



**OUVIDORIA DA EBC
RELATÓRIO MENSAL
MAIO 2012**

Brasília, 13 de junho de 2012.

SUMÁRIO

| | |
|---|-----------|
| 1. APRESENTAÇÃO | 3 |
| 2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO | 4 |
| 2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU | 7 |
| 2.1.1. Reclamações | 9 |
| 2.1.2. Elogios | 10 |
| 2.1.3. Sugestões | 11 |
| 2.1.4. Pedido de Informação | 12 |
| 2.1.5. Comentários | 13 |
| 2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC | 14 |
| 3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS | |
| 3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU | 16 |
| 3.1.1. TV BRASIL | 16 |
| 3.1.1.1. Abordagem quantitativa | 16 |
| 3.1.1.2. Abordagem qualitativa | 19 |
| 3.1.1.2.1. Percepção dos telespectadores | 19 |
| 3.1.1.2.2. Observações da Ouvidoria sobre a TV Brasil | 20 |
| 3.1.1.3. Programa da Ouvidoria / TV Brasil – ‘O Público na TV’ | 24 |
| 3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO | 26 |
| 3.1.2.1. Abordagem quantitativa | 26 |
| 3.1.2.2. Abordagem qualitativa | 28 |
| 3.1.2.2.1. Percepção dos ouvintes | 28 |
| 3.1.2.2.2. Observações da Ouvidoria sobre o conteúdo das emissoras de Rádio | 31 |
| 3.1.2.3. Programa da Ouvidoria / Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’ | 32 |
| 3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS | 34 |
| 3.1.3.1. Abordagem quantitativa | 34 |
| 3.1.3.2. Abordagem qualitativa | 37 |
| 3.1.3.2.1. Percepção do leitor | 37 |
| 3.1.3.2.2. Observações da Ouvidoria sobre o conteúdo da Agência Brasil | 40 |
| 3.1.3.3. Colunas da Ouvidoria | 43 |
| 3.2. Serviço de Atendimento ao Cidadão - SIC | 48 |
| 3.2.1. Abordagem quantitativa | 48 |

1. APRESENTAÇÃO

O relatório de maio de 2012 da Ouvidoria da EBC é o resultado dos dados registrados das manifestações pela assessoria técnica da Ouvidoria (01 a 31/05/2012), a partir de demandas encaminhadas à Ouvidoria pelos telespectadores, ouvintes e leitores dos veículos de comunicação da EBC, através do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU, e a partir dos pedidos de informação dos cidadãos encaminhados através do Serviço de Atendimento ao Cidadão - SIC, no período de 16 a 31 de maio de 2012.

O relatório registra as manifestações e ressalta os aspectos de grande relevância no mês de maio, apresenta um demonstrativo estatístico das manifestações e pedidos de informações recebidas e o encaminhamento dado por cada um dos ouvidores adjuntos. O relatório traz ainda a percepção do público sobre os conteúdos, a partir dos aspectos mais frequentemente demandados para cada veículo- Rádio, TV e Agência de Notícias.

Apresenta também uma leitura crítica feita pela Ouvidoria, no sentido de contribuir com as áreas para qualificação dos serviços prestados pela EBC. Uma análise que está prevista como uma das competências da Ouvidoria no artigo 20 da Lei 11.652 de 07 de abril de 2008, que cria a Empresa Brasil de Comunicação.

Por fim, faz um breve relato dos programas e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por manifestações enviadas pelos usuários dos sistemas públicos de comunicação.

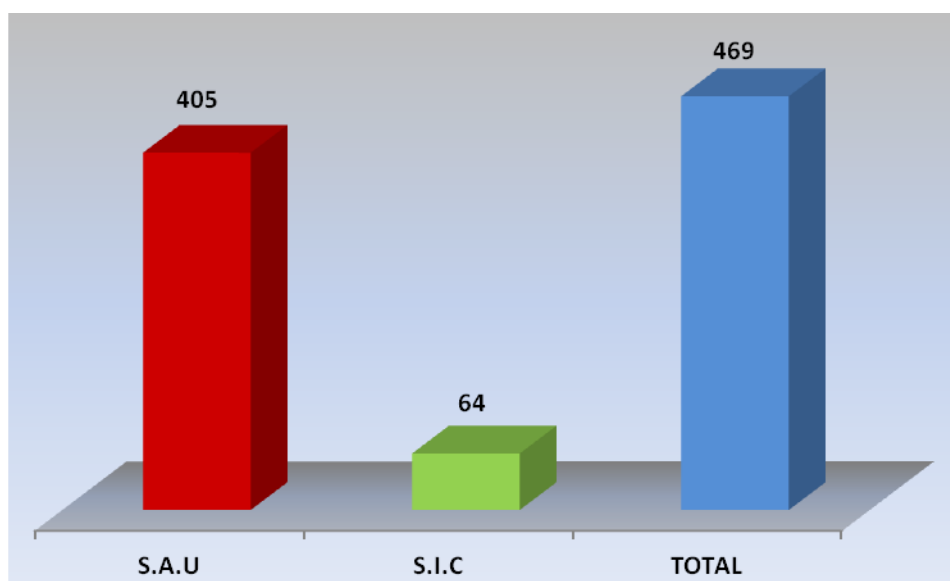
2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

O Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria da EBC - Serviço de Informação ao Cidadão - SIC e do Serviço de Atendimento ao Usuário – no mês de maio contabilizou 469 atendimentos, sendo 64 no SIC e 405 no Serviço de Atendimento da Ouvidoria.

O Serviço de Atendimento ao Usuário da Ouvidoria no mês de maio registrou 405 manifestações, dos quais 267 suscitaram a abertura de processos por estarem relacionadas aos conteúdos dos veículos e as atividades da EBC. As outras 184 manifestações foram respondidas sem abertura de processo interno por não serem referentes às atividades da EBC. Do total de manifestações até o fechamento deste relatório, 24 processos estão pendentes junto às áreas de competência.

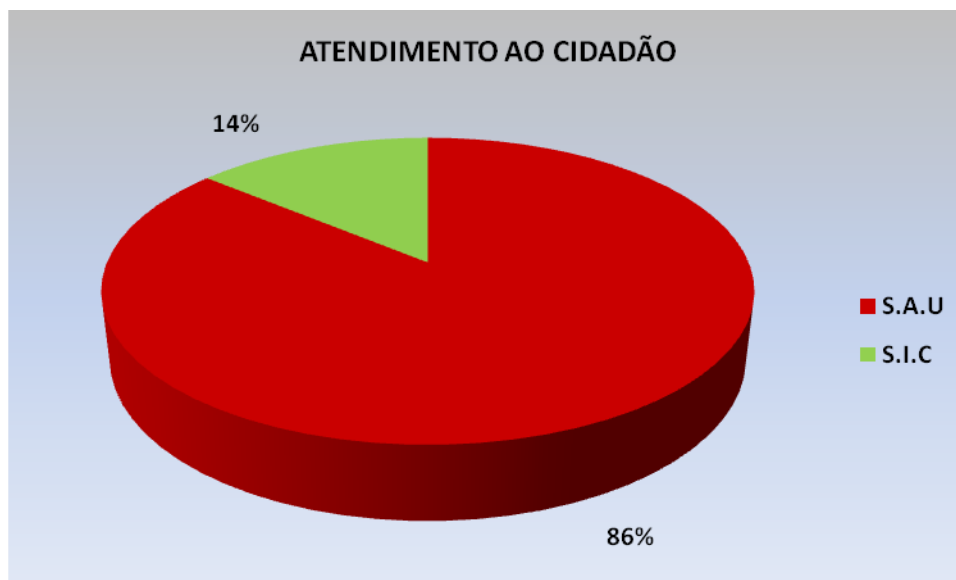
O Serviço de Informação ao Cidadão no período de 16 a 31.05.2011 registrou 64 pedidos de informações, deste total de pedidos de informações até a finalização do relatório, 44 pedidos já foram respondidas e 20 pedidos estão em tramitação junto às áreas de competência.

Gráfico 1 – Atendimento ao Cidadão – Ouvidoria EBC



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Gráfico 1 – Atendimento ao Cidadão – Ouvidoria EBC

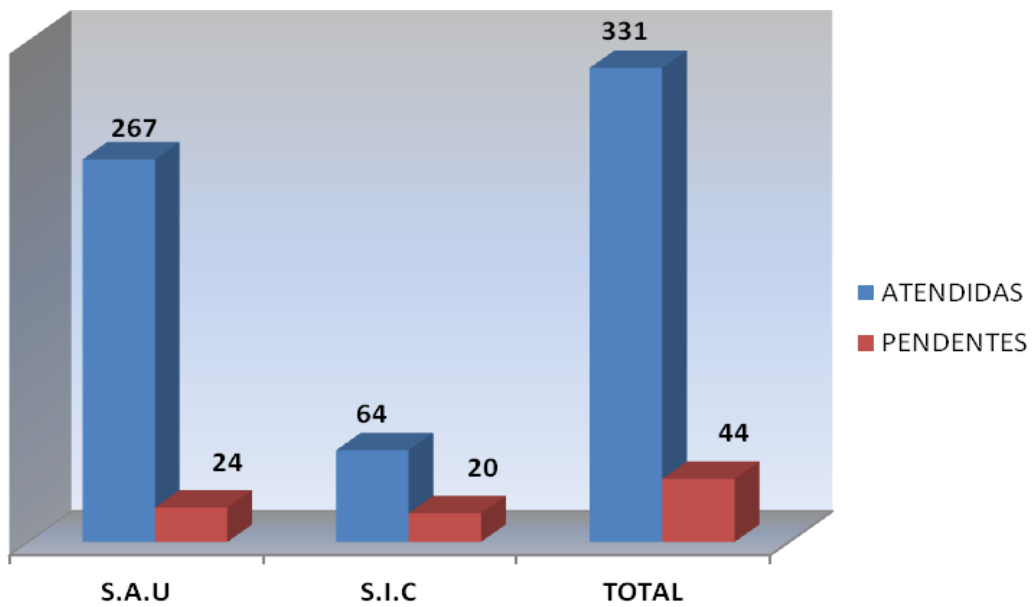


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

No Gráfico 1 - Atendimento ao Cidadão - Ouvidoria da EBC, pode se observar que no mês de maio teve 86% de solicitações através do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU e 14% das solicitações foram via o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

O Atendimento ao Cidadão da EBC recebeu um total de 267 manifestações, através do SAU, e 64 pedidos de informações através do S.I.C. As pendências são de 9% referente as manifestações (SAU) e de 31% referentes aos pedidos de informações, conforme o gráfico abaixo. Vale ressaltar que o prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC.

Gráfico 2 – Atendimento ao Cidadão e Pendências – Ouvidoria EBC

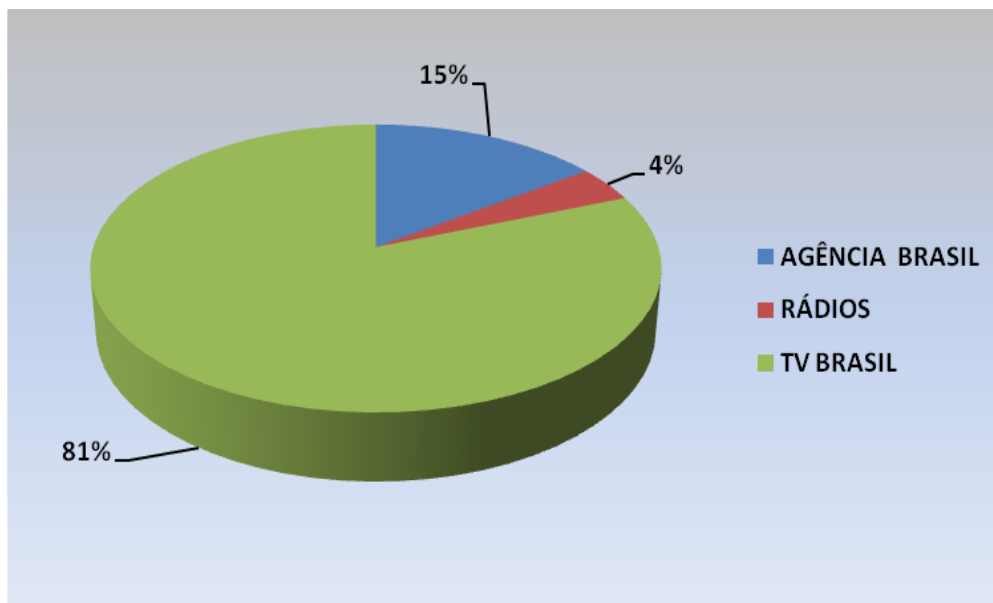


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 267 manifestações direcionadas aos veículos e distribuídas da seguinte forma: 41 da Agência Brasil, 10 das emissoras de Rádio e 216 da TV Brasil. Conforme o Gráfico 3 – observa-se que as manifestações por o veículo, o mais demandado pelo cidadão foi a TV Brasil com 81% das manifestações, seguida da Agência Brasil com 15% e das Rádios com 4% das demandas.

Gráfico 3 – Manifestações por Veículo

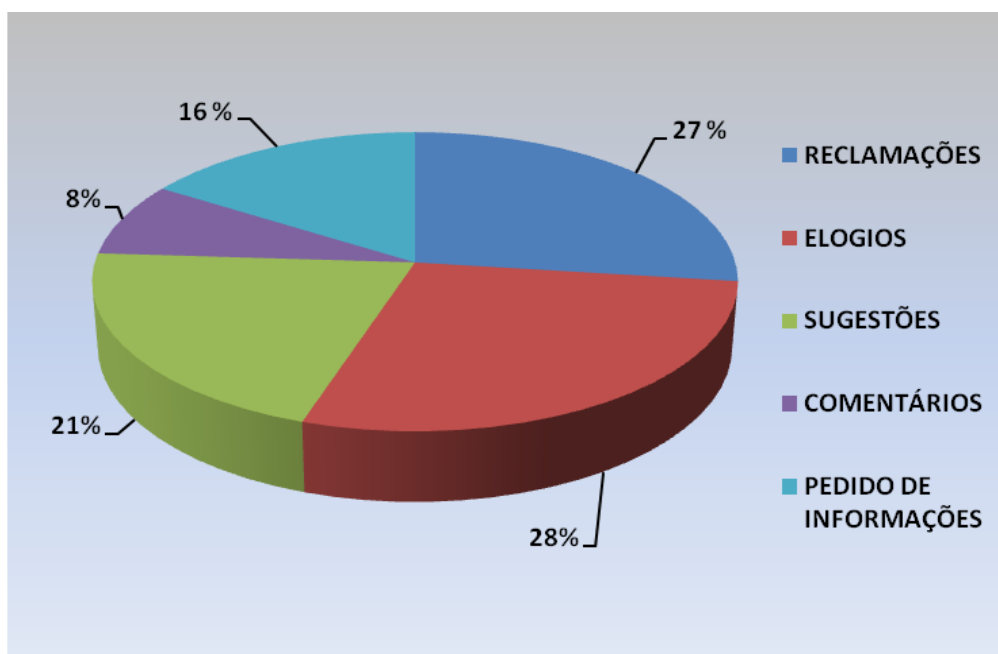


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

As manifestações apresentadas pelos usuários no mês de maio/2012 distribuídas de acordo com a sua tipologia foram 73 reclamações, 75 elogios, 55 sugestões, 42 pedidos de informações e 22 comentários.

O Gráfico 4 – Tipos de Manifestações – este gráfico é um indicador do grau de envolvimento/compromisso do usuário com os serviços de comunicação pública prestados pela EBC à sociedade. Ao registrar a efetiva interação do usuário na busca de contribuir com os veículos de comunicação da EBC, o somatório dos percentuais referente a elogios, sugestões, comentários e pedido de informação totalizam 73% das manifestações, contra 17% das reclamações.

Gráfico 4 – Tipos de Manifestações



FONTE: NAMBI - OUVIDORIA/ EBC

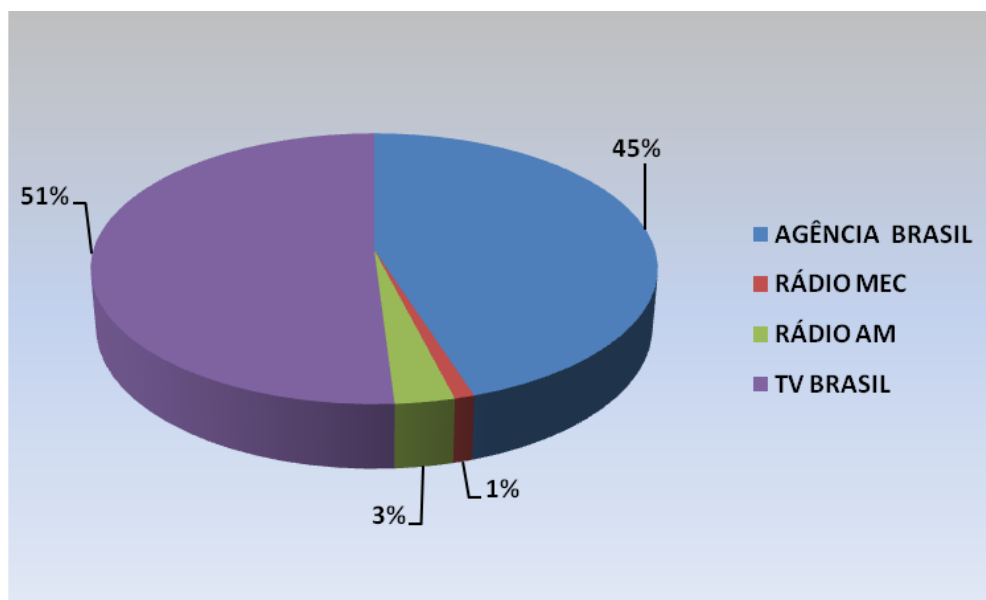
A compreensão adequada das contribuições e diferentes pontos de vistas dos usuários referente aos serviços da EBC é interpretada através da análise detalhada de cada tipo de manifestação, para transformar a informação manifestada pelo usuário em solução para os veículos da EBC, e à sociedade.

2.1.1. Reclamações

As reclamações recebidas no total de 73 foram registradas sendo 41 para a Agência Brasil, 216 para a TV Brasil, 02 para Rádio Nacional AM Brasília e 1 para Rádio MEC.

No Gráfico 5 – Reclamações por Veículo - observa-se que a TV Brasil lidera o ranking das reclamações com 81% das manifestações, seguida da Agência Brasil com 33%, das Rádios MEC com 4% e da Rádio Nacional AM Brasília com 3%.

Gráfico 5 – Reclamações por Veículo



FONTE: NAMBI - OUVIDORIA/ EBC

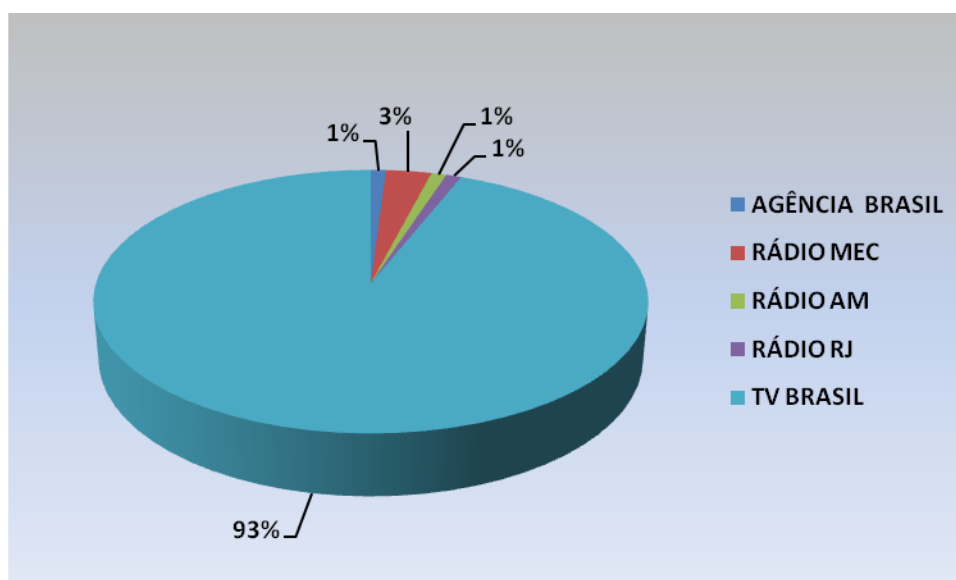
Os registros de manifestações, além de refletir a realidade dos veículos de comunicação na atualidade, onde a televisão é o meio mais utilizado pela sociedade para atender as necessidades de entretenimento e comunicação, também orientam a gestão da TV Brasil a desenvolver a “cultura do bom telespectador”, através da interação com o usuário e das reclamações, que deve ter um papel proativo ao reorientar os aspectos relevantes quanto à programação disponibilizada e os princípios da comunicação pública.

2.1.2. Elogios

As 75 manifestações de elogios registrados, 70 foram para TV Brasil, 02 para Rádio MEC, 01 para a Rádio Nacional da Amazônia, 01 para a Rádio Nacional do RJ e 01 para a Agência Brasil.

O Gráfico 6 – Elogios por Veículo – contabiliza as manifestações de elogios, das quais 93% foram destinadas à TV Brasil, 3% à Rádio MEC, 1% à Agência Brasil, 1% para a Rádio Nacional AM, e 1% para a Rádio Nacional RJ. A TV Brasil lidera o ranking dos elogios mostrando-se como sendo o veículo de comunicação mais acessado dentre os disponibilizados pela EBC, com acompanhamento entre os usuários, de forma mais frequente.

Gráfico 6 – Elogios por Veículo



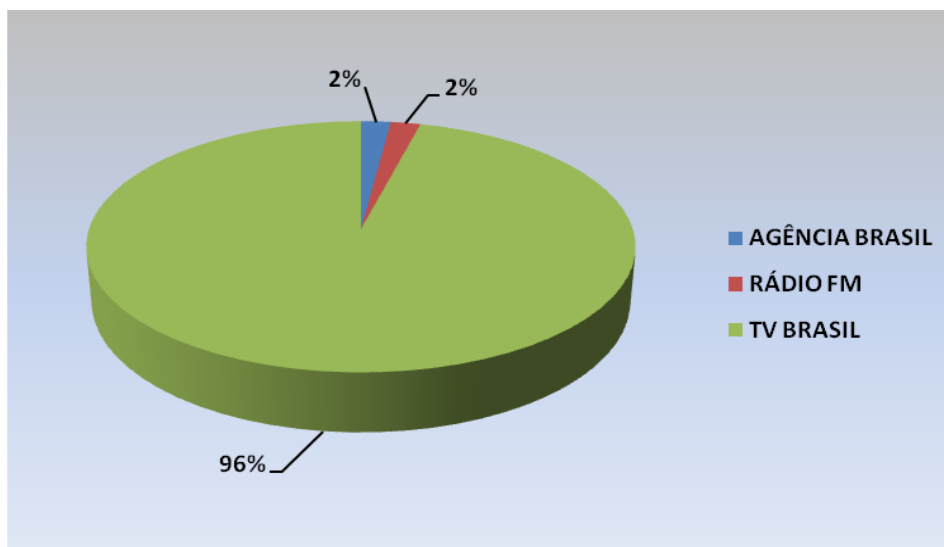
FONTE: NAMBI - OUVIDORIA/ EBC

2.1.3. Sugestões

As sugestões contabilizam 55, distribuídas em 53 para TV Brasil, 01 para Agência Brasil, 01 para Rádio Nacional Brasília FM.

O Gráfico 7 – 96% das sugestões registradas foram direcionadas à TV Brasil, 2% para a Agência Brasil e 2% para a Radio Nacional Brasília FM.

Gráfico 7 – Sugestões por Veículo



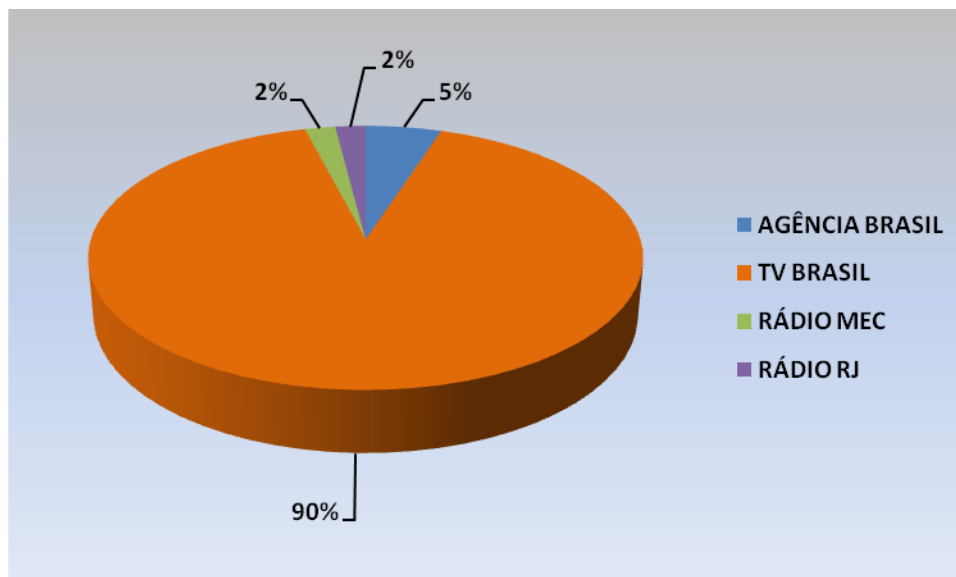
FONTE: NAMBI - OUVIDORIA/ EBC

2.1.4. Pedido de Informação

Das 42 manifestações de pedidos de informação, 38 forma para a TV Brasil, 02 para a Agência Brasil, 01 a Rádio MEC e 01 a Rádio Nacional do RJ.

No Gráfico 8 – Pedidos de Informação por Veículo – constataam que 90% dos pedidos de informação estão direcionados à TV Brasil, 5% à Agência Brasil, 2 % à Rádio MEC e 2% a Rádio Nacional do RJ.

Gráfico 8 – Pedido de Informação por Veículo



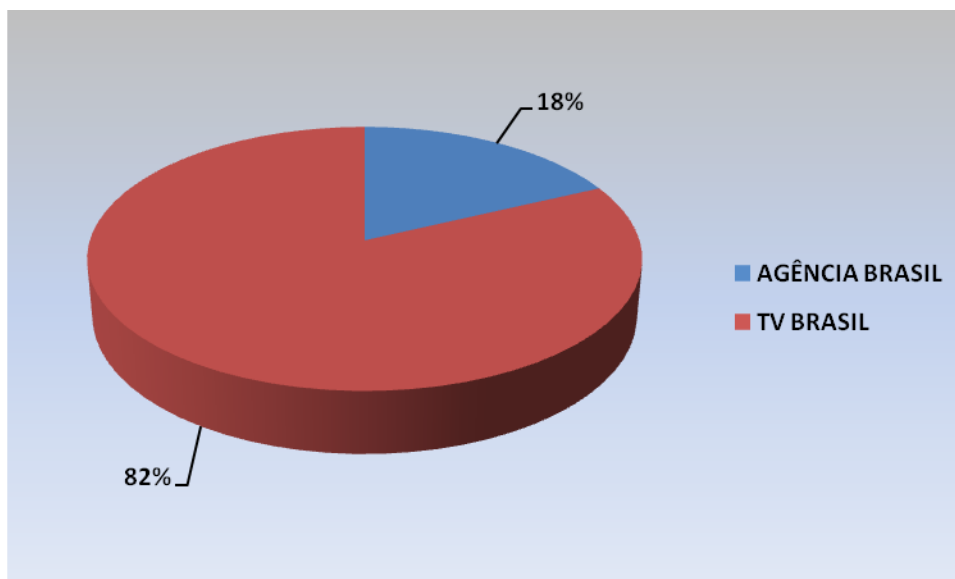
FONTE: NAMBI - OUVIDORIA/ EBC

2.1.5. Comentários

Foram 22 manifestações, sendo 18 à TV Brasil e 04 à Agência Brasil.

No Gráfico 9 – Comentários por Veículo – a TV Brasil apresenta 82% das manifestações e a Agência Brasil 18% dos comentários encaminhados pelos usuários.

Gráfico 9 – Comentários por Veículo



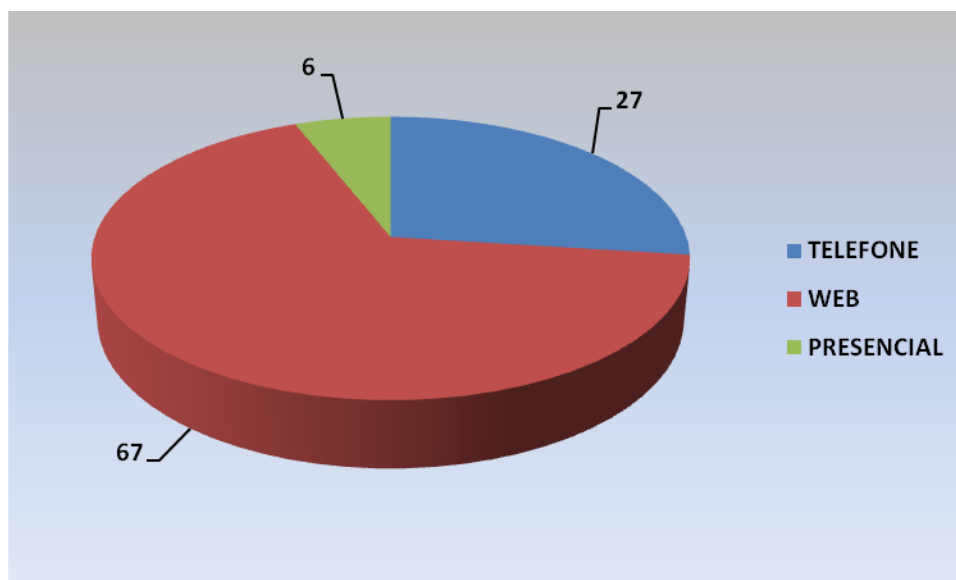
FONTE: NAMBI - OUVIDORIA/ EBC

2.2. Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão no período de 16 a 31.05.2011 registrou 64 pedidos de informações, dos quais 17 foram através do sistema 0800 (telefone), 43 via web (e-mail) e 04 pedidos presenciais.

O Gráfico 10 – mostra que os pedidos de informação foram de 67% através do e-SIC (sistema web), 27% via 0800 (telefone) e 6% presencial.

Gráfico 10 – Pedidos de Informações por Meio de Acesso

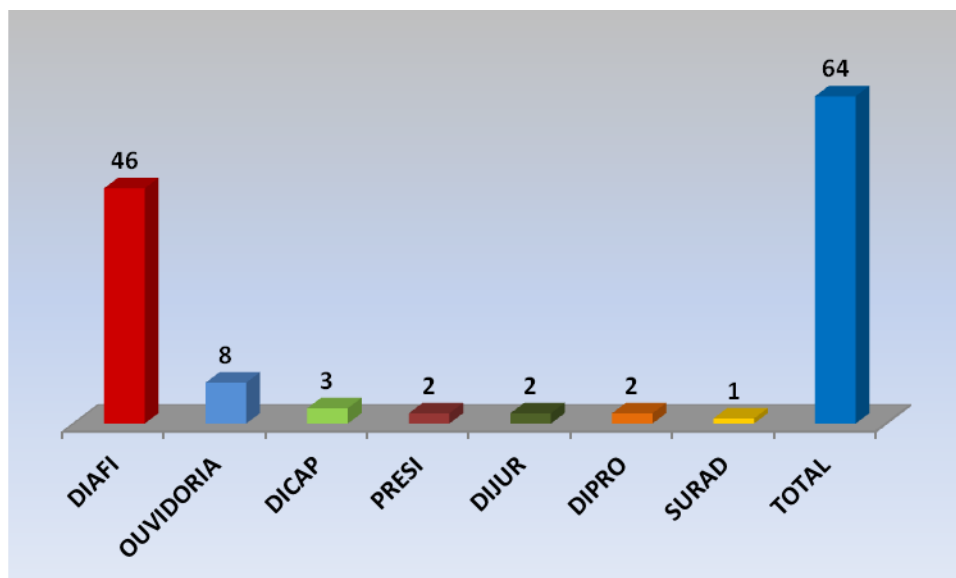


FONTE: E-SIC/CGU - OUVIDORIA/ EBC

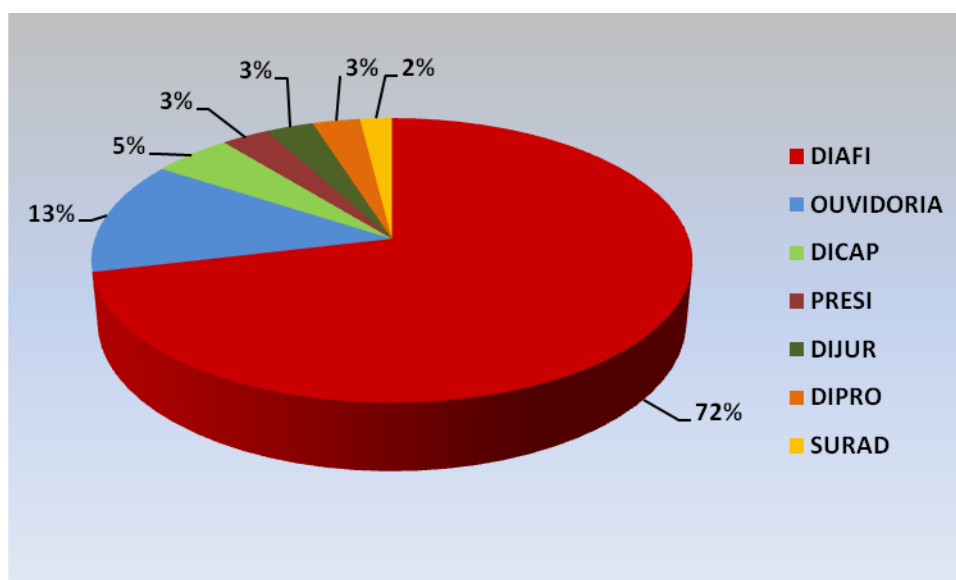
Os pedidos de informações de maio foram direcionados às seguintes áreas: Diretoria de Administração e Finanças - DIAFI 46 pedidos (72%), seguida da Ouvidoria 08 pedidos (13%), da Diretoria de Investimento e Captação - DICAP com 03 pedidos (5%), da Diretoria Jurídica - DIJUR com 02 pedidos (3%), da Diretoria da Presidência - PRESI com 02 pedidos (3%), da Diretoria de Produção - DIPRO com 02 pedidos (3%) e da Superintendência de Rádio - SURAD com 01 pedido (1%).

Do conjunto de pedidos de informações no mês de maio, os maiores números registrados no SIC/EBC foi sobre o Concurso Público realizado pela EBC conforme demonstra os gráficos abaixo.

Gráfico 11 – Pedido de Informação por Área de Competência



FONTE: E-SIC/CGU - OUVIDORIA/ EBC



FONTE: E-SIC/CGU - OUVIDORIA/ EBC

O prazo médio de resposta dos pedidos de informação do SIC/EBC tem sido de 05 dias, em cumprimento a Norma 104 da Ouvidoria da EBC. A Lei de Acesso a Informação Nº 12.527 de 07 de Outubro de 2011 estabelece o prazo em 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS

3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

3.1.1. TV BRASIL

3.1.1.1. Abordagem quantitativa

No mês de maio, a Ouvidoria recebeu um total de 216 manifestações referentes à TV Brasil. Deste quantitativo, 37 manifestações foram reclamações; 70 elogios; 53 sugestões, 18 comentários e 38 pedidos de informação. Até o fechamento deste relatório, ainda não havia resposta para 16 manifestações. Segue o detalhamento:

| Pendências por áreas | TOTAL: 18 |
|---------------------------------|------------------|
| Diretoria de Jornalismo | 1 |
| Diretoria de Produção | 4 |
| Superintendência de Programação | 3 |
| Superintendência de Comunicação | 1 |
| Superintendência de Suporte | 8 |
| Superintendência de Rede | 1 |

| Reclamações / problemas técnicos | TOTAL: 12 |
|--|------------------|
| Variação de áudio; | 1 |
| Dificuldades com close caption; | 1 |
| Sobre falta de sintonia em Macaé/RJ; | 1 |
| Reclama de sinal intermitente em BH; | 1 |
| Reclama que o canal digital nunca está no ar em Canoas/RS; | 1 |
| Falha na transmissão em Moji das Cruzes/SP; | 1 |
| Fora do ar em Mogi das Cruzes/SP; | 1 |
| Sinal digital em Campo Grande/RJ; | 1 |
| TV fora do ar me Campos dos Goytacazes; | 1 |
| Reclama da imagem recebida por parabólica (não cita o local) | 1 |

| Reclamações / Web TV Brasil /site | TOTAL: 10 |
|---|------------------|
| Reclama de áudio cortado no programa publicado no site; | 4 |
| Dificuldade de acesso a programas por não encontrar o botão play; | 1 |
| Reclama que os programas da TV não são exibidos online; | 2 |
| Reclama da demora a postagem de programas no site | 2 |

| Reclamações / Rede | TOTAL: 02 |
|---|------------------|
| Reclama da retransmissora, que veicula publicidade no horário da TV Brasil; | 1 |
| Reclama da retransmissora, que veicula culto entre programas da TV Brasil | 1 |

| Reclamações / Jornalismo | TOTAL: 05 |
|---|------------------|
| Crítica à Roda Viva, por não contemplar todos os estados da federação; | 1 |
| Crítica a cobertura de evento com Marta Suplicy, considerando ato político; | 1 |
| Erro de informação durante o jogo do América de Natal; | 1 |
| Sobre comportamento de cinegrafista na cobertura da marcha da maconha; | 1 |
| Discorda da linha editorial do Repórter Brasil, como “manipuladora”. | 1 |

| Reclamações / Programação | TOTAL: 08 |
|---|------------------|
| Crítica à apresentadora Liliane Reis; | 1 |
| Reclama do Curta TV, que passou filme violento; | 1 |
| Erro de informação no programa sobre Sandra Brea; | 1 |
| Discorda da linha editorial do Sem Censura; | 2 |
| Reclama do Sem Censura, por falas misturadas durante entrevistas; | 1 |
| Crítica à apresentadora Leda Nagle; | 1 |
| Reclama da nova programação da TV; | 1 |

Quadros demonstrativos das outras manifestações:

| Elogios | TOTAL: 70 |
|--|------------------|
| Ao Samba na Gamboa | 4 |
| Elogio generalizado à programação da TV Brasil | 5 |
| Ao programa Ver TV | 1 |
| À entrevista com André Lhion | 1 |
| Ao programa Sem Censura | 9 |
| Ao episódio Hein?! Hein?! Hein?! | 1 |
| Ao programa A TV que se faz no mundo | 1 |
| Ao Roberto Dávila | 3 |
| Caminhos da Reportagem | 2 |
| Ao Força da Vida | 1 |
| À TV Brasil | 8 |
| Ao Menino Maluquinho | 2 |
| A Vida por Um Fio | 2 |
| Ao Repórter Brasil | 4 |
| Força da Vida | 1 |
| Cara e Coroa | 4 |
| Sábados Azuis | 2 |
| Vários programas e à TV Brasil | 3 |
| Esportevisão | 1 |
| Roda Viva | 2 |
| Janela Janelinha | 2 |
| Musicograma | 1 |
| TV Brasil Internacional | 1 |
| À atriz Lucélia Santos em uma entrevista | 1 |
| Ao Jornalismo da TV Brasil | 2 |
| Aos programas sobre África | 4 |
| Ao programa sobre Leila Diniz | 1 |
| Ao 3 a 1 | 1 |

| Sugestões | TOTAL: 53 |
|---|------------------|
| Sugestões de pauta e de reapresentação de programas que saíram do ar. | 53 |

| Pedidos de Informação | TOTAL: 38 |
|----------------------------------|------------------|
| Pedidos de informações diversos. | 38 |

| Comentários | TOTAL: 18 |
|-----------------------|------------------|
| Comentários diversos. | 18 |

3.1.1.2. Abordagem qualitativa

3.1.1.2.1. Percepção dos telespectadores

Neste mês destacamos o expressivo crescimento do número de elogios, em comparação com os dois meses anteriores – em março tivemos 21 elogios para 28 reclamações; em abril, 26 elogios para 29 reclamações; em maio tivemos 70 elogios distribuídos entre diversas produções (*ver quadro detalhado*) contra um total de 37 reclamações distribuídas pelas diversas áreas.

Os dados quantitativos apontam para o que consideramos uma positiva aproximação do público, que passa a valorizar os aspectos mais relevantes e de qualidade do trabalho que está sendo levado ao ar. O quadro descritivo na seção anterior deste relatório mostra quais as produções que foram elogiadas, não sendo necessário, portanto, darmos relevo às comunicações aqui. Embora os elogios sejam estimulantes e necessários em qualquer tipo de atividade, são as críticas que possibilitam o reconhecimento dos pontos que requerem um maior investimento de qualidade – e é a função que este relatório busca cumprir quando dá relevo às críticas.

Outro aspecto positivo vem da manifestação do telespectador Francisco Silvanio Ferreira, do Rio de Janeiro, sobre uma questão que tem sido nosso maior desafio: distensionar a forma como os responsáveis pelos setores de produção de conteúdos da TV têm encarado as críticas dos telespectadores. O Sr. Francisco reconhece como “de excelência” o trabalho da TV Brasil, pelo tratamento dispensado à sua crítica sobre um problema que tem sido recorrente. Transcrevemos, abaixo, a íntegra da mensagem:

“Gostaria de parabenizá-los pelo trabalho desenvolvido por todos os funcionários da TV Brasil, realmente um trabalho de excelência em todos os setores, principalmente em prestação de contas e interação com o público, A gestão da TV Brasil é espelho para todos os outros órgãos públicos de como se administra um serviço público com qualidade. Bem, no programa "O Público na TV" dia 10/05/2012 estava o Sr. André Barbosa, superintendente de suporte da EBC, respondendo dúvidas de telespectadores, por sinal muito solícito, objetivo e sincero. Tenho TV de formato 16:9 com conversor integrado e TV formato 4:3 com conversor digital sendo assim recebo o sinal das tvs que transmitem em digital e HD, na tv com formato 4:3 a Imagem da TV Brasil vem com barras laterais o que só deveria acontecer na TV de formato 16:9, já que a TV Brasil transmite nesse formato como bem esclareceu o Sr. André Barbosa. A imagem está fantástica assim como outros canais digitais mesmo com transmissão ainda em analógico como bem frisou o Sr. André. Desde já agradeço-lhes a atenção. FRANCISCO SILVANO FERREIRA. (21) 8177-4072. RIO DE JANEIRO.”

Esta mensagem vem confirmar nossa percepção de que a transparente e sincera prestação de contas, a correção de erros e admissão de dificuldades para solucionar questões nos coloca em um bom patamar de credibilidade junto ao público. É o que tentamos fazer ao abordar alguns aspectos críticos da TV no programa de Ouvidoria, *O Público na TV*.

3.1.1.2.2. Observações da Ouvidoria sobre a TV Brasil

Hora da Criança – faixa dedicada ao público infantil que ocupa em torno de sete horas da programação, a partir das 9h da manhã. Gostaríamos de chamar a atenção para um aspecto da programação infantil, no sentido mais amplo de provocar a reflexão, por entender que o assunto merece atenção especial. É notório o fato de que a televisão exerce uma natural função pedagógica sobre o público, quando reforça opiniões, lança modismos, dita comportamentos e dialoga, principalmente através da informação jornalística, com a opinião do público adulto.

Os estudos sobre a formação da criança também levam em consideração a interação com conteúdos televisivos a que estão cada vez mais expostas as crianças em tenra idade, principalmente aquelas das classes menos favorecidas. Não cabe aqui nos referirmos às teorias sobre a formação da criança, mas queremos chamar a atenção para o fato de estarmos tangenciando esta área do conhecimento, quando nos propomos a um empreendimento que ocupa quase 1/3 da programação. Uma faixa tão ampla pressupõe um projeto para além das três funções clássicas do veículo, qual seja entretenimento, informação e educação, resvalando para o delicado território da “formação” - aliás, como está descrito na sinopse de um dos programas infantis – *Thomas e seus Amigos*.

Partindo desses pressupostos, analisamos três produções da grade. A sinopse da série *Thomas e seus Amigos* indica o que nos levou a considerar relevante observar a faixa dedicada ao público infantil. O texto que descreve o programa informa o seguinte:

*“Um dos melhores companheiros das crianças, o trenzinho dotado de uma personalidade espertinha, trafega na ferrovia da Ilha Sodor. Ele leva seus amigos e crianças para toda a parte em busca de aventuras que ensinam lições valiosas sobre descobertas, amizade e cooperação. Descrição: Trens e outros veículos ganham vida para **dividir importantes ensinamentos que ajudam na formação das pessoas** (Thomas & Friends)” – [grifo nosso].*

A descrição do programa fala de “importantes ensinamentos que ajudam na formação das pessoas”. Se levarmos em consideração a época em que o desenho foi lançado (“há mais de 60 anos”) vamos perceber que estamos dando ao discurso do programa certas garantias de função pedagógica que não levam em consideração o contexto histórico, sócio-político-educacional em que o produto foi criado. Não podemos desprezar o fato de que, no lapso de tempo de 60 anos, importantes mudanças ocorreram nas áreas do conhecimento da Educação, da Pedagogia e mesmo da Comunicação, que põem em questão algumas práticas da comunicação de massa – e acreditamos que pensar sobre isso é o que nos distingue como emissora pública. Diz a sinopse do programa infantil:

“Há mais de 60 anos, Thomas é um dos personagens mais conhecidos no mundo. Ele e seus amigos, um trem, um trator e um helicóptero, além de Sir Topham Hatt, presidente da ferrovia e responsável por seu bom funcionamento. Eles exploram as mais incríveis aventuras mexendo com a imaginação dos baixinhos de diversos lugares do planeta”.

No episódio do dia 7/06, podemos perceber marcadamente a situação de educação para o trabalho, com destaque para a relação assimétrica entre os personagens, apontando para a subordinação e disciplina – uma lógica de “educação” que não pode ser entendida fora do contexto onde foi concebida.

O desenho é baseado na série de livros sobre ferrovias do autor inglês Reverendo Wilbert Awdry. *Thomas e seus Amigos* é uma série de sucesso em vários países do mundo, o que não deve ser a única referência para a avaliação em emissora pública. O episódio mostra uma situação que hoje a sociedade condena com veemência, quando o trenzinho Thomas se esforça para ser competente, fica atordoado de cansaço, erra toda a tarefa e é salvo pela generosidade de Sir Thomas Hatt, que no desenho é a representação clássica dos magnatas ingleses e americanos da década de 1960.

O mote pedagógico do episódio é “colaboração”. Mas será que a mente infantil será capaz de filtrar, de todo o episódio, apenas a informação subjetiva? Que peso terão os personagens e seus lugares sociais na cena? Com qual dos personagens a criança eventualmente se identificará?

Na hipótese de serem consideradas impertinentes estas questões, resta ainda uma pergunta: o que pretendemos que nossas crianças aprendam de um contexto que descartamos como ideologicamente inadequado, se pretendemos “contribuir com a formação” dos futuros cidadãos através das mesmas mensagens?

A série de animação *Poko*, produção canadense de 2003, também adentra o território delicado da formação da criança. A animação trabalha sobre os pequenos dilemas vivenciados pela maioria das crianças na primeira infância, no que parece ser uma tentativa de “ajudá-las a lidar com as frustrações” e outros sentimentos, conforme a descrição da série em outros canais onde já foi exibida.

A pergunta é simples: produtos televisivos são instrumentos adequados para lidar com a questão emocional de crianças? Por que pretendemos entrar neste território? A produção do desenho teve consultores pedagógicos ou psicológicos que acompanharam e avaliaram o projeto? Em uma breve pesquisa, encontramos a lista de todos os membros da equipe de produção, mas não encontramos referência a consultores técnicos. Caso tenha havido, consideramos que esta é uma informação imprescindível, já que alguns episódios abordam questões pertinentes à psicanálise infantil (*ver episódio de 07/06*).

Dangobalango, outra produção direcionada a crianças, tem um quadro denominado “histórias arrepiantes”, onde as alegorias que cercam o tema “morte” - cemitério, cadáver, assombração etc - são realçadas pela competente interpretação de um ator, digna de teatro adulto, que agrega uma alta carga de dramaticidade ao texto. Também aí a produção tangencia um território delicado, já que o público de televisão é heterogêneo, mesmo apenas a faixa infantil – o que para algumas crianças mais crescidas poderá parecer uma fantasia, para outras poderá ter uma carga emocional negativa, como mostra a manifestação da telespectadora:

“O Dangobalango é um programa que tenho certeza que não é aconselhável para crianças. Tenho netos e eles não gostam; não suportam, têm medo e o personagem Capa é horrível. Tem hora que é chamado de “capeta, coisa ruim”, estes nomes são dirigidos ao diabo. Vocês deveriam mudar um pouco, já que os personagens são crianças, espero que analisem a minha crítica, caso deveriam é tirar do ar. Zenilda”

Neste mesmo programa, um quadro explica o que é a tristeza: “*uma coisa que aperta muuuuito o coração*”. Em nossa avaliação, há um excessivo apelo a situações emocionais e afetivas para as quais o veículo e as produções televisivas não são e não têm o instrumental adequado para lidar; e o público infantil não tem a necessária maturidade para discernir.

Por ser uma faixa de programação muito extensa e todas as produções terem classificação indicativa Livre, crianças em diferentes níveis de maturidade emocional ficam expostas a conteúdos que nem sempre são adequados a seus níveis de compreensão. Mesmo sabendo que a maioria dos pais e mães não se importa em manter um controle rigoroso sobre o que seus filhos assistem na televisão – e também por isso! - seria conveniente que a TV pública oferecesse uma sinopse mais descritiva do que são as produções, indicando, inclusive, se houve consultoria pedagógica/psicológica no projeto e quais são as situações da vida infantil que abordam, já que se pretendem educativas para a formação da criança.

Os textos de divulgação/sinopse dos produtos deveriam privilegiar a lógica da cidadania, que também é uma forma de publicidade. Assim como os brinquedos infantis trazem na embalagem a recomendação da idade a que se destinam, uma classificação indicativa especial, elaborada pela própria emissora e que constasse da sinopse do programa seria uma ação de responsabilidade social, que geraria confiabilidade. Informar que tipos de situações comportamentais são abordadas daria aos pais a opção de recomendarem ou não a seus filhos.

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

O programa *O Público na TV* pretende ser uma ilustração do trabalho desenvolvido internamente pela Ouvidoria/TV Brasil, qual seja a análise do conteúdo da programação, a mediação das demandas dos telespectadores, o estímulo às equipes de produção de conteúdos a pensarem sobre suas práticas, e a formação do público para a compreensão das rotinas de produção, sejam elas de programação ou de jornalismo. Neste sentido, levamos ao ar, neste mês de fevereiro, os seguintes programas:

Edição de 03/05: Por perceber que ainda há grande desconhecimento do público sobre o papel da TV pública em relação ao trabalho realizado pelas emissoras privadas, rerepresentamos a edição em que debatemos o assunto com o jornalista e professor da UnB, Murilo Cesar Ramos, que também é membro do Conselho Curador da Empresa Brasil de Comunicação.

Edição de 10/05: A edição desta semana deu destaque às comunicações dos telespectadores sobre a recepção do sinal da TV Brasil e esclareceu dúvidas sobre as novidades da era digital. Em reportagem especial, produzida pela PUC-RJ, os detalhes do aplicativo Ginga, que vai permitir a interatividade entre o público e a TV. O convidado para a entrevista de estúdio foi o Superintendente de Suporte da EBC, André Barbosa.

Edição de 17/05: A edição esclarece dúvidas sobre o que é o público e o estatal nas emissoras administradas pela EBC. Alguns telespectadores querem maior distanciamento e postura mais crítica da TV Brasil em relação às notícias de governo; outros, ao contrário, cobram maior divulgação dos atos oficiais. A TV Brasil, emissora pública, e a NBR, do governo federal, serão mostradas em suas principais diferenças. Ambas de interesse público, a TV Brasil é exclusivamente subordinada ao interesse da sociedade; a NBR atende à divulgação das ações do governo federal, mas a questão do financiamento da TV pública pela União mantém acesa a polêmica da falta de autonomia, que aproxima o público do estatal.

Edição de 17/05: O programa desta semana apresentou os detalhes do relatório de Ouvidoria que foi apresentado ao Conselho Curador da EBC, explicando para o público como suas manifestações contribuem para a qualidade dos conteúdos dos veículos - uma radiografia da Agência Brasil de Notícias, do Sistema Público de Rádios e da TV Brasil.

3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO

3.1.2.1. Abordagem quantitativa

No mês de maio, a Ouvidoria recebeu 10 manifestações de ouvintes das emissoras de rádios públicas da EBC. Dessas manifestações, 4 foram elogios, 3 reclamações, 2 pedidos de informação e 1 sugestão. Neste relatório não estão contabilizadas as demandas recebidas pela Central de Atendimento ao Ouvinte/CAO das Rádios MEC AM e FM do Rio de Janeiro, da Central do Ouvinte da Rádio Nacional Brasília AM e FM e Nacional da Amazônia.

Quadros demonstrativos das manifestações:

Reclamações

| Rádio Nacional AM Brasília | Total: 2 |
|--|-----------------|
| Ouvinte reclama de veiculação de informação errada referente à cidade sede da FIFA | 1 |
| Ouvinte reclama que médico entrevistado omitiu informações sobre a vacina H1N1 | 1 |
| Rádio MEC AM / RJ | Total: 1 |
| Ouvinte reclama de ausência de créditos nas produções especiais das emissoras de rádio | 1 |
| TOTAL DE RECLAMAÇÕES | 3 |

Elogios

| Rádio Nacional RJ | Total: 1 |
|--|-----------------|
| Ouvinte elogia o programa "Dorina Ponto do Samba" | 1 |
| Rádio MEC FM / RJ | |
| Rádio MEC FM / RJ | Total: 1 |
| Ouvinte elogia toda a programação da rádio | 1 |
| Rádio MEC AM / RJ | |
| Rádio MEC AM / RJ | Total: 1 |
| Ouvinte elogia a série de programas sobre Rio+20 com locução de Denise Viola | 1 |
| Rádio Nacional AM Brasília | |
| Rádio Nacional AM Brasília | Total: 1 |
| Ouvinte elogia toda a programação da rádio | 1 |
| TOTAL DE ELOGIOS | 4 |

Sugestões

| Rádio Nacional FM Brasília | Total: 1 |
|---|-----------------|
| Ouvinte sugere que durante a programação os blocos de notícia voltassem a ser de hora em hora | 1 |
| TOTAL DE SUGESTÕES | 1 |

Pedidos de Informação

| Rádio Nacional RJ | Total: 1 |
|--|-----------------|
| Ouvinte solicita cópia de gravações da narração de um jogo da Copa de 82 | 1 |
| Rádio MEC AM / RJ | |
| Rádio MEC AM / RJ | Total: 1 |
| Ouvinte solicita informação referente à utilização de créditos nas emissoras de rádio da EBC | 1 |
| TOTAL DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO | 2 |

3.1.2.2. Abordagem qualitativa

3.1.2.2.1. Percepção do ouvinte

Entres as manifestações de ouvintes, destacamos as seguintes:

Processo 17-MC /12 – Mensagem: *“Estou acompanhando uma série de programas que estão sendo veiculados pela Rádio MEC AM sobre a Rio + 20, com locução de Denise Viola. Uma produção muito bonita e bem feita, uma reflexão sobre a vida, a sustentabilidade e o futuro do planeta. Mas tem uma coisa que está incomodando e que eu venho observando em algumas produções especiais das emissoras que compõe a EBC, a ausência de créditos. Nessa produção está sendo veiculada uma série de gravações interpretadas. E no final não dá para saber quem está interpretando as gravações, subentende-se apenas que as gravações não são originais, mas interpretações, isso é muito claro no primeiro programa da Rio +20 – O Futuro do Planeta, 20 Anos Depois, que aparece um discurso em inglês com uma tradução simultânea, mas não identifica quem está fazendo e nem mesmo quem está fazendo a locução de todo o programa. Um outro exemplo de programas foi a serie "A Conquista do Voto", veiculada em 2006 pela Rádio Nacional da Amazônia, Rio e Brasília, não identifica quem narra, faz os trabalhos, técnicos, pesquisa e demais... Gostaria de saber como funciona a questão dos créditos nas emissoras que compõe a rede EBC? - Cláudio Chaves Paixão - Palmas-TO”.*

Resposta da Coordenação da Rádio MEC: *“A primeira questão levantada pelo ouvinte, refere-se a um radiodocumentário produzido e veiculado pela MEC AM do Rio de Janeiro. O programa está sendo produzido e apresentado pela radialista Denise Viola sobre a Rio + 20 e questões de sustentabilidade. No primeiro programa, Denise Viola resgatou e traduziu a entrevista da menina canadense Severn Suzuki que foi um marco na Rio 92. Ela deu crédito apenas para a entrevistada, mas não deu o crédito para a voz que fez a locução da tradução que foi de Vanessa Portugal. Consideramos que houve um equívoco por parte da produtora ao não mencionar de quem era a voz da locução e ela já orientada a corrigir o problema nos outros programas. Como o programa era curto, cerca de 5 minutos, e com muitos entrevistados e detalhes, ela "enxugou" o texto e não percebeu a falha. Temos por orientação sempre dar os créditos a quem quer que tenha participado de cada programa ou entrevista". No segundo caso citado pelo ouvinte, o radiodocumentário não foi produzido pela MEC AM e sim pela Rádio Nacional de Brasília, a quem cabe as devidas explicações.”*

Resposta da Gerência Regional de Rádio de Brasília: *“A série em questão - "A Conquista do Voto" - foi produzida, à época, pelo Núcleo de Eleições criado especialmente para a produção de conteúdos e cobertura das eleições. Ou seja, essa produção não foi realizada por uma emissora, mas pelo conjunto de profissionais de vários veículos: rádio, agência, tv. Quando a série era veiculada nas Rádios Nacional, o(a) apresentador(a) do horário sempre anunciava a ficha técnica ao chamar a edição do dia. Espero ter colaborado com o esclarecimento ao ouvinte.”*

Processo 08-AM/12 – Mensagem: *“Boa tarde. No programa história hoje houve uma errata na divulgação da sede da FIFA dizendo que seria Zurique na França, mas pelos meus conhecimentos Zurique fica na Suíça. Espero ter ajudado com esta observação e gostaria de parabenizar a equipe EBC pelos programas apresentados os quais enriquecem a nossa programação. Um abraço. João Geraldo Mitz.”*

Resposta da Coordenação da Radioagência: *"Lamentamos nosso erro. Ele será corrigido na edição de amanhã (22.05.12) no mesmo horário em que foi veiculado. Um abraço e obrigado pela atenção".*

Nos dois casos citados, a Ouvidoria encaminhou as respostas aos ouvintes que agradeceram a atenção. Diante disso percebemos que o tratamento adequado da demanda, o reconhecimento do erro e um simples pedido de desculpas foram suficientes para garantir o bom relacionamento da EBC com o seu público, fazendo com que o cidadão se sinta inserido na construção da comunicação pública, garantindo sua participação e fidelização da audiência.

Processo 10-RJ/12 – Mensagem: *“Olá bom dia, me chamo Felipe, estou atrás de umas gravações da narração de um jogo da Copa. Queria saber se é possível obtê-la, é para presentear um amigo, essa narração foi exibida pela Rádio Nacional do RJ. É a narração, apenas dos jogos do Brasil da COPA DE 82, jogos narrados por: VALDIR AMARAL, JORGE CURY, JOÃO SALDANHA E MÁRIO VIANA. Qualquer dúvida é só retornar e-mail.”*

Resposta da Ouvidoria ao ouvinte: “Caro Sr. Felipe, boa tarde. A demanda foi encaminhada ao Acervo da EBC que já adiantou não pode atender a solicitação, para não submeter os originais a risco, por não ter condição no momento de digitalizar todos os conteúdos que estão acondicionados em suporte analógico. Agradecemos a participação e continuamos a disposição.”

Embora, este tipo de solicitação não seja de responsabilidade da Ouvidoria, a resposta da Gerência Executiva de Acervo e Conhecimento chama atenção para a necessidade de digitalização do arquivo da EBC. A digitalização permite o acesso à distância aos acervos documentais, possibilitando que grande parte da sociedade desfrute dessa oportunidade. Além do acesso rápido e múltiplo, a digitalização reduz o manuseio ao acervo original, contribuindo significativamente para a conservação e segurança do mesmo. A maneira mais fiel de contar uma história é por meio da coleta de documentos que ilustrem ou comprovem os fatos, portanto, um acervo digital pode ser considerado o melhor instrumento para valorizar e revelar tudo o que marcou a história dos veículos de comunicação da EBC. São registros que serão guardados para sempre. Um legado que será passado de geração em geração.

Nesse sentido, a Ouvidoria considera que o processo de digitalização de documentos se coloca, ao mesmo tempo, entre a promoção da preservação dos arquivos originais e a promoção do acesso à informação. Recomendamos assim, que seja estruturada uma área responsável pelo processo de digitalização e disponibilização de todo o acervo histórico da EBC, além de demandas pontuais como o atendimento a reproduções solicitadas por parte do público em geral.

3.1.2.2.2. Observação da Ouvidoria sobre o conteúdo das emissoras de Rádio

Reiteramos que a Lei de criação da EBC, que regulamenta o serviço de radiodifusão pública no país, prevê que a programação deve garantir a pluralidade e o contraditório. A busca deve ser por temas que digam respeito à qualidade de vida (meio ambiente, ciência e tecnologia), à promoção da cidadania (prestação de serviços, direito do cidadão, iniciativa populares), aos processos públicos (políticas públicas, decisões do poder público) e ao resgate da cultura e das tradições.

A Ouvidoria recomenda que o radiojornalismo faça uma reflexão sobre os conceitos de interesse público e interesse do público e entre audiência comum de audiência de um público esclarecido e participativo. O jornalismo público não tem a função apenas de informar, mas também de contribuir na melhoria da vida da sociedade. Enxergar o seu público não como consumidor, mas como parte do processo de consolidação da comunicação pública, preocupando-se mais com a qualidade e relevância de sua programação e de seus serviços do que com sua audiência.

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

Em maio, o termo de Cooperação entre a Empresa Brasil de Comunicação (EBC) e a Universidade de Brasília possibilitou a realização de quatro edições do ‘Rádio em Debate’.

Edições de 4 e 5 de maio - Levando em consideração sugestões do público, as contribuições de profissionais e as percepções da equipe universitária envolvida com a produção da iniciativa, o primeiro programa de maio teve como tema o acesso às emissoras da EBC através da rede mundial de computadores. Para isso, foram entrevistados Marcelo Kischinhevsky, professor da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), e Lídia Neves, Gerente de Integração de Conteúdo Multimídia da Empresa Brasil de Comunicação.

Edições de 11 e 12 de maio - Na semana seguinte, o Programa teve como pauta a digitalização do rádio no Brasil. Nesta edição, foram veiculadas entrevistas de Marcelo Kischinhevsky, professor da UERJ, Madalena Oliveira, professora da Universidade do Minho e dirigente da Sociedade Portuguesa de Ciências da Comunicação (SOPCOM), e André Barbosa, doutor em Comunicação e Superintendente de Suporte da EBC.

Edições de 18 e 19 de maio - O “Rádio em Debate” dedicou-se à política de qualidade do jornalismo da Agência Brasil e dos demais veículos públicos. Para isso, entrevistamos Rogério Christofolletti, professor da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), Josenildo Luiz Guerra, professor da Universidade Federal de Sergipe (UFS), Beatriz Arcoverde, repórter na EBC, e Guilherme Strozi, membro do Conselho Curador da EBC.

Edições de 25 e 26 de maio - Foi veiculada edição sobre ações promocionais na programação de emissoras públicas de comunicação. Neste programa, levamos ao as contribuições de Juliano Maurício de Carvalho, professor da Universidade Estadual Paulista (UNESP), Carlos Senna, coordenador da Nacional FM Brasília, e Alexandre Tombella, gerente da Rádio Cultura AM e FM.

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

Rio de Janeiro

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

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

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

Brasília

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

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

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

Amazônia

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

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

3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS

3.1.3.1. Abordagem quantitativa

Em maio, a Ouvidoria recebeu um total de 41 manifestações, das quais 33 foram reclamações, 01 sugestão, 01 elogio, 04 comentários e 02 pedidos de informação. As 33 reclamações registradas, 14 foram por informação errada, 03 por falta de informação, 03 em faltou ouvir o outro lado, 06 registraram outros e 06 foram sobre linha editorial. Até a conclusão do relatório do mês de maio, 8 demandas permanecem sem resposta.

Quadros demonstrativos das manifestações:

| Sugestões – Agência Brasil | TOTAL: 01 |
|-----------------------------------|------------------|
| Matéria sobre um “Fora Perillo” | 1 |

| Elogio – Agência Brasil | TOTAL: 01 |
|--|------------------|
| À matéria sobre contratação de motoristas mulheres em embaixadas | 1 |

| Pedidos de Informação – Agência Brasil | TOTAL: 02 |
|--|------------------|
| Se brasileiros que vivem no exterior poderiam sacar o FGTS | 1 |
| Entrevista com um deputado s/ licença do INSS p/ tratamento de saúde | 1 |

| Comentários – Agência Brasil | TOTAL: 04 |
|--|------------------|
| Sobre a nova indicação para presidência da Funai | 1 |
| Presença de Xuxa na CPI sobre abuso sexual de crianças | 1 |
| Divulgação do índice de GINI | 1 |
| Segurança da urna eletrônica | 1 |

| Reclamações – Agência Brasil | TOTAL: 33 |
|--|------------------|
| Informação errada | 14 |
| Lei criando a Funpresp ainda não está em vigor e a matéria não diz | 1 |
| Importação de armas de países sob embargo foi de 2,2 bilhões | 1 |
| Linha de crédito p/ pessoas com deficiência | 1 |
| Matéria dizendo da fala da ministra sem ter 'a fala' | 1 |
| Data errada sobre o Índice Nacional da Construção Civil” | 1 |
| Erro de data na matéria sobre o Banco Central sobre redução de juros | 1 |
| Entrevistado solicitou correção numa matéria sobre a Rio+20 | 1 |
| Matéria sobre documentos oficiais secretos | 1 |
| Greve de metroviários teve valor de reajuste trocado | 1 |
| Divulgação de desvio de bilhões do FGTS feita de forma errada | 1 |
| Data errada na matéria sobre saída de dólares | 1 |
| Matéria sobre desabrigados pela cheia e não pelas chuvas | 1 |
| Matéria sobre abandono de animais | 1 |
| Valor errado de USD 5 bilhões e USD 5 trilhões | 1 |

| Reclamações – Agência Brasil | |
|---|----------|
| Outros | 7 |
| Erro em matéria onde era para ser optometrista colocaram oftalmologista | 1 |
| Erro na data em matéria sobre o Cade | 1 |
| Senador que lamentou a queda do helicóptero e não a morte de policiais | 1 |
| Solicitação de link sobre programa de financiamento p/ projetos em ½ ambiente | 1 |
| Faltou matéria sobre o Dia da Abolição da Escravatura | 1 |
| Título sobre recuperação de vendas de eletrodomésticos/ título errado | 1 |
| Erro de concordância na matéria sobre ONGs X Código Florestal | 1 |
| Linha editorial | 6 |
| Matéria com expressão 'pessoa portadora de deficiência' | 2 |
| Matéria dizendo que Fulgêncio Batista era 'ditador' | 1 |
| Divulgação do índice de Gini (alto) seria para dar manchete | 1 |
| Xuxa na CPI de abuso sexual infantil X fazendo filme com menino | 1 |
| Matéria sobre o programa nuclear do Irã questionada na abordagem | 1 |
| Faltou ouvir o outro lado | 3 |
| Na matéria sobre imposto p/ comércio eletrônico | 1 |
| Sobre suposta falta de Defensores Públicos no Brasil | 1 |
| Matéria da Marcha das Vadias não falou da violência, preconceito etc. | 1 |
| Falta de Informação | 3 |
| Matéria sobre Demóstenes sobre volumes publicados pelo STF | 2 |
| Sobre segurança da urna eletrônica | 1 |

3.1.3.2. Abordagem qualitativa

3.1.3.2.1. Percepção do leitor

Um assunto que provocou manifestações dos leitores foi uso do termo “presidenta”. Outro termo também questionado foi “portador de deficiência”.

Dois leitores enviaram manifestações sobre o uso do termo “presidenta”. Um deles foi Eduardo Martins, que, no dia 14 de maio, comentou: *“(...) ouvi a Presidente em seu pronunciamento do Dia das Mães referir-se a si própria como “a presidenta”, numa demonstração caricata de feminismo ou ignorância exacerbada, assim como já me tinha deparado com a mesma locução na boca da “incrível” ministra da Casa Civil e com o tal de “Café com a Presidenta” (...) (...) É tão caricato “presidenta” quanto “presidento”, e portanto, indigno para alguém que frequentou uma faculdade. Apesar de tal abominação linguística estar inserida em vários dicionários, falta nos mesmos a referência ao seu uso popular muito mais com o sentido de deboche e para referir-se à primeira dama, mas jamais à presidente em exercício (...)”*.

No dia 21 de maio, outro leitor também se manifestou sobre o assunto: *“o termo presidenta e não presidente Dilma continua sendo usado equivocadamente. As pessoas que mais estudam a língua portuguesa no Brasil (como, por exemplo, o professor Pasquale) já se posicionaram dizendo que o termo presidenta não existe. Infelizmente ele continua sendo usado por muitas pessoas que expressam essa incorreção nos meios de comunicação, fazendo com que a população repita essa anomalia que soa tão mal (...)”*.

A Diretoria Executiva da EBC respondeu: *“os canais públicos geridos pela empresa adotaram o tratamento “presidenta” em relação à presidenta eleita Dilma Rousseff por entender que a flexão de gênero é uma providência gramatical adequada quando se trata da primeira mulher brasileira eleita para a Presidência da República. A decisão encontra respaldo no Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa, da Academia Brasileira de Letras, como substantivo feminino”*.

O leitor Eduardo Martins, em 16/05, replicou com a seguinte observação: *“agradeço a resposta e a atenção dispensada, lamentando, no entanto a falta de embasamento e erudição da justificativa apresentada, já que, nenhum idioma merece ser violentado de cima para baixo para massagear o ego de uma única pessoa, ainda que sendo a primeira presidente eleita do país. Eruditamente falando, não se flexiona aquilo que é inflexionável. Aliás, tivemos pela primeira vez um operário eleito presidente e nem por isso adequamos a gramática aos seus erros de linguagem para homenageá-lo. Quanto à ABL e seu vocabulário omito meus comentários em razão do respeito que tenho por alguns poucos dos seus membros”*.

Diante do fato, a Ouvidoria sugere que, para evitar novos questionamentos, a ABr colocasse um esclarecimento permanente nas matérias em que utilizar que o uso “presidenta”.

Outro tema também comentado foi o do uso da expressão “portador de deficiência”. O leitor Carlos Fábio, em 02/05, criticou *“ESSA EXPRESSAO PORTADORES DE DEFICIENCIA NÃO É MAIS UTILIZADA. DESDE 2010 JÁ EXISTE UMA NOVA RESOLUÇÃO QUE ORIENTA “PESSOA COM DEFICIENCIA (sic)”*. A Ouvidoria recomenda à ABr que, independente da resposta, há necessidade dos profissionais que produzem a informação estarem mais atualizados sobre linguagem inclusiva.

Além destas, destacam-se ainda três manifestações de dois leitores. O primeiro foi o leitor Júlio Cesar que falou sobre a divulgação do índice de Gini. Ele escreveu em 15/05 que *“FGV divulgou hoje que o índice de gini é o menor em 60 anos!!!! Merecia manchete!”*. No que a ABr enviou resposta concordando.

O segundo leitor, Sonielson de Sousa, escreveu lamentando que não viu *“nenhuma menção da Agência Brasil ao dia 13 de maio (Dia da Abolição da Escravatura). O fato me deixou triste, sobretudo porque há um esforço do governo para consolidar as chamadas “ações afirmativas”. Creio que faltou um panorama geral da situação do país, nesta data tão importante”*.

A ABr respondeu *“informamos que houve referência aos 123 anos da Abolição da Escravatura em uma matéria da Agência Brasil no dia 13 de maio, reproduzida abaixo. De qualquer forma, agradecemos a mensagem e sugestão do leitor e informamos que, no próximo ano, vamos programar um material mais completo”*

O mesmo Sr. Sonielson de Sousa também elogiou a matéria publicada pela ABr: *“Gostaria de parabenizar a Agência Brasil pela matéria <http://agenciabrasil.ebc.com.br/noticia/2012-05-27/brasil-autoriza-contratacao-de-mulheres-motoristas-nas-embaxadas-do-pais> que traz uma abordagem interessante e engrandecedora sobre o papel da mulher em nossa sociedade. Parabéns mesmo!!!.”*

E por fim, duas manifestações relevantes que chegaram no final do mês, mas que precisarão de respostas pontuais e de mais cuidado na apuração por parte da ABr. Tratam-se de um pedido de errata e de uma correção de informação. Em 31 de maio, o Sr. Severino Góes, Oficial de Comunicação e Informação Pública do escritório da OIT, no Brasil, comentou que *“na nota enviada agora há pouco sobre a eleição do Sr. Guy Ryder para o cargo de Diretor Geral da OIT há uma informação errada. No primeiro parágrafo, favor desconsiderar a menção NO BRASIL no cargo do sr. Ryder que é atualmente Diretor Executivo do Departamento de Normas e Princípios e Direitos Fundamentais da OIT”*.

A jornalista Mel Bleil Gallo, integrante da Marcha das Vadias do Distrito Federal, comentou: *“Gostaria de corrigir a informação divulgada pela repórter Isabela Vieira, na reportagem “Ministra elogia a Marcha das Vadias, promovida em três cidades no último fim de semana. Ao contrário do que diz a matéria, a Marcha das Vadias foi realizada em mais de 15 cidades brasileiras, no último fim-de-semana. Entre elas não apenas Brasília, Rio de Janeiro e São Paulo, mas também Belo Horizonte, Salvador, Recife, Belém, Curitiba e Florianópolis. Uma apuração mais exata é fundamental antes da divulgação de informações relevantes em âmbito nacional. A seleção de apenas três cidades do centro-oeste e sudeste mostra a falta de preocupação com regiões fora do eixo político e econômico central do Brasil - algo que a EBC deveria combater, e não reforçar”*.

3.1.3.2.2. Observações da Ouvidoria sobre o conteúdo da Agência Brasil

Neste mês, as observações da Ouvidoria foram para a editoria de Nacional. As principais observações realizadas foram em relação ao aspecto geral da página. À primeira vista, a editoria parece não ter linha editorial definida, dando a impressão de um 'desaguadouro' de notícias avulsas relacionadas ao país. É como se fosse um mosaico sem grande referência de assunto ou sub-editorias. Em compensação, a editoria tem uma edição muito interessante: nela pode-se explorar páginas com temas especiais e obter maior diversidade de fotos.

Os principais assuntos divulgados nesta editoria foram sobre Governo Federal, Crises e CPIs, Clima (chuvas e seca), Movimentos Sociais e Rio +20. Outros temas que mereceram destaques foram atos do Congresso Nacional, comportamento e economia. Do mesmo modo em que observamos, nos meses que nas editorias de Cidadania e a de Meio Ambiente nos meses de março e abril, a maioria das matérias publicadas provém da cobertura de atos e ações do Governo Federal, incluindo os Ministérios e secretarias, além da forte cobertura sobre a Presidência da República.

Embora com assuntos variados e sem linha editorial muito definida, a seção de páginas especiais é algo relevante nesta editoria. O leitor pode ter acesso a um conteúdo mais denso e informativo e maior diversidade de fotos. A ABr poderia fazer desta seção uma espécie de cobertura diferenciada com mais aprofundamento e maior definição editorial. Nossa sugestão é que seja ampliado o noticiário especial, com a inclusão de temas como, por exemplo, nas matérias a seguir, viria o indicativo do assunto, "Presidência da República", "Programas Sociais", "Movimentos Sociais" e outros a critério do editor responsável. Matérias especiais que merecem destaque: Dilma Rousseff se reúne com Centrais Sindicais, em 03/05; Cerimônia de troca da Bandeira Nacional, em 06/05; CPMI do Cachoeira, em 15/06; Presidenta Dilma Rousseff lança o Programa Brasil Carinhoso, em 14/05; 3ª Marcha Nacional contra a Homofobia, em 16/05; Manifestação de estudantes pede veto ao Novo Código Florestal, em 24/05; A Marcha da Maconha em Brasília, em 25/05; Marcha das Vadias, em 26/05 e Indígenas ocupam Ministério da Saúde em protesto, em 29/05.

Outro destaque foram os assuntos relativos aos movimentos sociais e à Rio+20. A ABr deu espaço a variadas manifestações dos movimentos sociais, como metroviários, professores, trabalhadores rurais, sindicatos, indígenas e outros. Um espaço interessante, embora avulso, é o que trata de assuntos ligados a comportamento. As matérias Exposição itinerante no Rio de Janeiro retrata mães que lutam contra homofobia, de 02/05; Rio Grande do Sul autoriza travestis e transexuais a usarem nome social em documentos, de 15/05; Denúncias de violação a direitos crescem 30% com campanha do governo e depoimento de Xuxa, de 24/05 e Rita do Socorro: a mulher que conduz a diplomacia nacional, de 27/05 são exemplos da tese. Matérias que poderiam ter mais destaque com o objetivo de dar ênfase à construção do sentimento de cidadania entre os leitores.

Uma coisa interessante que poderia ser adotado é a postagem de reportagens de outras editorias, como por exemplo, a de cidadania que publica temas ligados a gênero, raça e outros. Destaque para as matérias sobre os movimentos sociais: Termina greve em Belo Monte, mas sindicato tentará rever decisão judicial, 04/05; Pastoral da Terra registra aumento de 15% no número de conflitos no campo em 2011, em 07/05; Andes informa que 37 instituições federais já aderiram a movimento de paralisação do ensino superior, em 18/05; Cidade de São Paulo terá greve de metrô e trens a partir de amanhã, em 22/06; Trabalhadores rurais invadem Ministério da Fazenda e pedem recursos para a reforma agrária, em 23/05; Mercadante diz que não existe motivo para greve de professores neste momento, em 23/05; Manifestantes na marcha do Rio pediram o fim da violência contra mulheres ,em 26/05 e Contag denuncia ameaças de morte a 347 trabalhadores rurais, em 30/05. Matérias sobre Rio +20: Favelas do Rio terão programação cultural e promoverão debates para receber comitivas da Rio+20, em 08/05; Cúpula dos Povos está com dificuldades para acomodar os 18 mil participantes do encontro, em 13/05; Acordo entre governo e setor hoteleiro vai diminuir custo da hospedagem na Rio+20 em até 60% , em 18/05 e Forças Armadas vão reforçar patrulhamento na orla carioca durante a Rio+20, em 22/05.

Neste sentido, uma boa opção seria fazer um resgate histórico de fatos que envolvem interesse da comunidade, como violência policial, corrupção e outros. As Matérias consideradas relevantes: PGR é contra libertação de Carlinhos Cachoeira, em 07/05; Cinco acusados do sequestro e morte do prefeito Celso Daniel vão a julgamento na quinta-feira, em 08/05; Coautor do massacre de Eldorado dos Carajás está preso no Pará, em 08/05; Justiça mantém decisão de levar acusados da morte da juíza Patrícia Acioli a júri popular, em 08/05; Associação de procuradores defende PGR em nota pública, em 10/05; Policiais acusados de matar a juíza Patrícia Acioli têm prisão decretada por outro assassinato, em 23/05; Gurgel diz que apresentou à CPMI do cachoeira informações legalmente possíveis, em 24/05 e Demóstenes diz no Conselho de Ética que não sabia das relações de Cachoeira 29/05.

Observou-se que um tema abordado com começo, meio e fim, é a cobertura sobre “clima”. É um assunto que atinge a todos os cidadãos e a ABr produziu um bom material das duas tragédias que abalaram o Brasil neste tema: a seca no Nordeste e as chuvas na região Norte. E ainda reportou sobre o frio na região Sul. As matérias Região Sul tem nevoeiro e Paraná registra madrugada mais fria do ano, em 02/05; Cheia em rios do Amazonas ainda preocupa e prefeituras pedem auxílio, em 06/05; Sobe para 39 o número de municípios em situação de emergência no Amazonas, em 08/05; Governo cria Comitê de Combate à Seca no Semiárido, em 09/05; Chuvas continuam na Região Norte; chove também no Nordeste e Sul tem geada, em 12/05; PE: Comitê de Combate à Seca cria 0800 para ações emergenciais, em 16/05; Governo baiano articula medidas para minimizar maior seca dos últimos 30 anos, em 21/05; Seca castiga Rio Grande do Norte e afeta 500 mil pessoas na área rural, em 22/05; Estados afetados por seca e chuva receberão R\$ 20,7 milhões, em 28/05 e Governo libera crédito para agricultura familiar afetada por enchentes e secas, em 31/05. Nossa recomendação é que os outros assuntos ligados ao interesse público tenham o mesmo tratamento.

Assim como observamos nas editorias já avaliadas em relatório anterior, a coberturas de ações do Governo Federal, mais especificamente à Presidência da República, é expressivo. Em relação aos da esfera federal como um todo, há uma diversidade que vai da previdência social, agricultura, índios, fronteiras e programas sociais do governo, até educação e saúde. Aliás, estes três setores (programas sociais, saúde e educação) deveriam ter mais visibilidade na editoria de Nacional, por tratar-se de assunto de interesse nacional.

3.1.3.3. Colunas da Ouvidoria

Em 07 de maio, a coluna da Ouvidoria intitulada “Os blogs e as fontes convencionais de notícias” apontou para a análise da cobertura da Agência Brasil e argumentou que, embora não sejam frequentes, volta e meia chegam à Ouvidoria algumas reclamações de leitores que usam as informações veiculadas em blogs para reforçar os argumentos sobre alegados erros localizados nas matérias publicadas pela Agência Brasil. A partir desse ponto, a coluna procura abrir uma discussão sobre as fontes de informações jornalísticas e as possibilidades da utilização responsável de fontes não convencionais.

Embora existam diversos tipos de blogs, é possível dividi-los em três grandes ramos: 1) blogs pessoais, normalmente usados como um gênero de diário com postagens voltadas para os acontecimentos da vida e as opiniões do usuário; 2) blogs corporativos e organizacionais, utilizados como ferramentas de divulgação e contato com clientes; e 3) blogs de gênero, que tratam de um assunto dominado pelo o usuário, ou grupo de usuários. A coluna ressalta que as experiências da Ouvidoria em consultar os blogs indicados pelos leitores têm sido bastante positivas. E que quando se trata de supostos erros de fato nas reportagens, as informações nos artigos (posts) têm ajudado a entender se houve, de fato, um erro; se há outros fatos que foram omitidos que mudariam o contexto do fato que foi relatado e repercutido; e se fontes diferentes daquelas consultadas dariam uma interpretação diferente daquela apresentada na reportagem.

No texto a Ouvidoria alerta para que essas diferenças entre os blogs e as fontes convencionais sejam relativas. As fontes convencionais nem sempre estão disponíveis na hora em que o jornalista as procura e nem sempre sua área de expertise a capacita a emitir opiniões abalizadas sobre determinados fatos. Os vieses profissionais às vezes desempenham a mesma função da censura. A coluna comenta que mesmo que não sejam aproveitados no primeiro momento da cobertura, os blogs podem servir no mínimo para dar continuidade ao assunto. Isso já aconteceu na Agência Brasil, quando o atendimento às demandas dos leitores resultou na publicação de novas matérias na quais os blogs citados pelos leitores forneceram pistas que foram seguidas.

Há exemplos citados para ilustrar as experiências da Ouvidoria com demandas desse tipo, a cronologia sugere que em alguns casos as informações dos blogs poderiam ter sido usadas até mais cedo na cobertura, reconhecendo que essa é uma constatação retrospectiva que admite várias conclusões. E foram duas: a Ouvidoria deveria exercer o máximo de agilidade no encaminhamento desse tipo de demanda à Diretoria de Jornalismo. Mas mesmo na autoaplicação, a solução não é tão fácil diante do acúmulo de demandas que a Ouvidoria tem que atender. E a segunda conclusão se dirige à área jornalística: que tente incluir alguns blogs na lista de fontes, levando em conta os critérios de confiabilidade esboçados anteriormente.

Na coluna seguinte, “Os movimentos sociais não precisam de intérpretes”, de 21 de maio, a coluna registrou que no último dia 21 de abril, Dia de Tiradentes e aniversário da cidade Brasília, aconteceu a terceira edição da Marcha contra a Corrupção em Brasília, São Paulo, no Rio Janeiro e em outras cidades do país. O número de manifestantes nas três capitais onde a Agência Brasil fez a cobertura do evento foi menor do que nas edições anteriores. Em São Paulo, 800 pessoas participaram do protesto, de acordo com a Polícia Militar (PM); 3 mil, segundo os organizadores. Em Brasília, cerca de 1,5 mil, na estimativa da PM, mesmo com o reforço de parte do público que estava presente para as comemorações do aniversário da cidade. No Rio, a PM não divulgou o número. E comentou que se esses números e a tendência declinante no comparecimento não chegam a impressionar as reivindicações feitas pelos manifestantes tampouco trouxeram novidades. Além do fio condutor do combate à corrupção, a única bandeira levantada em todas as três edições da marcha foi o fim do voto secreto no Congresso. Os demais temas especificados nas reportagens da ABr eram de caráter mais pontual, conforme a edição e o local: na primeira edição, punição para os políticos corruptos (Brasília); na segunda, a defesa da constitucionalidade da Lei da Ficha Limpa e a manutenção das atribuições do Conselho Nacional da Justiça (Brasília); na terceira, a tipificação da corrupção como crime hediondo (Rio), rapidez no julgamento do mensalão (Brasília e São Paulo) e o fim do foro privilegiado para os parlamentares (São Paulo). A coluna questiona que independentemente dos números e das bandeiras, a cobertura dessas marchas coaduna com a missão de uma agência pública de notícias?

Para a Ouvidoria a resposta só pode ser afirmativa, entre outras razões, porque a pauta vem das ruas, que foi o título e o tema da Coluna da Ouvidoria sobre o mesmo assunto em 28 de novembro de 2011. Além disso, a cobertura dessas formas de participação pública tem o potencial de contribuir ao fortalecimento dos valores da cidadania que são os objetivos primordiais da mídia pública. Coerente com essa finalidade e com as origens do movimento, a cobertura feita pela ABr voltou seu enfoque mais para os comentários dos participantes e dos organizadores do que para os números e as bandeiras e, em relação às fontes entrevistadas nas 15 matérias que a ABr publicou, 74% das fontes (25 de um total de 34) são organizadores ou participantes das marchas nas três capitais. A coluna da Ouvidoria alerta que é importante que a ABr não limite a cobertura do fenômeno apenas às ocasiões das marchas. Há “fatos novos” que acontecem nos intervalos entre as manifestações. É importante também acompanhar os participantes como representantes da cidadania brasileira para saber como enfrentam as dificuldades que esse tipo de movimento apresenta. Uma matéria publicada pela ABr um dia depois da primeira edição da marcha identifica uma dessas dificuldades: “Para o cientista político Luciano Dias, o desafio dos organizadores da marcha será transformar a manifestação apartidária de insatisfação popular em algo capaz de promover transformações políticas reais. Para ele, embora seja uma iniciativa importante, a crítica genérica à corrupção é pouco eficaz. *“A marcha foi uma iniciativa importante. A questão agora é se essa manifestação conseguirá se tornar um movimento político. E, para isso, é preciso ter um objetivo claro, como a aprovação de uma nova legislação anticorrupção”, destacou o especialista.*

Na terceira coluna, em 29 de maio, foi abordado o tema “Vão-se os anéis” em que trata da matéria três dias depois da aprovação no dia 10 de maio pela Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJ) do Senado da Proposta de Emenda à Constituição (PEC) 103/2011, que altera o Parágrafo 2º do Artigo 155 da Constituição Federal para possibilitar a aplicação da alíquota interestadual e da partilha às compras feitas por “pessoas físicas, contribuintes ou não do imposto”, nas operações não presenciais ou por meio eletrônico, a Agência Brasil publicou matéria intitulada Emenda sobre imposto para comércio eletrônico não ameniza guerra fiscal, dizem tributaristas. Na matéria, a decisão da CCJ é repercutida com dois representantes de entidades que congregam auditores fiscais e o tributarista e ex-secretário da Receita Federal Everardo Maciel. Os três especialistas fazem avaliações convergentes de que a PEC é apenas “paliativa” em torno de um ponto muito específico, sem mexer com os aspectos do sistema que precisam mudar. No texto, citação do leitor André Horta Melo, de Natal (RN), que considerou tendenciosa a matéria e enviou o seguinte comentário à Ouvidoria:

“Dois bilhões de reais que estavam atravancados nos estados mais ricos serão redistribuídos com estados mais pobres. O comércio eletrônico é [era] uma moeda de negociação indecorosa de estados mais ricos no bojo da reforma tributária e agora não poderá mais ser usado nas tratativas, o que representa uma vantagem comparativa inequívoca e evidente para os estados mais pobres nas disputas políticas a partir da aprovação da emenda. As opiniões manifestadas são equivocadas. Mas pior que isso: são equivocadas para o propósito de interesses de estados mais ricos. Faltou o básico ao jornalismo, ouvir o outro lado, ouvir especialistas filiados à causa do Norte, Nordeste e Centro-Oeste, ou mesmo ouvir os signatários do Protocolo nº 21/2011 [documento assinado em 01/04/2011 pelos secretários de Fazenda de 18 estados em uma tentativa, logo frustrada por ações na Justiça, de efetuar a mesma mudança preconizada na PEC 103/2011]. Os presidentes de associações fiscais paulistas são especialistas em proteção de carreiras de fiscalização, não são tributaristas. Essa semântica é reservada a notórios estudiosos do direito tributário. Não impede que aqueles o sejam, mas não implica”.

Em relação aos seus questionamentos, a Diretoria de Jornalismo da EBC informou que, na verdade, não foi ouvido nenhum "presidente de associação paulista", mas os presidentes de entidades nacionais como Sindicato Nacional dos Auditores-Fiscais da Receita Federal do Brasil (Sindifisco Nacional) e a Associação Nacional dos Auditores Fiscais da Receita Federal do Brasil (Anfip); além do ex-secretário da Receita Federal Everardo Maciel, que também não é paulista. Em nenhum momento, foi ouvido ou reproduzido comentário de fonte de nenhum "lado", estado ou região. Assinalamos, por fim, que a matéria reproduz trecho do relatório contrário aos estados mais ricos, produzido por um senador de Alagoas (que aliás contrariou a bancada paulista). E argumentou com algumas ponderações na coluna: vejamos, então, alguns cálculos simples: se a PEC for aprovada, a vitória vai ser, de fato, mais de princípios do que de valores monetários. Em relação ao conjunto de prejuízos que a atual legislação fiscal acarreta às regiões pobres do país, as consequências da aprovação da PEC serão bastante modestas. Em relação a outras propostas de mudanças específicas no ICMS que afetam estados ricos e pobres e provocam protestos veementes dos governadores dos estados cujas receitas são ameaçadas, as quantias envolvidas na redistribuição da PEC do comércio eletrônico são muito pequenas. E concluiu que, diante desses valores, dezenas de vezes maiores, e da insistência dos governos dos estados em receber compensações do governo federal pelas perdas causadas por mudanças nas regras, talvez possamos entender melhor os argumentos dos especialistas entrevistados na matéria que foi alvo das reclamações do nosso leitor.

Como também concordamos com o nosso leitor quando comenta que “*o comércio eletrônico é [era] uma moeda de negociação indecorosa de estados mais ricos no bojo da reforma tributária e agora não poderá mais ser usado nas tratativas*”. Só que para os estados mais ricos trata-se de algo parecido com os anéis no ditado que diz: “vão-se os anéis e ficam os dedos”. Anéis de menor valor ainda, levando em conta que o benefício que a mudança proposta na PEC do comércio eletrônico representará para os estados mais pobres corresponde a apenas uma fatia – menos de 20% - do ICMS arrecadado pelo setor.

A Ouvidoria aproveita a oportunidade para informar que as manifestações registradas no relatório do mês de abril/2012 referente aos problemas no sistema de busca do site da Agência Brasil foram solucionados pela Superintendência de Comunicação e Multimídia – SUCOM, assegurando o acesso facilitado aos conteúdos da agência de notícias.

3.2. Serviço de Atendimento ao Cidadão - SIC

3.2.1. Abordagem quantitativa

O Serviço de Informação ao Cidadão no período de 16 a 31.05.2011 (16 dias) registrou 64 pedidos de informações, em média de 4 pedidos dia. Os pedidos de informações foram acessados através do sistema 0800 (17 via telefone), via sistema e-SIC (43 via web) e 04 pedidos presenciais.

Do total de pedidos de informações (64), até a finalização do relatório, 44 pedidos já foram respondidas e 20 pedidos estão em tramitação junto as áreas de competência. O prazo de resposta tem se manteve em média 5 dias.

As áreas demandadas e as principais informações foram:

| Área Demandada | Quantidade | Principais informações solicitadas |
|----------------|------------|---|
| DIAFI | 46 | - Resultados do Concurso da EBC; - Quadro de Pessoal da EBC; - Plano de Cargos e Salários; - Tabela de salários atualizada; - Valores de contratos de serviços terceirizados. |
| OUVIDORIA | 8 | - Contatos telefônicos da EBC; - O que é a EBC; - Informações sobre o SIC; - Informações sobre outras instituições. |
| DICAP | 3 | - Informações sobre serviço de publicidade da NBR; - Acesso ao Núcleo de Documentários e Projetos Especiais da NBR. |
| SECEX | 2 | - Quem são os Conselheiros; - Valores recebidos pelos conselheiros e frequência das reuniões do Conselho de Administração. |

| Área Demandada | Quantidade | Principais informações solicitadas |
|---|-------------------|---|
| DIJUR | 2 | - Contratação de Serviços Especializados de Escritórios privados de Advocacia, valor dos contratos e o valor gasto em 2011 e 2012; - Ações trabalhistas junto ao MP Federal e o andamento. |
| DIPRO | 2 | - Como participar da programação da TV Brasil. |
| SURAD | 1 | - Acesso ao acervo da Rádio Nacional RJ para fins de pesquisa acadêmica. |
| TOTAL DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO: 64 | | |

Brasília, 13 de junho de 2012.

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