



**OUVIDORIA DA EBC
RELATÓRIO BIMESTRAL
MARÇO / ABRIL 2012**

Brasília, 17 de maio de 2012.

SUMÁRIO

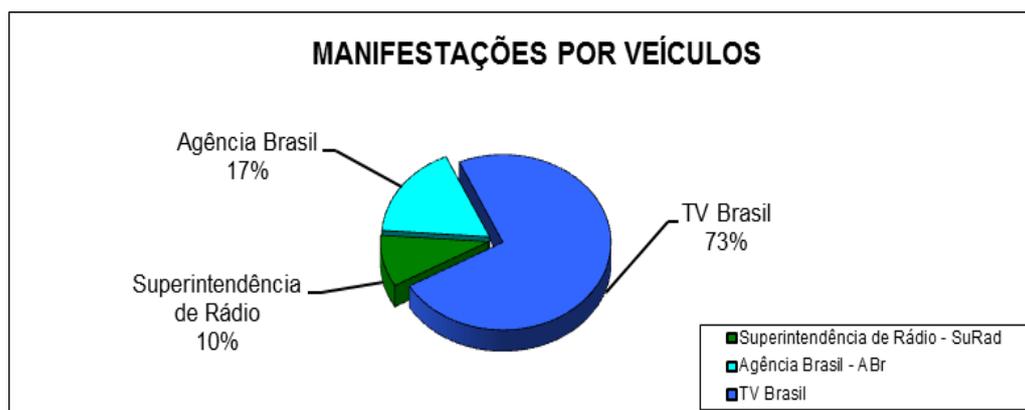
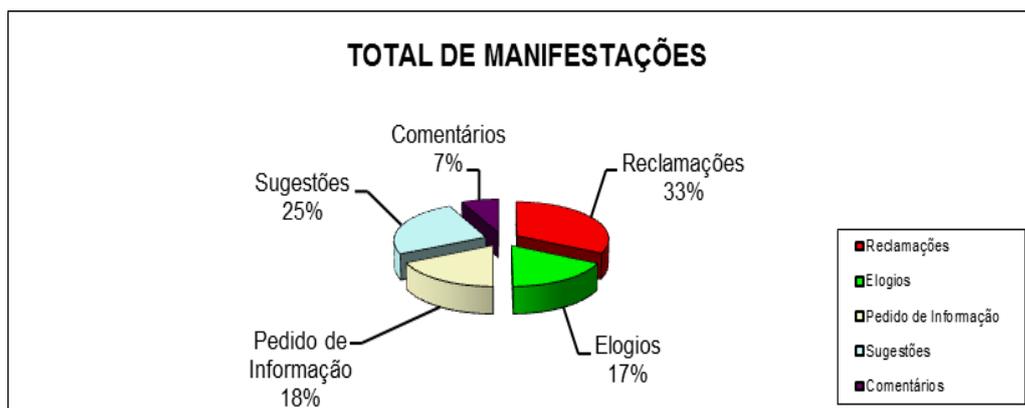
1. APRESENTAÇÃO	3
2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO	3
2.1. Reclamações	4
2.2. Elogios	4
2.3. Sugestões	5
2.4. Pedidos de Informação	5
2.5. Comentários	6
3. CENÁRIOS QUANTITATIVO E QUALITATIVO	7
3.1. TV BRASIL	
3.1.1. Abordagem quantitativa	7
3.1.2. Abordagem qualitativa	
3.1.2.1. Percepção dos telespectadores	13
3.1.2.2. Observações da Ouvidoria sobre a TV Brasil	13
3.1.3. Programa da Ouvidoria / TV Brasil – ‘O Público na TV’	23
3.2. EMISSORAS DE RÁDIO	
3.2.1. Abordagem quantitativa	26
3.2.2. Abordagem qualitativa	
3.2.2.1. Percepção do ouvinte	30
3.2.2.2. Observações da Ouvidoria sobre o conteúdo das emissoras de Rádio	38
3.2.3. Programa da Ouvidoria / Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’	40
3.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS	
3.3.1. Abordagem quantitativa	45
3.3.2. Abordagem qualitativa	
3.3.2.1. Percepção do leitor	47
3.3.2.2. Observações da Ouvidoria sobre o conteúdo da Agência Brasil	57
3.3.3. Colunas da Ouvidoria	62

1. APRESENTAÇÃO

O relatório do bimestre março e abril de 2012 da Ouvidoria da EBC é baseado em dados reunidos pela assessoria técnica da Ouvidoria (de 1º/03 a 30/04/2012), a partir de demandas encaminhadas à Ouvidoria pelos telespectadores, ouvintes e leitores dos veículos de comunicação da EBC. O relatório traz aspectos de grande relevância nos dois meses, um demonstrativo estatístico das demandas recebidas e o encaminhamento dado por cada um dos ouvidores adjuntos. Além de um breve relato dos programas e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por demandas enviadas pelos usuários dos sistemas públicos de comunicação. Por fim, o relatório apresenta algumas recomendações a partir de alguns pontos mais fortemente demandados por cada área – Rádio, TV e Agência de Notícias.

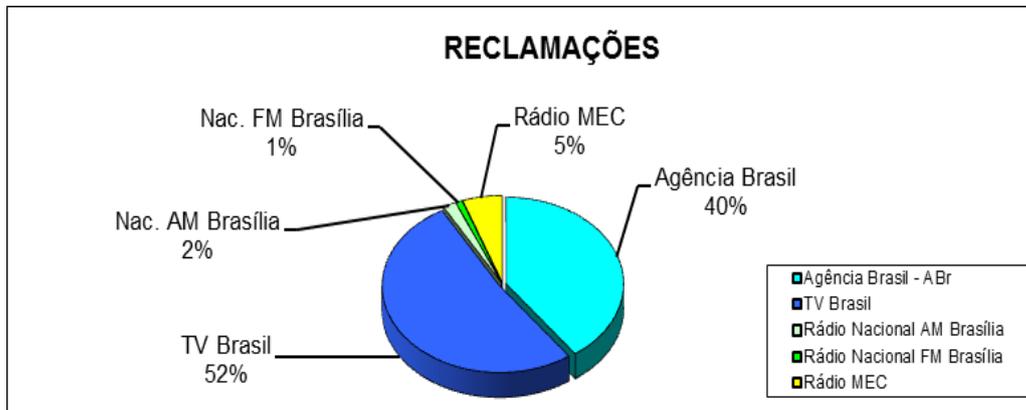
2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

Neste bimestre, a Ouvidoria da EBC recebeu um total de 337 manifestações distribuídas da seguinte forma: 58 da Agência Brasil, 32 das emissoras de Rádio e 247 da TV Brasil. Dessas manifestações, 110 foram reclamações, 58 elogios, 85 sugestões, 60 pedidos de informações e 24 comentários.



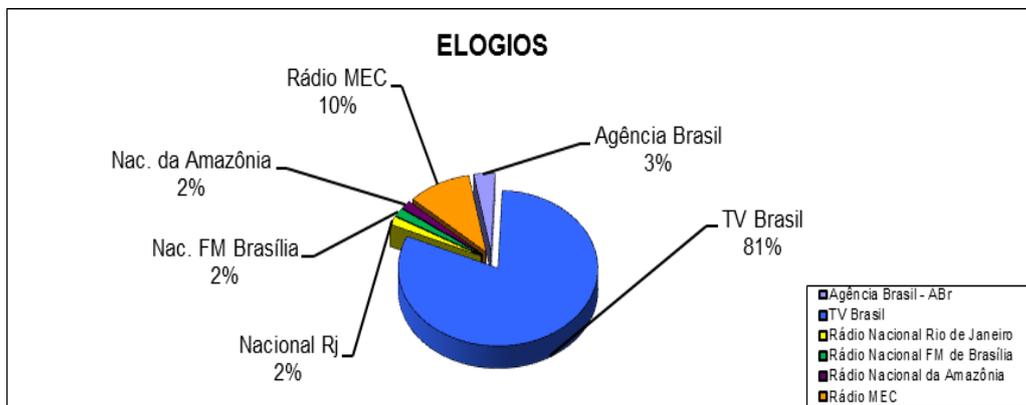
2.1. Reclamações

Das 110 reclamações recebidas, 44 foram direcionadas para a Agência Brasil, 57 para a TV Brasil, 2 para Rádio Nacional AM Brasília, 1 para a Rádio Nacional FM Brasília e 6 para Rádio MEC.



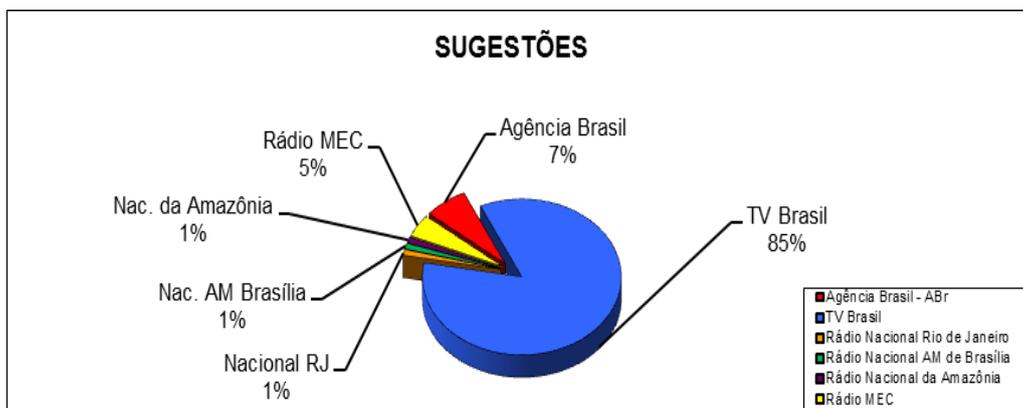
2.2. Elogios

Dos 58 elogios, 2 foram para a Agência Brasil, 47 para TV Brasil, 6 para Rádio MEC, 1 para a Rádio Nacional da Amazônia, 1 para a Rádio Nacional do Rio de Janeiro e 1 para a Rádio Nacional FM Brasília.



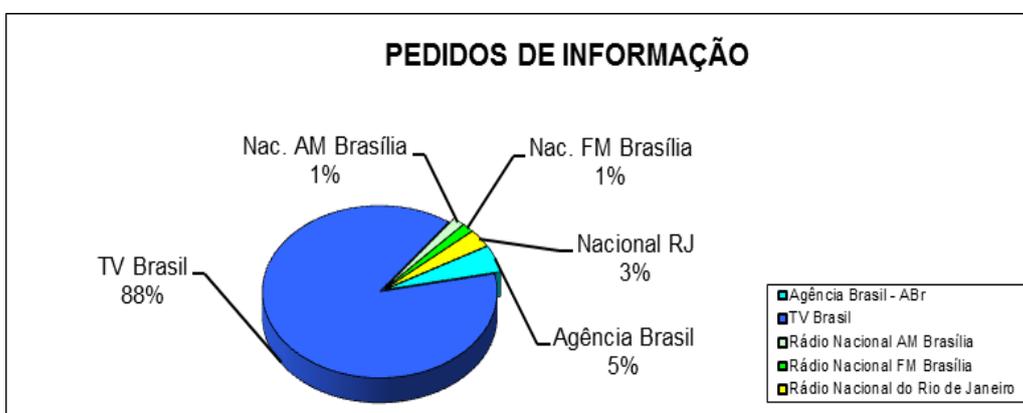
2.3. Sugestões

As 85 sugestões, distribuídas em 72 para TV Brasil, 6 para Agência Brasil, 1 para Rádio Nacional da Amazônia, 1 para a Rádio Nacional do Rio de Janeiro, 1 para a Rádio Nacional AM Brasília e 4 para Rádio MEC.



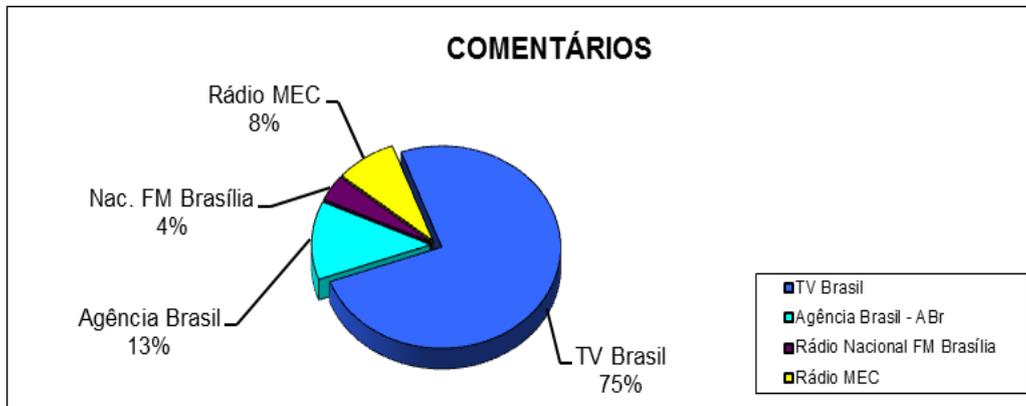
2.4. Pedidos de Informação

Dos 60 pedidos, 53 foram para TV Brasil, 3 para Agência Brasil, 2 para a Rádio Nacional do Rio de Janeiro, 1 para a Rádio Nacional AM Brasília e 1 para a Rádio Nacional FM Brasília.



2.5. Comentários

Dos 24 comentários, a TV Brasil recebeu 18, a Agência Brasil 3, a Rádio MEC 2 e a Rádio Nacional Brasília FM 1.



3. CENÁRIOS QUANTITATIVO E QUALITATIVO

3.1. TV BRASIL

3.1.1. Abordagem quantitativa

Nos meses de março e abril, a Ouvidoria/TV Brasil recebeu um total de 247 manifestações. Deste quantitativo, 57 manifestações foram reclamações; 47 elogios; 72 sugestões, 18 comentários e 53 pedidos de informação.

A metade das reclamações do mês de março refere-se a problemas técnicos de recepção do sinal da TV Brasil, com um novo tipo de problema apontado por 04 telespectadores – dimensionamento da imagem na tela do televisor. No mês de abril, as comunicações relativas a problemas técnicos tiveram sensível redução, sendo que todas apontavam problemas de ajuste da imagem à tela dos televisores nas transmissões digitais. A mensagem de André Soares, do Rio de Janeiro (280-TB-2012), resume bem o problema:

“Olá, gostaria de informar que, aparentemente após o período de Carnaval, foi feita uma mudança na forma de transmissão do canal digital na cidade do Rio de Janeiro ocasionando um erro na exibição da proporção da imagem em tvs 4x3 (full screen) utilizando um conversor digital. Não sei se o mesmo ocorre em tvs 16x9 (wide screen) ou se o problema só afeta alguns televisores/conversores. De forma resumida, o problema pode ser descrito como uma imagem exibida com pilar box nas laterais (a imagem é exibida com duas faixas pretas laterais) não importando a configuração selecionada no conversor/televisor digital (4x3 pan scan, 4x3 letter box, 16x9 ou AUTO), quando na verdade a imagem deveria preencher toda a tela de uma tv 4x3 como ocorria antes. A transmissão analógica permanece com a proporção correta” .

Quanto a essa questão, bem como às demais referentes à recepção do sinal da TV Brasil, o setor responsável não tem atendido tempestivamente às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria. Até o fechamento deste relatório, 17 demandas ainda estavam pendentes. Como resultado desta falta de comunicação, o telespectador Carlos José Furtado de Oliveira (Processo 277-TB-2012) tem ligado insistentemente para a Ouvidoria e para vários outros setores, cobrando uma justificativa plausível para o problema de dimensionamento de imagem na tela.

Em termos quantitativos, apontamos também o crescimento das demandas referentes à Web TV Brasil. No mês de março não registramos manifestações para esta área; já no mês de abril foram 09 manifestações, todas relacionadas a dificuldades técnicas.

As outras reclamações estão detalhadas nos quadros abaixo, distribuídas entre discordância de linha editorial, de estilo de apresentação de programa, de erro gramatical e de informação, críticas às variações de grade de programação de emissoras parceiras. Temos a destacar que eventualmente algumas demandas, após verificação pela Ouvidoria, mostram-se inconsistentes; neste bimestre tivemos dois casos, um deles tratado de forma ilustrativa no programa da Ouvidoria, *O Público na TV*.

Reclamações / março e abril

Reclamação / Recepção de sinal	TOTAL: 16
Reclamação sobre a desproporção da imagem na tela da TV	7
Problema de recepção do sinal de áudio e vídeo (diversas localidades)	9

Reclamação / Editorial / erros gramaticais / erros de informação	TOTAL: 11
Sem Censura – duas grammas ao invés de dois grammas	1
Sem Censura – de encontro a, ao invés de ao encontro de	1
Discordância da linha editorial, que considera governista	1
Sábados Azuis – informação incorreta sobre personagem da	1
Repórter gravando e dirigindo ao mesmo tempo	1
Programa Diverso usa linguagem racista	1
Erro de grafia de nome de entrevistado	1
Repórter Brasil ignora manifestação de professores em greve	1
Erro de Informação no Repórter Rio	1
Reclamação sobre ter combinado cobertura que não ocorreu	1
Comentários esportivos de Márcio Guedes no Esportvisão	1

Reclamação / Programação	TOTAL: 16
Entrada brusca das chamadas do telejornal, cortando a programação	1
Reclama do horário de exibição do especial Noel Rosa e outros	2
Reclama da qualidade dos filmes	1
Reclama de exibição de temas sobre homossexualidade	1
Reclama de ter sido interpelado sobre direitos autorais pela TV Cultura SP	1
Reclama de reportagem que mostra crianças trabalhando no TV Piá	1
Reclamam sobre permanência ou retirada da programação religiosa	3
Reclama da TV parceira sobre close caption	1
Reclama de anúncio institucional sobre perigos da internet	1
Reclama do encerramento da série Clube do Travesseiro	1
Reclama da postura da apresentadora do Sem Censura	3

Reclamações / Web TV Brasil	TOTAL: 09
Dificuldade de conexão para assistir on line e acesso a arquivos	3
Perda de sinal da programação	1
Programas que não estão disponíveis	1
Qualidade de som dos programas	1
Dificuldade de sinal durante Repórter Brasil	1
Acessa do Japão e reclama da qualidade de imagem e som	1
Ruído no áudio da programação on line	1

Quadros demonstrativos das outras manifestações:

Elogios	TOTAL: 47
Ao Conexão Roberto Dávila	1
Samba na Gamboa	5
Ao Sem Censura	11
Ao Expedições	1
À programação	4
Papo de Mãe	2
Ao Ver TV	2
Ao De lá Pra Cá	3
Ao Repórter Brasil	1
Ao Musicograma	1
À TV Brasil	9
Ao Luiz Nacif	1
ABZ do Zivaldo	1
Ao programa 3 a 1 com Alberto Dines	1
Ao programa Mar sem Fim	1
Ao Jornalismo da TV Brasil	2
Cara e Coroa	1

Sugestões	TOTAL: 72
Sugestões de pauta e de reapresentação de programas que saíram	10
Inclusão de promoções no Esportvisão	1
Reapresentação de programa Roberto Dávila	1
Sugestão de exibição de filme tcheco	1
Sugestão de pauta ao Sem Censura	14
Mudança de horário de programa	1
Ao programa Estúdio Móvel	1
A Álbum de Família de Wallace Albuquerque	1
Pede a volta do Anima Mundi	1
De programa	5
De reapresentação de programa Sem Censura	1
Reapresentação de concertos da OSB	1
Sugestão de pauta jornalística	6
De outros programas com Bruce Perry	2
Convite a Bárbara Heliadora para o Sem Censura	1
De programa sobre Leis	1
De pauta ao Caminhos da Reportagem	1
Orlando Silva no Musicograma	1
Pauta para o Papo de Mãe	1
Sugere apresentação de Papo de Mãe em outros dias	1
De pauta para o programa Stadium	1
De apresentação de filme	3
De pauta aso Samba na Gamboa	2
De desenho animado	1
Ao programa Aglomerado	1
Ao programa da Inezita Barroso	1
De novela	1
De novas vinhetas para os infantis	1
Para o Musicograma apresentar especial sobre Simonal	1
De compra de novela de outro canal	1
De apresentação de desenho animado	1
Ponto a ponto e Entre livros – sugestão de pauta	1
Sugestão de pauta para programas sobre teatro	1
Pela volta do Recorte Cultural	1
De pauta com Vida Vlatt	1
De participação em programa musical	1
Volta do programa Karku	1

Pedidos de Informação	TOTAL: 53
Como participar de programa	4
Como apresentar projeto de programa à TV Brasil	3
Quando a TV Brasil vai entrar em Barretos / São Paulo	1
Quando o sinal digital estará disponível na Zona Oeste do Rio	1
Quando a novela Karku será reapresentada	3
Quando o programa Tribos será reapresentado	1
Se o Cineibermedia voltará ainda este ano	1
Quer saber quando será repetida a série Snob	2
Sobre a retransmissão pela TV Miramar	1
Contato da nutricionista entrevistada no Sem Censura	1
Sobre a transmissão dos cultos religiosos	1
Como participar da gravação do Samba na Gamboa	5
Se há a possibilidade de ter sinal em Piúma/ES	1
Quando o Clube do Travesseiro será reapresentado	1
Sobre sinal digital em Curitiba	1
Como adquirir CD apresentado no Sem Censura	1
Se a TV Brasil dá espaço para bandas independentes	2
Sobre a lista de músicas do Samba na Gamboa	1
O nome do remédio para artrose citado no Sem Censura	1
Sobre a transmissão dos jogos da série C	1
Quando Musicograma vai reprisar A Era de Ouro do Rádio	1
Quando reportagem Glauber Souza foi apresentada	1
Se a TV Brasil é canal fechado ou aberto	1
Como rever programa Stadium	1
Sobre TV digital em Curitiba	2
Sobre reapresentação de programa De lá Pra Cá	1
Sobre alteração na transmissão Web	2
Quando Equador será reexibido	1
Sobre sinal digital em Porto Alegre	1
Sobre programa apresentado por Luiz Nacif	1
Como ter cópias de programas	1
Sobre reprise do Sem Censura com Zeca Pagodinho	1
Sobre nome de episódio de desenho animado	2
Como participar do ABZ do Zivaldo	1
Sobre repetição do Sem Censura	2
Sobre a repetição de A Cidade é uma Só	1
Sobre quando vai ter transmissão em João Pessoa	1

Comentários	TOTAL: 18
Comentários diversos sobre programas	18

3.1.2. Abordagem qualitativa

3.1.2.1. Percepção dos telespectadores

As mensagens referentes a problemas na recepção de sinal da TV Brasil ainda são em número significativo, em relação às demais manifestações. As comunicações referentes à programação classificadas como “reclamação” pela Ouvidoria, neste bimestre, apontam para insatisfação com horário de programa; ainda temos manifestações sobre a programação religiosa, e críticas à postura da apresentadora do programa *Sem Censura* – neste caso, contrastando com o número de manifestações de elogios: foram 3 críticas e 11 elogios. Cabe ressaltar que a maioria dos elogios antecedia o oferecimento de pautas: 14 sugestões de pautas e 11 elogios.

3.1.2.2. Observações da Ouvidoria sobre a TV Brasil

Sobre erros de informação e abordagem de pauta

Neste bimestre, duas mensagens nos chamaram a atenção, ambas apontado para a dificuldade dos profissionais que lidam com produção de conteúdo jornalístico para dialogar com o telespectador, no caso de apontamento de erros de informação e/ou de abordagens cometidos em reportagens e programas.

O telespectador Eugênio Gall (processo 309-TB-2012) entrou em contato com a Ouvidoria para comunicar erros de grafia nos créditos/nomes de entrevistados em uma reportagem sobre a restauração de um órgão de tubos, na Escola de Música da UFRJ. Para facilitar a compreensão e avaliação do assunto, transcrevemos partes das comunicações mantidas pelo demandante e pelo setor responsável, com a mediação da Ouvidoria:

A MENSAGEM: *“Prezados, em primeiro lugar, gostaria de me apresentar: Sou organista e regente de coro na Igreja Luterana Martin Luther do Rio de Janeiro e também membro da diretoria da Associação Carioca de Organistas (ACO) www.organistas-rio.com.br. Assisti ao vídeo publicado ontem no Repórter Rio sobre a reinauguração do órgão Tamburini da Escola de Música do Rio de Janeiro. Não posso deixar de assinalar equívocos cometidos na reportagem, quais sejam: a) o nome do organeiro é Daniel Rigatto e não Rigotto; b) o nome do Professor de Órgão é Alexandre Rachid e não Rachide; c) não se trata do único órgão de tubos em salas de concerto no Brasil. Existem dois outros: na mesma escola de música há o órgão Sauer, de pequenas dimensões, mas apropriado a concertos de câmara. No Teatro Municipal de São Paulo há outro grande órgão Tamburini, ainda maior do que o nosso aqui da Escola de Música. Atenciosamente, Eugenio Gall”*

A RESPOSTA: *“As informações sobre o órgão foram passadas ao repórter (...) pelo diretor da escola de música da UFRJ. Ele informou que o órgão que existe em São Paulo está quebrado e não mencionou a existência dos outros órgãos no Rio de Janeiro. Os mesmos dados foram confirmados pelo professor que tocou o órgão na reportagem. O repórter considerou seguras as duas fontes de informação, pois um é diretor da escola e o outro é professor titular da disciplina de órgão. A grafia do nome dos entrevistados foi conferida com os próprios no momento da gravação. Não fizeram ressalvas nem apontaram o erro após assistirem a reportagem. Na internet aparecem várias reportagens com o nome Daniel Rigotto, como foi ao ar em nossa matéria. A empresa que fez a restauração se chama "Rigotto e filhos" porque os dois irmãos aprenderam a arte da restauração com o pai. Se houve erros, pedimos desculpas, mas esperamos ter cumprido o papel de divulgar a restauração de um instrumento histórico que poderá voltar a ser usado em uma universidade pública, de ressaltar o investimento para recuperar o órgão e de anunciar a série de concertos gratuitos. Informações como essa são de interesse do cidadão e nem sempre conseguem espaço na mídia comercial. Esperamos ter contribuído para evitar que projetos criados nas Universidades públicas fiquem restritos ao mundo acadêmico. Agradecemos pela colaboração e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos”*.

A RÉPLICA: *Prezados senhores, realmente, não posso me conformar com esta resposta e sinto-me constrangido a insistir que, por obséquio, este assunto seja novamente levado ao repórter. (...) Vejam também o próprio site da UFRJ noticiando a reinauguração do instrumento, com os nomes corretos (...)* Sou amigo da família Rigatto há pelo menos 32 anos e afirmo: não é Rigotto, mas Rigatto. Aliás, estou enviando uma cópia deste e-mail à firma "Família Artesã Rigatto & Filhos", para conhecimento deles. Por fim, em São Paulo, no Teatro Municipal de lá, há um órgão Tamburini ainda maior que o nosso aqui, se está fora de operação no momento, isto é um detalhe que não tira a realidade de sua existência. E o segundo órgão em sala de concertos está na nossa própria Escola de Música da UFRJ, na Sala da Congregação, é um órgão Sauer de pequenas dimensões, mas de alto valor. (...) **Gosto muito da programação da TV Brasil, sou expectador frequente, mas não posso, diante da insistência no erro, deixar de zelar pela exatidão das coisas.** Atenciosamente Eugenio Gall”.

O assunto se ampliou: em seguida, a Ouvidoria recebeu, em cópia, a comunicação mantida entre o demandante e outro especialista no assunto, que confirmava as informações do demandante e acrescentava mais detalhes!

A Ouvidoria fez a verificação e constatou que o demandante estava correto no que se referia à grafia dos nomes dos entrevistados, que foram escritos de forma incorreta nas tarjas de créditos, e apenas isso. A informação de que o órgão Tamburini da Escola de Música da Universidade Federal do Rio de Janeiro não é o único no país está correta, conforme afirma o demandante. E também é correta a informação de que há outro órgão de maiores proporções no Teatro Municipal de São Paulo. No entanto, o repórter não diz em momento algum que o órgão da Escola de Música da UFRJ seria o único do país. O texto da reportagem diz que “o órgão, típico de igrejas, é o único que está em funcionamento, em uma sala de concertos no Brasil...”. Portanto, a informação do repórter está correta, já que o Teatro Municipal de São Paulo não é uma sala exclusiva para concertos. Os únicos equívocos foram, então, na grafia dos nomes na tarja dos créditos.

Diante disso, temos a observar que a resposta à comunicação do telespectador poderia ter sido um simples pedido de desculpas pelos erros de grafia dos nomes, além de uma explicação sobre o equívoco de interpretação do próprio telespectador sobre a frase da reportagem onde ele inferiu um erro. No entanto, o esforço para justificar o injustificável – já que até mesmo na página da Escola de Música da UFRJ se poderia encontrar as informações corretas – criou um litígio entre telespectador e TV Brasil, que se ampliou para uma segunda pessoa, de forma desnecessária.

Em última análise, o caso deixa antever a pouca importância que foi dada ao telespectador e a dificuldade em se admitir eventuais falhas e se proceder à verificação e correção do erro.

A Ouvidoria considerou que o assunto deveria ser tratado publicamente, através do programa, para a restauração da credibilidade da TV junto ao público/demandante e para chamar a atenção dos gestores para a necessidade de se alinhar uma política de procedimentos sobre o relacionamento com o público no caso de erros e necessidade de justificativas e correções.

Ainda sobre equívocos na avaliação de erros de reportagens que são apontados pelos telespectadores e da dificuldade em se verificar o assunto para a construção de uma justificativa correta e plausível:

A professora Roberta Fonseca Winter enviou mensagem à Ouvidoria (processo 400-TB-2012), onde apenas se ressenha do tratamento que a reportagem deu à cidade dela, embora não aponte qualquer falha. Ela diz:

A MENSAGEM: *“Assisti o programa Caminhos da Reportagem sobre Bananal e diante da ênfase na fala de Monteiro Lobato sobre “cidades mortas” em todas as entrevistas realizadas na reportagem, resolvi compartilhar uma postagem que fala da vida e dos sonhos daqui. Talvez o programa deveria fazer uma reportagem que mostrasse a realidade dos sonhos e da vida de Plínio Graça, da Pharmácia Popular. Com tanto amor que a maioria das pessoas sente pelo Vale Histórico, é lamentável que a reportagem tenha sido conduzida por uma vertente pessimista. Acredito que vocês possam mostrar a verdadeira face de Bananal, regada com vida, muita vida, esperança e cultura de portas e janelas coloniais bem abertas a espera de um turismo sustentável. Sejam sempre bem vindos em nossa cidade cheia de “vida” e sonhos. Espero que a jornalista que conduziu as entrevistas tenha acesso ao email. Muito obrigada pela atenção.”*

A RESPOSTA: *"Nós fizemos um programa mostrando os dois lados das Cidades Mortas, região que compreende Bananal, Areias, Silveiras, São José do Barreiro, Arapeí. Começamos falando da história do lugar, um passado cheio de personagens inclusive Monteiro Lobato. Não poderíamos deixar de mostrar a região rica em patrimônio público sem falar com os donos dos imóveis tombados. Optamos por ouvir as queixas e depois em SP cobramos do Condephaat. O dono da Pharmacia Popular também foi ouvido e o pai dele, Plínio Graça, também foi mostrado em foto já que ele morreu em 2011. Sobre o turismo sustentável, os personagens que estão produzindo suco de clorofila, montando pousadas e campings em Bananal, estão lá no programa, mostrando que a cidade está bem viva, contradizendo o que o escritor Monteiro Lobato disse na primeira metade do século passado. E para conhecimento temos um ótimo retorno do programa na região: o historiador pediu cópias para inscrever o programa num prêmio, o dono de uma video locadora fez dezenas de cópias para vender aos moradores e o melhor, escolas já estão passando o programa para os alunos. **E como último retorno, a Pharmacia Popular que estava à venda conseguiu ser vendida depois do programa."***

A RÉPLICA: *"Sou professora do estado de São Paulo e também mostrei para meus alunos os dois lados do discurso em várias reportagens, incentivando o olhar crítico e a formação de opinião, contrastando discursos de diferentes reportagens e pessoas. No curso de pós graduação de uma faculdade da região, onde também ministro aulas, fizemos um paralelo e análise do discurso de várias reportagens que tratam do tema cultural e de preservação identitária. Não assistimos simplesmente o DVD, mas buscamos os fatos. Quanto ao formato dos programas da TV Brasil, sempre fui fã e parabeno pela inscrição do prêmio. No entanto, a venda de um patrimônio e acervo protegido pelo Sr. Plínio por tantos anos jamais será comemorada pelas pessoas que verdadeiramente lutam pela preservação da história e da cultura de Bananal, do Vale Histórico e de nosso país. Sinto muito que a equipe da TV seja favorável ao processo de venda e perda da identidade local preservada por anos por um grande homem, Plínio Graça, um homem que sempre lutou para manter o acervo e não tinha convívio com as pessoas e filho que, posteriormente, desrespeitaram seu legado. (...) Desejo boa sorte na premiação e estudo aprofundado sobre o legado da Pharmácia Popular. Peço desculpas por ter grifado no e-mail recebido da ouvidoria o trecho que me deixou ainda mais chocada sobre os verdadeiros caminhos da cultura em nosso país. Obrigada pelo retorno e pela confirmação do que eu já temia".*

A Ouvidoria reencaminhou a réplica da telespectadora à Diretoria de Jornalismo. A réplica, assim como a demanda inicial, foi respondida diretamente pela produção do programa *Caminhos da Reportagem*. Solicitamos que fosse observado o trecho da matéria que se refere à cidade de Bananal, quando mostra a farmácia histórica que estava à venda e que gerou a nova crítica da demandante - "...que pena ouvir de vocês neste e-mail que foi através da reportagem que esta venda absurda e retrógrada do ponto de vista cultural tenha sido fomentada...".

Como vemos, a réplica da demandante não se referia mais ao assunto inicial, mas à resposta recebida, onde se evidenciou um equívoco que passara despercebido na primeira comunicação a forma como jornalismo tratou especificamente a venda de um patrimônio histórico. E neste aspecto ela não deixa de ter razão. Por mais que a opinião pessoal da equipe fosse a de que a venda seria a única forma de salvar o patrimônio histórico, do ponto de vista jornalístico essa não é uma opinião defensável, ou pelo menos o jornalismo não deveria respaldar esta via de solução. A indignação da telespectadora é justificável.

Quanto à reportagem - objeto da demanda inicial -, entendemos que a telespectadora não tenha gostado de ver a cidade dela divulgada como "cidade morta", mas consideramos que a crítica é injustificada. No entanto, a parte da edição que fala da farmácia poderia ter tido um tratamento mais distanciado da circunstância comercial do fato: o preço das peças; sonora do proprietário sobre aspectos "promocionais" da venda etc. O tratamento certamente deveria ter sido outro, mas não foi o que a demandante reclamou. O aspecto ostensivamente comercial a que ela se referiu no segundo e-mail só foi evidenciado, para ela, na resposta que a produção do programa construiu e que a Diretoria de Jornalismo encaminhou.

A Ouvidoria recomenda maior atenção sobre a forma como os responsáveis pelas diversas produções têm recebido as demandas que contêm críticas, no sentido de que sejam realmente apuradas e respondidas dentro dos parâmetros éticos que regem a comunicação pública, com especial atenção aos valores e princípios que pautam a EBC.

Este não foi o primeiro caso em que percebemos a dificuldade dos gestores das diversas áreas da TV Brasil – notadamente a de Jornalismo – em admitir eventuais erros de informação/procedimentos/abordagens. Os motivos para esta resistência podem ser de diversas ordens que não nos compete avaliar. No entanto, devemos indicar que ao não considerar as demandas dos telespectadores, não respondendo adequadamente, ou mesmo fazendo valer a histórica posição de assimetria entre produtores e consumidores de notícias, descaracterizamos o que nos distingue como emissora pública.

Nossa recomendação é que se promovam encontros/seminários/oficinas etc. para dar conhecimento a todos os profissionais da EBC sobre o que é o trabalho da Ouvidoria – que não é o de mero repassador das reclamações de telespectadores – e o que se espera em termos de procedimentos daqueles que são os responsáveis pela produção de conteúdos e daqueles que respondem pela qualidade do que levamos ao ar.

Programa Sem Censura - sobre pautas de interesse comercial

No trabalho de observação e análise da programação da TV Brasil, o que nos chamou a atenção foi o tangenciamento de pautas e abordagens de alguns programas com o que chamamos *merchandising* – a prática de divulgar marcas, produtos e serviços dentro dos programas televisivos, sem que se explicita o fato de se estar fazendo propaganda, o que também é reconhecido no mercado como *merchandising editorial*. Nas emissoras comerciais, a prática tem-se consolidado como forma de burlar a determinação legal de que a veiculação de anúncios comerciais não ultrapasse os 25% da programação. O *merchandising* tem-se mostrado uma das formas mais rentáveis de veiculação de propaganda pelo mercado publicitário. No entanto, mesmo com a reconhecida leniência do sistema comercial, o *merchandising* tem sido apontado como uma forma de infração ao Código de Defesa do Consumidor, que diz, em seu Artigo 36, que “a publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal”.

Este preâmbulo tem a intenção de chamar a atenção para a questão que o próprio mercado tem levantado, na preocupação de que a prática do *merchandising* esteja sendo lesiva ao interesse do consumidor. No caso da TV pública, é desnecessário dizer que é vedada toda e qualquer forma de publicidade de produtos, marcas ou serviços de natureza comercial. No entanto, temos observado que alguns assuntos e/ou abordagens de assuntos que guardam interesse comercial por parte de seus representantes tem aparecido com uma frequência preocupante em algumas produções. Apenas para citar um exemplo, em um dos episódios do programa infantil *Janela, Janelinha*, uma criança que aparecia em uma das histórias usava uma camiseta que estampava, de forma ostensiva, os bonequinhos e a marca do chocolate M&M.

A partir deste episódio, a Ouvidoria passou a observar a questão de forma mais pontual. Neste mês de março, acompanhamos o programa *Sem Censura*, e percebemos uma incidência recorrente de assuntos com viés comercial.

No dia 12/03, a empresária Vanessa Vilela foi entrevistada sobre os cosméticos criados por ela à base de café.

No dia 13/03, a entrevistada foi a diretora da Associação Brasileira de Organizadores de Viagens Educacionais e Culturais, Ana Beatriz Faulhaber, para falar sobre programas de intercâmbio no exterior – um negócio, portanto.

No dia 14/03, o assunto era foi antecipação, pelos bancos, da restituição do imposto de renda. E a abordagem foi mais favorável às instituições financeiras do que ao fato de se ter desaconselhado a operação por embutir juros.

No dia 15/03, o empresário Pedro Eugênio falou sobre os sites "Busca descontos" e "Loucas por descontos". No mesmo programa, Gabriela Vuolo falou sobre consumismo infantil, feira de troca de brinquedos usados e o documentário "Criança, a alma do negócio".

No dia 19/03, O joalheiro Alfredo Grosso foi entrevistado sobre o processo de criação de jóias.

No dia 20/03, a entrevistada foi a estilista e dona de griffe Rose Jardim.

Destacamos, ainda, o programa do dia 22/03/2011, que entrevistou o empresário Sílvio Paixão sobre o produto que a empresa dele estava comercializando e divulgando – água potável extraída de água do mar. Embora o tema possa parecer de interesse jornalístico por ser inusitado tornar potável a água do mar, a abordagem foi inteiramente voltada à comercialização e divulgação do produto.

No dia 23/03, uma entrevista foi pautada em uma novela da TV Globo, o que foi explicitado na abertura do programa: “o país inteiro está assistindo o drama da personagem Esther, da novela Fina Estampa...”.

No programa do dia 26/03, o economista da Fecomércio, Paulo Padilha, mostra a pesquisa que investigou os hábitos de consumo da classe C. O publicitário Armando Strozemberg falou de “mercado publicitário e a classe média”; o autor de novelas do SBT, Tiago Santiago, falou da relação entre as novelas e a classe C e Ricardo Vargas, que é agente de viagens, comentou o aumento da procura por cruzeiros marítimos.

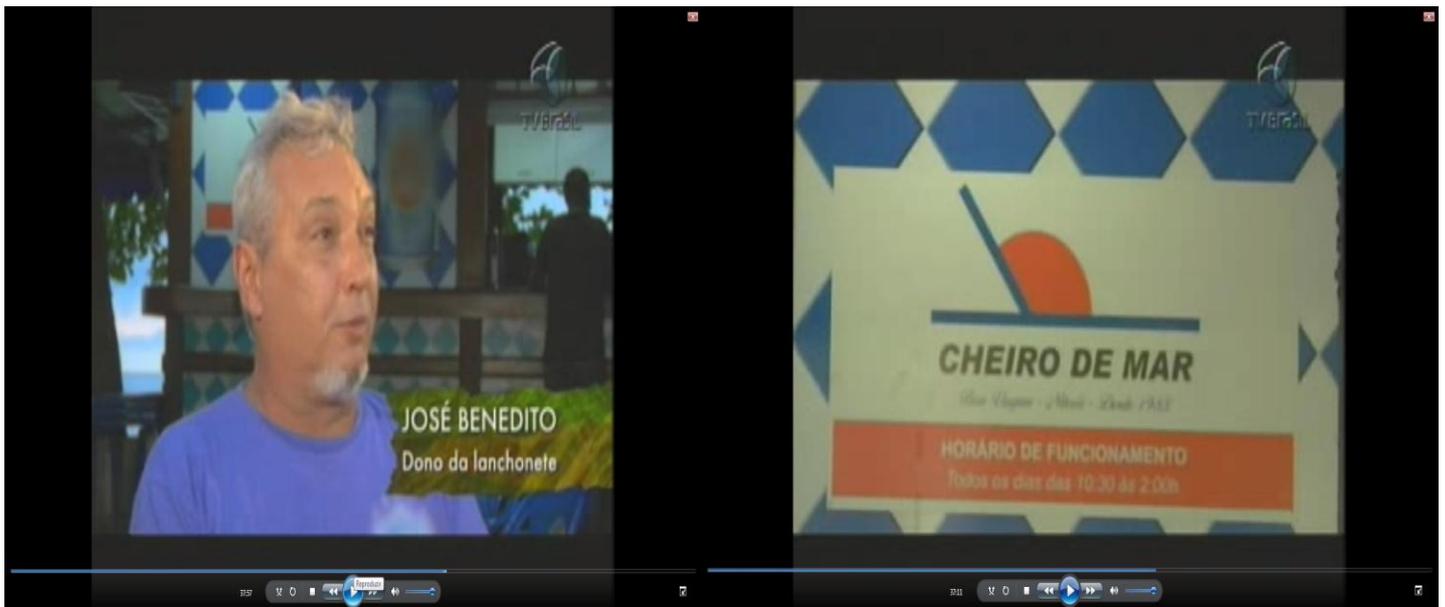
A percepção da Ouvidoria sobre o programa *Sem Censura* é a de que a produção ou equipe de produção de pautas não compreende os parâmetros e compromissos que regem o sistema público de comunicação, por isso trabalhando pela lógica das emissoras comerciais e, muitas vezes, como foi o caso da pauta sobre água dessalinizada e a dos cruzeiros marítimos, por exemplo, ultrapassando o limites que até mesmo as emissoras comerciais respeitam.

Programa Aglomerado – sobre publicidade de produtos e marcas

No programa *Aglomerado*, destacamos a edição de sábado 21/04 como a que deixa mais evidente e melhor exemplifica a prática da publicidade comercial que vem ganhando espaço nos programas, da TV Brasil, de forma totalmente contrária aos princípios e valores que regem a comunicação pública. Reproduzimos dois quadros da referida edição, porque na página da TV Brasil é possível acessar apenas a chamada do programa. O conteúdo integral é restrito ao arquivo.

No estilo de merchandising de qualquer programa de auditório das Tvs comerciais, a apresentadora do programa dialoga em tom descontraído com o apresentador, para chamar uma matéria que vai falar de uma lanchonete em Niterói. O texto da reportagem de apresentação da lanchonete é também um caso a se destacar, já que dá garantias da qualidade superior e exclusividade dos produtos, entre outros adjetivos elogiosos, em publicidade flagrante.

Este é o exemplo mais ostensivo, mas outras produções também divulgam produtos e serviços, principalmente relacionados aos entrevistados que convidam. Não queremos inferir que a prática seja intencional ou viciada, já que dar pequeno destaque ao negócio/serviço de alguém que se dispõe a conceder entrevista ou participar de programa é uma prática comum às emissoras privadas, como uma espécie de compensação. Mas na TV pública, a não observância - ou inexistência – de critérios que regulem a prática da publicidade comercial implícita/disfarçada/merchandising ou mesmo explícita, como neste programa, pode gerar distorções e problemas para além do simples desrespeito aos princípios e valores estabelecidos. O Código de Defesa do Consumidor é claro em seu Art. 36, que diz que “a publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.” Embora a publicidade da lanchonete seja explícita, facilmente identificável como tal, o telespectador poderá se sentir ludibriado já que não é uma prática da TV pública.



Da mesma forma, consideramos oportuno que se estabeleça critérios claros e normas de procedimentos para a definição de abordagem de pautas que tenham viés comercial. É preocupante, por exemplo, quando o público envia mensagem a Ouvidoria buscando saber onde comprar determinado produto que viu em programas; ou qual o contato do médico entrevistado; ou - mais grave ainda - qual o nome do remédio citado no programa, como este caso (processo 386-TB-2012):

“Boa tarde ! Refere-se ai programa exibido 03/04/2012 Sem censura, gostarida de saber o nome do reméidio para artrose que foi dito pelo ortopedista Bernardo Stolnicki. Aguardo resposta.”

“Assunto: Artrose. Gostaria de saber sobre a matéria referente a artrose, sobre um remédio novo. Muito agradecida , adoro o seu programa.”

3.1.3. 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, nestes meses de março e abril, os seguintes programas:

Edição de 01/03: “O Público na TV – Entrevista” recebeu, nesta semana, a jornalista Thais de Mendonça Jorge, professora de técnicas jornalísticas na Faculdade de Comunicação da UnB. A entrevista abordou, pelo aspecto técnico, os desafios, alternativas e polêmicas a respeito de coberturas de assuntos de grande repercussão na mídia, como foi o despejo das famílias de Pinheirinho, em São José dos Campos (SP,) e do julgamento de Lindemberg Fernandes Alves, condenado a quase cem anos de prisão por 11 diferentes crimes e pelo assassinato da ex-namorada Eloá Pimentel, em Santo André, na Grande São Paulo.

Edição de 08/03: Esta edição do programa da ouvidoria analisa a cobertura jornalística do Caso Eloá Pimentel realizada pela tevê pública e pela mídia em geral. Repórteres, especialistas em Comunicação Social e a sociedade dão depoimentos, declarações e levantam questões que podem nos indicar o limite entre o que é interesse público e interesse “do público”. Também é destaque desta edição de “O Público na TV” o trabalho do júri popular e a influência midiática em julgamentos de grande repercussão.

Edição de 15/03: O programa da ouvidoria apresenta os principais momentos da audiência pública sobre programas religiosos realizada pelo Conselho Curador da EBC (Empresa Brasil de Comunicação). As rádios e a TV pública devem manter a transmissão dos programas herdados do extinto sistema estatal de radiodifusão? Como privilegiar todas as religiões e garantir, nos veículos públicos, a pluralidade de credos religiosos que compõem a nação brasileira? A opinião e colaboração dos telespectadores são destaque nesta edição de “O Público na TV”.

Edição de 22/03: As propostas e desafios dos veículos do sistema público de comunicação - a TV, rádios e Agência Brasil. Na edição desta semana de *O Público na TV -Entrevista*, o convidado é o jornalista Eduardo Castro, diretor geral da EBC (Empresa Brasil de Comunicação). Motivado pela manifestação do telespectador Nagib Pachá Júnior, o programa da ouvidoria vai apresentar as metas e perspectivas que estão sendo planejadas pelos profissionais da TV Brasil, do sistema público de rádios e da Agência Brasil de Notícias.

Edição de 29/03: Segundo o último censo do IBGE, a população brasileira é composta, em sua maioria, por mulheres e pessoas que se declaram não brancas. Ainda assim, mulheres e negros ainda são retratados na mídia de forma desigual e preconceituosa. Estas são opiniões que *O Público na TV* colheu nas ruas, entre os conselheiros da EBC e pesquisadores do tema em universidades públicas. Nesta edição, *O Público na TV* quer saber como a TV Brasil leva aos telespectadores a diversidade étnica, racial e de gênero do país.

Edição de 05/04: Nesta edição de *O Público na TV*, o telespectador pode acompanhar a discussão sobre Comunicação Pública no Brasil, em seminário que durou três dias na Câmara dos Deputados. Especialistas e representantes de emissoras públicas, educativas, universitárias e comunitárias debateram questões sobre marco regulatório, financiamento, regulamentação, novas tecnologias e o futuro da Comunicação Pública no Brasil.

Edição de 12/04: A edição desta semana de *O Público na TV* foi baseada na contribuição de um telespectador do Rio de Janeiro, que nos chamou a atenção para um erro de informação em um dos telejornais da TV Brasil. A mensagem dele nos proporcionou uma dupla oportunidade: em primeiro lugar, promover a correção dos equívocos que ele aponta na reportagem; em segundo, refletir sobre a interlocução de produtores de conteúdo com seus públicos, na prática de correção dos eventuais erros de informação.

Edição de 19/04: *O Público na TV* desta semana levou ao telespectador os principais assuntos debatidos da terceira Reunião do Comitê de Rede – qualidade da transmissão, ampliação do alcance da TV Brasil, modelos de gestão adequados a emissoras públicas, sustentabilidade e audiência. Assuntos de interesse público que a Ouvidoria tem a obrigação de compartilhar com os telespectadores da TV Brasil.

Edição de 26/04: Esta edição faz um balanço das mensagens dos usuários aos veículos da EBC. Os reflexos das críticas, comentários, sugestões e elogios sobre o conteúdo da Agência Brasil, das emissoras de rádio e da TV Brasil. E ainda: o novo manual de jornalismo da EBC, aprovado por unanimidade pelo Conselho e que já está em vigor.

3.2. EMISSORAS DE RÁDIO

3.2.1. Abordagem quantitativa

Nos meses de março e abril, a Ouvidoria adjunta de Rádio recebeu 32 demandas de ouvintes das emissoras de rádios públicas da EBC. Dessas 32 manifestações, 9 foram reclamações, 9 elogios, 7 sugestões, 3 comentários e 4 pedidos de informação. Neste relatório não estão contabilizadas as demandas sobre conteúdos recebidas pela Central de Atendimento ao Ouvinte/CAO da Rádio MEC AM e FM, do Rio de Janeiro, pela Central do Ouvinte da Rádio Nacional de Brasília AM e FM e, também, pela Nacional da Amazônia.

Quadros demonstrativos das manifestações:

Reclamações

Rádio Nacional AM Brasília	Total: 2
Ouvinte reclama de conteúdo de notícia sobre impostos de ovos de Páscoa	1
Ouvinte critica a parcialidade do noticiário esportivo 'Nacional' e do jornal 'Cidade'	1
Rádio MEC FM / RJ	Total: 3
Ouvinte reclama de mistura de estilos no programa 'Grandes Clássicos' e da rádio "contemplar apenas compositores norte-americanos e brasileiros e, esquecer, por exemplo, dos europeus e latino-americanos."	1
Ouvinte reclama de programação matutina com músicas eruditas antigas	1
Ouvinte reclama da "mesmice" da programação	1
Rádio MEC AM / RJ	Total: 4
Ouvintes reclamam da desatualização do <i>podcasts</i> do 'Radioteatro Acervo'.	03
Ouvinte reclama da desatualização do <i>podcast</i> do 'Contos no Rádio'	01
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	09

Elogios

Rádio Nacional RJ	Total: 2
Ouvinte parabeniza rádio pelo “espaço dado e muito bem ocupado pelo programa Funk Nacional”.	
Ouvinte elogia programação da emissora	
Rádio MEC FM / RJ	Total: 3
Adoro o progresso, mas, por favor, nunca mudem a programação erudita da rádio MEC	
Ouvinte elogia programação da rádio	
Ouvinte elogia conteúdo do programa 'Rádio em Debate' sobre direitos autorais.	
Rádio MEC AM / RJ	Total: 2
Ouvinte elogia programa 'Atualidades' sobre ferrovias.	
Ouvinte elogia iniciativa de se resgatar o radioteatro	
Rádio Nacional da Amazônia	Total: 1
Ouvinte do Peru elogia programação da rádio.	
Rádio Nacional FM Brasília	Total: 1
Ouvinte elogia o programa 'Memória Musical'	
TOTAL DE ELOGIOS	9

Sugestões

Rádio Nacional RJ	Total: 1
Ouvinte sugere que programa 'Funk Nacional' tenha mais de uma hora de duração	
Rádio Nacional AM Brasília	Total: 2
Ouvinte sugere disponibilização no site da rádio de áudios para transmissões que as redes são obrigadas a veicular	
Ouvinte sugere volta de programas infantis da rádio	
Rádio MEC AM / RJ	Total: 1
Ouvinte sugere que o programa 'Radioteatro Acervo' tenha novas temporadas	
Rádio MEC FM / RJ	Total: 2
Ouvinte sugere que mistura de estilos na programação de música clássica da rádio seja abordada no programa da Ouvidoria 'Rádio	1
Ouvinte sugere sinfonias dinâmicas e com bom humor na programação matutina de música erudita.	1
Rádio Nacional da Amazônia	1
Ouvinte sugere volta de programas infantis da rádio	1
TOTAL DE SUGESTÕES	7

Pedidos de Informação

Rádio Nacional RJ	Total: 2
Ouvinte solicita informação sobre a história da emissora "desde sua criação na década de 1940".	
Ouvinte quer resgatar arquivo de texto e áudio do programa 'Você faz o programa', nos anos 1950, apresentado por Angelo Zuliani.	
Rádio Nacional FM Brasília	Total: 1
Ouvinte solicita informações sobre música e autor	
Rádio Nacional AM Brasília	Total: 1
Ouvinte solicita dados sobre audiência das rádios da EBC	
TOTAL DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	04

Comentários

Rádio Nacional FM Brasília	Total: 1
Ouvinte comenta a isenção do programa 'Observatório da Imprensa'	
Rádio MEC FM / RJ	Total: 1
Ouvinte comenta sua paixão por radiodifusão	
Rádio MEC AM / RJ	Total: 1
Ouvinte comenta que o programa 'Radioteatro Acervo' é uma oportunidade única de se conhecer o radioteatro de outras épocas	
TOTAL DE COMENTÁRIOS	03

3.2.2. Abordagem qualitativa

3.2.2.1. Percepção do ouvinte

Entre as 9 reclamações manifestadas por ouvintes está a de Giovanna Cioci sobre o conteúdo da programação das rádios no Rio de Janeiro, de Nelson Antunes Fernandes sobre a desatualização nos podcasts do programa 'Radioteatro Acervo', de Adalberto Nascimento, de Campinas/SP, sugerindo o retorno de programas infantis da Rádio Nacional da Amazônia, e de Patrick Levy reclamando da programação musical da Rádio MEC FM:

Processo 8-MC/2012 - Mensagem: *“Desde que descobri minha paixão por radiodifusão, sinto que há um déficit de conteúdo programático nas rádios cariocas. Com o fim do contrato da OI FM (102,9) perdemos a única rádio com conteúdo musical internacional diferenciado para um público fora do 'mainstream', perdemos programas onde podíamos ter contato com músicas de diversos lugares do mundo, com diferentes culturas, para um público não-popular e fora do circuito pop televisivo. Esta é minha reclamação principal, pois não temos mais nenhuma rádio no Rio de Janeiro que apresente um conteúdo programático direcionado de fato para inovações musicais fora do nosso alcance, pois temos muitas rádios no 'streaming', que possuem o mesmo conteúdo ou muito semelhantes. A Rádio MEC fm apresenta um conteúdo erudito, diferenciado, e a rádio roquette pinto (94,1) também apresenta diferentes possibilidades aos ouvidos. Porém, existe uma variação entre ouvir uma programação diferenciada de música erudita, uma programação diferenciada de musica brasileira (na maior parte da programação da 94,1) e um conteúdo programático que valorize diferentes culturas musicais para os que não possuem tanto acesso quanto deveriam. Precisamos de rádios novas. Exemplo: as rádios FM O Dia, Rádio Beat FM e Nativa FM possuem quase o mesmo conteúdo sonoro e programático, destinado ao público popular. As rádios Transamérica, Jovem Pam e Mix FM também apresentam conteúdo semelhante. JB FM e Paradiso, Roquette Pinto e MPB FM... As rádios hoje em dia não se diferem. Você muda de canal e continua ouvindo a mesma coisa, e não só musicalmente falando como também os programas, que são iguais, feitos para o mesmo tipo de público, sempre... A rádio está caindo na mesmice, o expectador perde o interesse em rádio pois não tem mais o que o motive para ouvir! Rádio sempre foi e sempre será a forma mais democrática de difusão de informação (seja ela de qualquer tipo), e precisamos valorizar isso, tornar a fazer o ouvinte sentir vontade de ligar o rádio, pois naquele momento ele ouve um programa diferente, que não costuma ouvir em outras rádios, e não encontra na internet também.(...)”*

(...) Sou uma visionária em relação ao rádio no Brasil. Acredito que a melhor forma de democracia da informação seja o rádio – é para todos, em todos os momentos. Gostaria de obter uma resposta, pois sinto que a cada dia a radiodifusão perde espaço para mídias visuais, TV aberta ou fechada, cinema, internet.” Giovanna Cioci, estudante do curso de Artes Visuais da UERJ-RJ

Resposta da SURAD: *“de fato, o texto da Giovanna é encantador e faz todos nós pararmos para refletir sobre o conteúdo de nossas programações. Sempre é bom nos defrontarmos com questionamentos desse tipo, pois isso nos faz crescer. É certo que a Giovanna não pode prestar concurso para a área específica de comunicação, mas ela pode vir a participar ativamente de uma programação radiofônica. Eu gostaria muito de poder avaliar um projeto feito por essa ouvinte para a produção de um programa ou de uma série sobre artes visuais. É um desafio para ela colocar no papel algo diferente que possa de fato acrescentar algo novo na nossa programação!”.*

Resposta da Ouvinte: *“Agradeço muito a resposta, de verdade, e com certeza irei formular um projeto de um programa voltado para inovações, não só radiofônicas como musicais também. Agradeço muito a possibilidade de poder tentar mostrar o quanto tenho paixão por rádio. Aguardem uma resposta, irei começar a projetar algo”.*

A manifestação da ouvinte chama a atenção para a necessidade das rádios públicas servirem como contraponto à massificação cultural que é imposta pelas gravadoras às rádios comerciais. A rádio pública deve ter a cultura como um dos seus focos principais.

Processo 6-MC/12 – Mensagem: *“o excelente trabalho da Rádio MEC em resgatar o radioteatro e as novas peças gravadas através do 'Contos no Rádio' foi, sem dúvida nenhuma, a melhor iniciativa nos últimos anos da Rádio MEC e da EBC. Só lamento o descaso em relação à atualização do site com os programas que foram ao ar. O 'Radioteatro Acervo' já não é atualizado desde o dia 5 de fevereiro [de 2012] e 'Contos no Rádio' está só com reprises. Já falei antes e insisto, quando era a cargo da multimídia da TV Brasil o site era atualizado regularmente, depois que esta função passou para a Rádio MEC direto, em vez de melhorar só piorou! As peças do 'Radioteatro Acervo' estão sendo exibidas na rádio, mas não estão lá nos podcasts do site. Existem muitas, mas muitas pessoas, mesmo, que ouvem por todo o mundo, que não podem ouvir direto na rádio. Quando o 'Radioteatro Acervo' será atualizado no site? Quando teremos novas peças no 'Contos no Rádio'? Por questões de trabalho não tenho como ouvir no horário do programa. Sempre entro no site da MEC para ouvir as peças de radioteatro e nunca é atualizado. Gostaria que este problema fosse resolvido. Obrigado.” Nelson Antunes Fernandes*

Resposta da SURAD: *“o Núcleo de Radiodramaturgia EBC surgiu como decorrência de convênio formalizado entre a EBC e a SOARMEC-Sociedade dos Amigos Ouvintes da Rádio MEC. Este convênio, realizado integralmente, extinguiu-se. Como havia necessidade de redimensionamento da equipe, foi necessária a formalização de novo convênio, já aprovado pelo Comitê de Programação e Rede da EBC. Como consequência, o Núcleo interrompeu suas atividades e tivemos que lançar mão de algumas reprises, mas em muito breve, novas produções serão veiculadas. Não há descaso, ao contrário, há muito empenho e dedicação em relação a este projeto pelo qual temos muito apreço. No entanto, considerando-se a natureza pública da empresa, nem sempre é possível a agilidade pretendida, pois há um complexo processo de tramitação documental que a iniciativa exige. Quanto à atualização do site, isto será possível tão logo o Núcleo se reúna novamente.”*

Réplica do Ouvinte: *“agradeço pela pronta resposta. Quanto à atualização do site de podcasts 'Contos no Rádio' eu já sabia que não teremos novos contos. Agora, o site de podcasts do 'Radioteatro Acervo' que se destina a recuperação das audições do 'Grande Teatro' e 'Teatro de Mistério', ambos da Rádio Nacional e do Sérgio Viotti, da Rádio MEC, que foram ao ar nas décadas de 1970 e 1980, não estão no site desde 05/02/2012, data que foi pela última vez atualizado. Mas, na rádio, outros episódios já foram ao ar depois desta data e não constam no site. Quando a TV Brasil fazia as atualizações o site estava sempre em dia, depois que passou para a Rádio MEC, não é mais atualizado com frequência. Quando entrei em contato com a MEC, no fim do ano, fui informado que a pessoa que fazia as atualizações no site estava de férias, mas que seria atualizado após seu retorno. Realmente colocaram mais umas audições no site após meu contato e depois pararam de atualizar. Que o 'Contos no Rádio' não esteja no site por ser reprise, eu até entendo, mas o acervo no rádio que não são reprises e sim radioteatro recuperados da Rádio Nacional e MEC, não entendo porque não estão no site. Colocar os áudios lá não depende de ser ou não serviço público e sim da boa vontade com este projeto, ou seja, de recuperar o rádio teatro no Brasil. Eu e milhares de pessoas em todo o mundo não podemos ouvir na hora que vão ao ar na MEC e na Nacional, mas, por que não colocam no site? Os outros programas estão lá atualizados. O radioteatro foi uma das atividades que mais marcou o rádio, merece ser resgatado e colocado para que o mundo ouça como se fazia trabalho com qualidade no Brasil! Peço que este erro seja reparado, a cultura e nós ouvintes agradecemos muito! Aguardo um retorno. Obrigado mais uma vez e espero poder ouvir lá todos estes episódios que perdi neste mês. O site dos podcasts é <http://radiomec.com.br/radioteatroacervo/podcast/>.”*

Resposta da SURAD: *“as atividades do Núcleo de Radiodramaturgia sofreram uma interrupção porque a experiência do seu primeiro ano de atividades, demonstrou a necessidade de seu redimensionamento. Portanto, no momento o Núcleo está parado e é o Núcleo que faz o trabalho de disponibilização dos conteúdos. A EBC ainda não tem sistematizada a atividade de manutenção de podcast. Embora isso e muito mais seja iminente na empresa, o fato é hoje isso ainda é feito à base de colaboração e à medida do possível. A empresa não tem também entre seus contratados, atores, atrizes, roteiristas, e outros profissionais ligados à atividade de radiodramaturgia. Esses profissionais são reunidos pela empresa que o conveniente contrata. (...)*

(...) Durante certo tempo esses profissionais, mesmo com o convênio extinto tentaram manter as coisas atualizadas, mas por força das circunstâncias precisaram buscar outras atividades de modo a responder a seus compromissos e necessidades. A tramitação jurídico-burocrata de constituição de um convênio é complexa e não depende da Superintendência de Rádio. Para isso, temos que interagir com o setor jurídico da empresa, com o conveniente, ou seja, a entidade que realiza o projeto e acompanhar as ações desta entidade em relação aos procedimentos exigidos pelo SICONV, no que diz respeito à verificação dos relatórios sobre o cumprimento de metas, etapas e prestação de contas. Para que fique mais claro, no que depende da área de rádio, fizemos o que nos cabia. E até mais do que isso. Fizemos isso inclusive durante o final, a passagem e o início do novo ano, sem descanso, enquanto que, ao mesmo tempo, elaborávamos o projeto básico do novo convênio, igualmente complexo em sua construção. Levamos a nova proposta ao Conselho de Programação e Rede da EBC, que o aprovou, e encaminhamos o projeto básico à área jurídica, onde, já acatado, atualmente tramita. É assim que as coisas funcionam. Não fomos nós que inventamos este rito processual. Inventamos sim, a ideia de se retomar a radiodramaturgia e lutamos por isso sem descanso. Temos orgulho pelo fato de que hoje as emissoras de rádio da EBC estejam recuperando a condição de espaços de criação. E isso, não somente em relação à dramaturgia, mas à música, aos programas voltados para o público infantil e adolescente, entre muitos outros aspectos. Só não somos onipotentes e temos que nos sujeitar às regras que a gestão do dinheiro público exige, ainda mais numa empresa regida por legislação bastante específica e restritiva. E será dentro deste contexto, perseverantes e atentos aos procedimentos, procurando compreender as particularidades de cada setor, sem voluntarismos e irresponsabilidades, que haveremos de consolidar as conquistas, não apenas das rádios da EBC, mas, principalmente, no que este processo tem de mais abrangente e significativo, que é a consolidação da comunicação pública no Brasil. Não é fácil, mas chegaremos lá! Não há descaso. Ao contrário. Lutamos para que as coisas aconteçam. Só não somos mágicos. Lidamos com os processos, suas contradições e discutimos as possibilidades de transformações e melhorias nos procedimentos e mecanismos.

Isso só se consegue com a imersão, com o mergulho nas questões, com trabalho, dedicação, disciplina, espírito público e muita vontade. Não há descaso.

Em tempo: as reprises do Núcleo de Radiodramaturgia não publicadas no podcast estão disponíveis no próprio histórico do podcast. Com a retomada das produções, na temporada de 2012, a publicação será feita normalmente”.

Ouvinte: *“ok, agradeço a resposta e o empenho em me atender, mas não me refiro ao 'Contos no Rádio', que sei está aguardando um novo contrato, refiro-me às peças que foram resgatadas e que foram ao ar mas não constam no site, são elas:*

12/02/2012 – A cartomante, de Machado de Assis – (Teatro Sérgio Viotti)

19/02/2012 – Morte no circo – (Teatro Sérgio Viotti)

26/02/2012 – Que pena ser só ladrão, de João do Rio – (Teatro Sérgio Viotti)

04/03/2012 – D. Paula, de Machado de Assis – (Teatro Sérgio Viotti)

11/03/2012 – A janela, de Edoard Sitzen – (Teatro Sérgio Viotti)

18/03/2012 – Um episódio, de Arthur Schnitzler – (Teatro Sérgio Viotti)

25/03/2012 – Henrique VIII, de Shakespeare – (Teatro Sérgio Viotti)

Este projeto de resgate do radioteatro da Nacional e da MEC não depende de contratar atores pois são peças já gravadas, só dependem de ser digitalizadas. A Rádio MEC do Rio de Janeiro e, principalmente, a Rádio Nacional do Rio de Janeiro tem um grande acervo de radioteatro que pode ser recuperado. Agradeço, mais uma vez, a atenção e gostaria muito que pelo menos essas peças que já foram transmitidas pela MEC e Nacional constassem no podcast do site”.

A demanda acima, recebida pela Ouvidoria, mostra a insistente solicitação do ouvinte pelo direito de ter acesso a programações do radioteatro, antes acessíveis no site da EBC, e demonstra também o crescente número de ouvintes que acompanham as rádios públicas via Internet e que reclamam da desatualização de programas no site da empresa. O acesso às emissoras da EBC pela internet foi tema do programa da Ouvidoria 'Rádio em Debate' do último dia 16 de março.

Diante do fato, reiteramos que a EBC deva investir na qualificação dessa mídia, pois este é um importante canal de divulgação da programação e pode se constituir em um meio importante para atrair a audiência de usuários habituados a acessar informações pela Internet. Recomendamos também agilidade no trato da burocracia interna, maior rapidez e eficiência na busca de solução dos problemas reclamados (diminuindo a burocracia e aumentando a capacidade de atendimento), além de uma postura mais propositiva, o que deve fazer parte da cultura das emissoras públicas.

Processo 3-OC/2012 – Mensagem: *“Mais uma vez faço contato com a Ouvidoria da EBC, pois não obtive nenhuma resposta de três mensagens que enviei anteriormente. Tudo bem, quem sabe um dia vocês me notarão e responderão meus e-mails. Gostaria muito que voltassem a exibir as lindas histórias do programa ‘Encontro com Tia Leninha’ (já que existe a faixa infantil) aí nas rádios Nacional AM e OC. São histórias que nos ensinam verdadeiras lições. Listo algumas delas: ‘A Fada do Bosque’, ‘Uma Verdadeira Princesa’, ‘Nariz de Léguas e Meia’, ‘O Burro’, ‘O Cachorro e o Gato’, ‘A Velha Feiticeira’, ‘Dois Grandes Amigos’ (autoria da própria Tia Leninha), ‘Bambi’, ‘Heidy’, ‘Cinderela’, ‘Soldadinho de Chumbo’, ‘A Moura Torta’, ‘Branca de Neve’, entre outras. Se não me engano, ‘Tia Leninha’ falava que era um acervo de mais de 300 histórias. Onde elas foram parar? Agradeço uma resposta e espero que seja positiva. Meus telefones para contato: (19) - 3223 5156 e 9231 7199. Um abraço deste grande fã da Nacional O.C.”*

Entre as manifestações de ouvintes está a de Adalberto Nascimento, de Campinas/SP, sugerindo o retorno de programas infantis da Rádio Nacional da Amazônia, e de Patrick Levy reclamando da programação musical da Rádio MEC FM:

Processo 13-MC-2012 – Mensagem: *“Qual é a mensagem que a rádio pretende passar ao misturar estilos de pianista da área popular do final do século XIX e início do século XX? Considero que há um componente ideológico ao fazer essa escolha, mas não compreendo a lógica de se misturar o estilo de Scott Joplin com o de Ernesto Nazareth e Chiquinha Gonzada. Sugiro que o programa da Ouvidoria ‘Rádio em Debate’ aborde esse tema e responda qual a mensagem que a Rádio pretende passar ao fazer essa mistura de estilos e por que contempla apenas compositores norte-americanos e brasileiros e, esquecem, por exemplo, dos europeus e latino-americanos?”* Airton Ferreira, Rio de Janeiro.

Resposta da DIGER/SURAD: *“Com relação a este questionamento do ouvinte, posso dizer que ao fazermos esta programação a que ele se refere, tentamos mostrar que em vários aspectos, a música clássica e a popular possuem linhas tênues de separação, neste horário que o nosso ouvinte cita, tocamos: Sinfonia Porgy and Bess de Gershwin com Orquestra da Filadélfia; 3 peças para piano solo de Ernesto Nazareth com Arthur Moreira Lima; 3 peças de Scott Joplin com Jean Pierre Rampal e outros músicos e Carinhoso de Pixinguinha e João de Barro com a Orquestra Petrobras Sinfônica, quer dizer com esse repertório acho até difícil afirmar se é clássico ou popular! E desta forma mostrando a diversidade e beleza da música em qualquer formato. (...)*

(...) Quanto a outra questão de contemplarmos somente compositores brasileiros e norte-americanos, sim, com certeza nesta uma hora e especificamente neste dia 11 passado, apresentamos esta seleção com compositores dos dois países citados, mas peço licença para discordar, pois em nossa programação de 24 horas tocamos compositores franceses, alemães, austríacos, ingleses, argentinos, mexicanos, cubanos, russos, poloneses e todos que tenham obras importantes e que estejam disponíveis no mercado e em nossa discoteca.”

Processo 14-MC/2012 – Mensagem: *“É duro ouvir todos os dias músicas eruditas antigas, como cravos, repetitivos na hora do despertar e da chegada no trabalho. Parece um tipo musical mais adequado para o horário vespertino. Adoraria ouvir logo pela manhã sinfonias insuflando dinamismo e bom humor! Reclamo porque gosto muito da Rádio MEC que me acompanha o dia todo.”* Patrick Levy,

Resposta da coordenação da Rádio MEC: *“A programação da MEC FM por sua diversidade, uma vez que abrangemos vários períodos da história da música clássica, ou seja do medieval aos dias de hoje, apresentamos aos ouvintes de forma variada que abrange todos os instrumentos, seja de forma solista, em duos, trios, conjuntos de câmara, orquestra, coros, etc. e colocamos de formas evolutiva, como, por exemplo, das 6 às 8h, destacamos obras da época medieval, renascentista, barroca e um pouco do classicismo e vamos seguindo durante a manhã apresentando obras dos outros períodos seguintes. E vale observar que não colocamos, neste horário que o ouvinte se refere, somente o cravo como instrumento musical, mas também flautas, alaúdes, vozes, instrumentos de cordas, etc. Entendemos que este período na história da música ocidental foi fundamental na formação e invenção de toda a música clássica que vem a seguir e até os dias de hoje.”*

Para atingir seu objetivo enquanto missão institucional, é fundamental que as rádios públicas atentem para a necessidade de difundir, irradiar e produzir cultura, educação, cidadania, entretenimento, informação de qualidade e prestação de serviços. A missão da rádio pública está intrinsecamente ligada ao objetivo de ajudar a formar novas plateias, novos hábitos culturais. E toda rádio pública deve ter a cultura como um dos seus focos principais, como um contraponto à massificação cultural que é imposta pelas gravadoras às rádios comerciais.

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

Ao iniciar uma análise da programação das emissoras de rádios públicas da EBC, no mês de março, observamos o radiojornalismo da Nacional de Brasília e a leitura de algumas demandas recebidas pela Ouvidoria adjunta das emissoras de Rádio, o que nos levou a constatar que os programas jornalísticos das rádios possuem pouca diversificação nos assuntos abordados, todos muito similares. Há uma excessiva leitura de jornais, pouca participação dos ouvintes e é dado pouco destaque a matérias diferenciadas, como as da área de cultura. A produção de um programa radiojornalístico requer vários cuidados. Além da objetividade da reportagem, o locutor deve ser imparcial, tendo cuidado com sua entonação e a empostação da voz, para garantir a imparcialidade no rádio. Como a rádio tem uma audiência rotativa, com os ouvintes muitas vezes ouvindo a notícia pela metade ou apenas em um fragmento, é sempre bom ficar alerta para que os assuntos que são destaques no noticiário sejam retomados no decorrer do programa com abordagens diferentes, seja entrevista, reportagem, nota ao vivo ou mesmo a partir da mensagem de um ouvinte.

A quase totalidade dos noticiários do radiojornalismo da Nacional, no mês de março, referia-se à paralisação dos professores pelo piso nacional, a apuração de denúncias no ensino superior, greve de professores no Distrito Federal, a missão da Unesco em Brasília para avaliar o título de patrimônio mundial etc. A Lei Geral da Copa não saiu dos noticiários: votação no Congresso (sempre adiada), as obras nos estádios que abrigarão os jogos da Copa, fiscalização do Tribunal de Contas da União (TCU), a polêmica entrevista do secretário geral da Fifa, Jérôme Valcke, sobre o “pontapé na bunda” do Brasil como organizador do mundial dos esportes de 2014. Por fim, o envolvimento do senador Demóstenes Torres (DEM) com o bicheiro Carlinhos Cachoeira ocupou uma boa parte do noticiário do Jornalismo. No geral, os noticiários das rádios públicas acompanham o noticiário nacional.

Com base na Lei da EBC, que regulamenta os serviços de radiodifusão pública no país, analisamos que a programação ainda não garante a pluralidade e o contraditório, não oferece diferencial ao trabalhar a informação. Existem muitos pontos positivos a se pensar sobre a trajetória e melhoria das rádios públicas da EBC. Essas emissoras devem difundir e produzir cultura, educação, cidadania, entretenimento, informação de qualidade e prestação de serviços à sociedade, buscando oferecer no dia a dia um diferencial de qualidade, demonstrando mais preocupação com a relevância de sua programação do que com sua audiência. As rádios públicas precisam selecionar e trabalhar mais a informação usando a crônica, o comentário e a reportagem, fazendo entrevistas, debates, cobertura de eventos e reportagens sobre os grandes temas locais e nacionais. Isto pode vir a ser uma das principais marcas da credibilidade e qualidade do jornalismo público. (...)

(...) E devem, também, prestar serviços à população, com dicas e informações sobre o trânsito, o clima, os serviços e órgãos públicos, sobre os direitos do consumidor, direitos de cidadania, direitos humanos, campanhas de utilidade pública, campanhas institucionais, auxílio a órgãos públicos no enfrentamento a situações de calamidade – enchentes, desastres ecológicos, secas, por exemplo, enfim, uma rádio útil ao ouvinte e ao cidadão, uma rádio de utilidade pública.

Em abril, a Ouvidoria/Sistema de Rádio da EBC recebeu manifestações tanto de elogios como de reclamações relacionadas à programação de músicas clássicas nas rádios públicas, principalmente da MEC FM do Rio de Janeiro. Por este motivo, vamos ilustrar um pouco os 'primeiros passos' das rádios com a missão de levar cultura e educação ao povo brasileiro.

Uma das principais marcas da programação musical nos primeiros tempos do rádio no Brasil foi a música clássica, quase totalmente erudita. Esta característica se devia ao fato de o rádio ser considerado o símbolo de transmissão da cultura e de educação, juntamente com a veiculação de palestras e debates científicos, além de programas instrucionais, mesmo que, naquela época, outros gêneros de música, especialmente a popular brasileira, fizessem parte da programação das estações comerciais e também já haviam caído no gosto da população, inclusive, da elite brasileira. A título de ilustração e de resgate a opção pelo gênero erudito se deveu ao fato de que, a elite intelectual e também socioeconômica, constituir o seletivo grupo de produtores e de ouvintes do rádio naquela época.

Ao mesmo tempo em que se detecta esta contradição, não há como não ressaltar que essa conduta fez parte do enorme esforço dos radialistas pioneiros de cumprirem a função social que enxergavam no rádio. E viam na programação musical características fortemente educativas e transmissoras de cultura.

Segundo o maestro e ex-diretor musical da Rádio MEC, Edino Krieger, a música clássica foi o carro chefe da programação da Rádio MEC desde sua fundação. “Era certamente parte integrante do perfil educativo e cultural que Roquette-Pinto quis imprimir à emissora ao transferi-la para o Ministério da Educação e Cultura. Esse perfil consolidou-se ao longo dos anos. A programação musical tinha, ela própria, um caráter educativo, de formação e informação do público radiouvinte. Além do repertório predominante, que ia do barroco ao impressionismo, havia – como ainda hoje – programas específicos destinados a divulgar a música pré-clássica – medieval e renascentista – e a música contemporânea.”

No artigo “Rádio MEC: um centro de difusão da música clássica”, Krieger resgata a formação da grade erudita da emissora, citando seus principais e mais destacados programas no decorrer de sua história, sempre defendendo suas características essencialmente educativas e culturais.

O maestro lembra que, entre os programas legados por herança daquele período está o 'Atendendo aos Ouvintes'. “Por meio desse programa, a Rádio podia traçar o perfil verdadeiro de sua audiência, que, longe de ser elitista, como se poderia supor, mostrava um percentual elevado e mesmo majoritário, nas correspondências, de ouvintes das classes B e C, que muitas vezes escreviam com dificuldade o título das obras e o nome dos compositores que desejavam ouvir de novo. A procedência da correspondência era também predominantemente da periferia do Rio, inclusive de penitenciárias, e de municípios vizinhos ou de outros estados.”

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

Em março e abril, o termo de cooperação entre a Empresa Brasil de Comunicação (EBC) e a Universidade de Brasília (UnB) possibilitou a realização de dezoito edições (oito delas especialmente feitas para veiculação na MEC FM e MEC Brasília) do programa 'Rádio em Debate'.

Edições de 02 e 03 de março - o primeiro programa de março teve como tema os três anos de transmissão e as contribuições do 'Rádio em Debate' para a programação das emissoras.

Para o programa foram entrevistados os ouvintes Sara Lelis e Cláudio Janowitz, Adriana Ribeiro, diretora de Comunicação da Sociedade dos Amigos Ouvintes da Rádio MEC (SOARMEC), Taís Ladeira, gerente das rádios da EBC em Brasília, Bráulio Ribeiro, gerente das rádios da EBC na Amazônia, e Cristiano Menezes, gerente das rádios da EBC no Rio de Janeiro.

Edições de 09 e 10 de março - Nesta semana, o programa teve como pauta padrões e recomendações de como dar crédito a compositores e intérpretes de músicas transmitidas pelas emissoras. Nesta edição, conversamos com Adriana Ribeiro, diretora de comunicação da SOARMEC, Alexandre Negreiros, diretor do Sindicato dos Músicos Profissionais do Estado do Rio de Janeiro, Thiago Regotto, programador musical da MEC FM, e Taís Ladeira, gerente das rádios da Empresa Brasil de Comunicação em Brasília.

Edições de 16 e 17 de março - o 'Rádio em Debate' dedicou-se ao acesso às emissoras da EBC pela internet, tema demandado de maneira crescente pelo público. Foram entrevistados para o programa de rádio da Ouvidoria o ouvinte Marthos Michel, Ricardo Negrão, superintendente de Comunicação Multimídia da EBC, Patrícia Borges, coordenadora da Central de Atendimento ao Ouvinte da Rádio MEC, e Ricardo Fontes, gerente de Infraestrutura da Superintendência de Comunicação Multimídia da EBC.

Nos últimos anos tem havido expansão significativa do número de usuários de internet no Brasil. Segundo dados do Ibope, o país conta com mais de 91 milhões de internautas e 38% deles utilizam a rede todos os dias. O aumento do acesso acompanha uma maior exigência do público. No início das atividades da EBC, ouvintes contatavam a Ouvidoria para parabenizar à Empresa pela possibilidade de ouvir as rádios por radiotransmissão e pela internet. Com o tempo, o público passou a demandar cada vez mais qualidade e mecanismos de interação com as emissoras.

Edições de 23 e 24 de março – Foram veiculadas duas edições do 'Rádio em Debate'. A audiência pública realizada pelo Conselho Curador da EBC, em 14 de março, sobre a veiculação de programas de cunho religioso esteve na pauta do programa de rádio da Ouvidoria da EBC transmitido pela MEC AM, Nacional do Rio de Janeiro, Nacional de Brasília AM, Nacional FM Brasília, Nacional da Amazônia e Nacional do Alto Solimões.

Para isso, o programa da Ouvidoria contou com depoimentos do Monsenhor Marcos William Bernardo, Vigário Episcopal para a Comunicação Social no Rio de Janeiro, da deputada Liliam Sá (PSD-RJ), de Gésio Passos, integrante do Coletivo Intervezes, de Daniel Sottomaior, presidente da Associação Brasileira de Ateus e Agnósticos e membro do Comitê da Diversidade Religiosa da Secretaria Nacional de Direitos Humanos, do radialista Dioclécio Luz, mestre em comunicação pela Universidade de Brasília, de João Jorge Santos Rodrigues, membro do Conselho Curador da EBC, de Regina Lima, Ouvidora da EBC, e de Ana Luiza Fleck Saibro, consultora legislativa do Senado Federal e presidente do Conselho Curador da EBC.

Já a edição veiculada pela MEC FM e pela MEC Brasília transmitiu entrevista com Marcelo Brissac, responsável pela produção e programação destas rádios, que discutiu o acesso do conteúdo produzido pelas emissoras através da internet.

Edições de 30 e 31 de março - Foram transmitidas duas edições do 'Rádio em Debate'. A versão veiculada pela Nacional AM Brasília, Nacional FM Brasília, Nacional da Amazônia, Nacional do Rio de Janeiro e MEC AM dedicou-se à importância que as rádios da EBC tem para seus ouvintes e também aborda a qualidade do sinal de emissoras da Empresa.

O programa entrevistou os ouvintes Júlio Sempere Garcia, Marconi Arruda e Gilson Perdigão, além de Luciana Couto, coordenadora da Rádio Nacional da Amazônia, Marcos Gomes, coordenador da Rádio Nacional do Rio de Janeiro, Alisson Machado, coordenador da Rádio Nacional AM de Brasília, e Ismar Valle, responsável na EBC pela manutenção de rádio na Amazônia.

Na edição que foi ao ar pela MEC FM e MEC Brasília o 'Rádio em Debate' teve como tema o programa 'Música Antiga', produzido e apresentado por Weber Duarte. O programa, que é transmitido nestas emissoras nas segundas, às 22h, também pode ser ouvido através do <http://radiomec.com.br/musicaantiga/podcast>

Edições de 6 e 7 de abril – Tomando como referência as sugestões do público, contribuições de profissionais e análises da equipe universitária envolvida com a produção da iniciativa, a primeira semana de abril teve a transmissão de duas edições do programa de rádio da Ouvidoria da EBC.

A versão veiculada pela Nacional AM Brasília, Nacional FM Brasília, Nacional da Amazônia, Nacional do Rio de Janeiro e MEC AM dedicou-se à importância que as rádios da EBC tem para seus ouvintes e também abordou a qualidade do sinal das emissoras da Empresa.

Para este programa foram entrevistados os ouvintes Júlio Sempere Garcia, Marconi Arruda e Gilson Perdigão, além de Luciana Couto, coordenadora da Rádio Nacional da Amazônia, Marcos Gomes, coordenador da Rádio Nacional do Rio de Janeiro, Alisson Machado, coordenador da Rádio Nacional AM de Brasília, e Ismar Valle, responsável na EBC pela manutenção de rádio da Amazônia.

Na edição que foi ao ar pela MEC FM e MEC Brasília, o "Rádio em Debate" teve como tema o programa "Música Antiga", produzido e apresentado por Weber Duarte, que é transmitido nessas emissoras nas segundas-feiras, às 22h, e também pode ser ouvido através do endereço eletrônico: <http://radiomec.com.br/musicaantiga/podcast>

Edições de 13 e 14 de abril – O programa de rádio da Ouvidoria da EBC se pautou pela atuação da Central de Atendimento ao Ouvinte da Rádio MEC e pela Central do Ouvinte da Nacional de Brasília e da Nacional da Amazônia. Junto com a Ouvidoria, as duas iniciativas pretendem estimular com que elogios ou críticas e também sugestões de pauta e pedidos de músicas dos ouvintes sejam encaminhadas para os profissionais e gestores da EBC.

O material enviado para as centrais que envolvem manifestações sobre o conteúdo veiculado é repassado para a Ouvidoria, estabelecendo uma parceria fundamental para possibilitar ao público maior participação no aperfeiçoamento do conteúdo radiofônico.

O programa entrevistou o ouvinte Adalberto de Araújo, Delcia Vidal, a professora da Universidade de Brasília, Luciana Couto, coordenadora da Nacional da Amazônia, Marcelo Brissac, responsável pela produção e programação da MEC FM, Patrícia Borges, coordenadora da Central de Atendimento ao Ouvinte da Rádio MEC, e Marcos Gomes, coordenador da Rádio Nacional do Rio de Janeiro.

O "Rádio em Debate" abordou também a cobertura jornalística e o acesso à informação dentro de penitenciárias.

Para este programa foram ouvidos a professora e jornalista, Maria Luiza Rinaldi, da Universidade Metodista de São Paulo, que coordenou, em 2005, um grupo de alunos que desenvolveu conteúdos radiofônicos dentro da Penitenciária Feminina da Capital, e o professor da Universidade do Estado do Rio de Janeiro e ex-secretário Nacional de Segurança Pública Luiz Eduardo Soares.

Edições de 20 e 21 de abril – Nessas edições, o “Rádio em Debate” destacou a potência do sinal das emissoras da Empresa Brasil de Comunicação e as interferências de transmissões ilegais nesses sinais. Para isso, foram entrevistados os ouvintes Márcio Carvalheira e Gilson Perdigão, Lana Micol, coordenadora da Rádio Nacional do Alto Solimões, Toshihiro Kanegae, gerente de engenharia de rádio da Nacional de Brasília e Rádio Nacional da Amazônia, e Luiz Cesar, gerente de engenharia de rádio da Nacional do Rio de Janeiro e da Rádio MEC.

Edições de 27 e 28 de abril – Nesta última semana do mês, o programa abordou o intercâmbio de conteúdos entre as emissoras da Empresa Brasil de Comunicação e rádios públicas regionais, realizado a partir de entrevistas com o ouvinte Eduardo Leal, Thiago Regotto, programador musical da MEC FM, Juliana César Nunes, coordenadora da Radioagência Nacional, e Eduardo Weber, coordenador de produção da Rádio Cultura de São Paulo.

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) sexta às 20h04 e sábado às 7h50

MEC AM (800 Khz) sexta-feira às 20h e sábado às 7h50

MEC FM (98,9 MHz) sexta-feira às 20h e sábado às 15h45

Brasília

Nacional de Brasília (980 Khz) sextas-feiras às 13h e sábados às 8h

Nacional FM Brasília (96,1 Khz) sextas-feiras às 13h e sábados às 14h, com reapresentação especial às terças-feiras 17h20

MEC Brasília (800 Khz) sexta-feira às 20h e sábado às 15h45

Amazônia

Nacional da Amazônia (OC 11.780 Khz): sexta-feira às 10h45 e 16h45, sábado às 9h45.

Nacional do Alto Solimões (FM 96,1 MHz e AM 670 Khz): sexta-feira às 9h45

3.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS

3.3.1. Abordagem quantitativa

No bimestre março/abril, a Ouvidoria adjunta da Agência Brasil recebeu um total de 58 manifestações. Dessas 58 manifestações, 44 foram reclamações, 06 sugestões, 03 pedidos de informação e 02 elogios e 03 comentários. Das 44 reclamações registradas, 10 foram por falta de informação, 14 sobre informação errada, 03 registraram que faltou ouvir o outro lado envolvido na matéria, 09 sobre linha editorial e 08 outros. Até o fechamento do relatório, 19 demandas permaneceram sem resposta.

Quadros demonstrativos das manifestações:

Sugestões	TOTAL: 06
Melhorar busca de imagens no site usando 'marcar a opção desejada'	1
Sugestão de pauta sobre problemas na saúde pública de Sousa (PB)	1
Sugestão de pauta sobre cidadão que dá golpes no mercado	1
Doação de drogas apreendidas para viciados em programa oficial	1
Pauta sobre despejo de chorume na Baía da Guanabara	1
Conta corrente para campanha de doação para o Acre	1

Elogios	TOTAL: 02
Sobre reportagens ao Dia Internacional da Síndrome de Down	1
Conteúdo isento sobre geração de empregos	1

Pedidos de Informação	TOTAL: 03
Pedido da fonte que informou sobre fechamento de campus pelo MEC	1
Solicitação de contato de entrevistada em matéria sobre mãe social	1
Como solicitar o uso de imagens	1

Reclamações	TOTAL: 44
Informação errada	14
Matéria sobre aposentadoria sobre a PEC 270/08 com equívocos	1
Matéria sobre anencefalia com ano de nascimento errado	1
Matéria sobre desativação de usina no Japão informa com erro	1
Nome do coordenador de defesa Civil do Acre errado	1
Primeira comunidade quilombola a receber título de terra	1
Processo seletivo com data errada	1
Nomes em matéria com naturalidade errada (do MS e não de MT e SP)	1
Uso do termo “portadores de deficiência” errado	1
Matéria sobre o Pronacampo e Escola Ativa	1
Sobre reprodução humana assistida em SP	1
Data errada na reunião entre Mantega e centrais sindicais	1
Data errada de reuniões das Mães de Maio na Argentina	1
Uso de nomenclatura errado para prefeitura / município condenado	1
Distância de cidades do Amazonas	1
Outros	8
Dificuldade de acesso ao banco de imagens	3
Comentário sobre a Coluna da Ouvidoria sobre piso salarial	1
Acesso ao RSS	1
Acesso à matéria que não esteja na 1ª página	1
Erro de regência verbal (“poucas pessoas 'queria ler'...)	1
Links que sumiram da matéria (sobre o mensalão)	1

Reclamações / Linha editorial	9
Matéria sobre anencefalia	1
Título de matéria com uso do termo “homossexualismo”	1
Reportagem sobre a Síria	1
Conteúdo da matéria bom e título parcial (geração de emprego)	1
Matéria sobre Gilmar Mendes teria sido apagada	1
Nenhuma matéria sobre aprovação 'record' da presidenta Dilma	1
ABr teria sido a 1ª a postar fotos sobre corrupção	1
Matéria sobre os Le Pen	1
Crítica de leitor à qualidade e apresentação da página da ABr	1
Reclamações / Faltou ouvir o outro lado	3
Consumo de sacolas plásticas nos supermercados	1
Sobre produção de dendê no cerrado	1
Informações sobre desemprego do Dieese X IBGE	1

Comentários	TOTAL: 03
Sobre os argumentos da Apas sobre sacolas plásticas	1
Sobre nepotismo do prefeito em Sousa na área de saúde	1
Sobre a Marcha 'da Revista Veja' segundo comentário de leitor	1

3.3.2. Abordagem qualitativa

3.3.2.1. Percepção do leitor

É muito importante registrar que as mensagens dos leitores não são somente de críticas e/ou reclamações. Há manifestações de elogio, denúncia e sugestões de pauta também. Destacam-se mais pulverizadas, manifestações em relação a pedidos de informação e sobre notícia “desinformada”, como definiu um leitor. É comum a Ouvidoria receber manifestação quando a notícia da ABr vem faltando informação. Muitos leitores escrevem ou, para reclamar do que ficou faltando, ou para complementar a matéria. Como no caso citado pelo leitor Celso Vallin, em 21/03 comentou que “o programa Escola Ativa já produzia e distribuía Material Didático diferenciado para escolas do campo, e não somente livros, mas sim um kit (com esqueleto, globo mundial e outros materiais), com formação específica e mais recentemente computadores. Por isso a notícia disponível em 'Educação no campo terá programa para melhorar qualidade do ensino' não está correta”, pois deixa de citar as boas práticas de alguns Estados.

Em menor quantidade e similar frequência, alguns leitores manifestaram-se fazendo elogio, uma das manifestações, com destaque, partiu da Assessoria de Imprensa do senador Lindbergh Farias, enviada em 21/03, que disse: *“venho parabenizar a empresa e o jornalista Marcos Chagas pela bela matéria retratando, com sensibilidade, a celebração ocorrida no Congresso da instituição do Dia Internacional da Síndrome de Down. De fato, o jornalista captou o momento e levou, com certeza, aos leitores o significado da reunião de tantas crianças maravilhosas em um evento que vem mostrar que a luta pelos seus direitos vale a pena. A matéria recebeu elogios de todo o gabinete”*. A Ouvidoria respondeu à leitora que: *“a Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece a mensagem e informa que o elogio foi encaminhado à Agência Brasil e à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento. Acrescentamos que a definição da programação e conteúdo leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões na qual se inclui a do leitor. Dessa forma, agradecemos pela colaboração e nos colocamos à disposição”*.

Por outro lado, é importante registrar as críticas sobre o mesmo assunto, o leitor Antonio Carlos de Oliveira, em relação à matéria da ABr “Camara aprova MP que concede isenção econômica a produtos destinados a portadores de deficiência” (14/03), enviou comentário dizendo: *“está mais que na hora de haver informação substanciada a todos os Jornalistas, Repórteres, Editores das esferas do Estado sobre o Termo "Pessoa com Deficiência" não somos portadores de nada, até gostaríamos pois se portássemos, também poderíamos dispor, esse Termo chega a doer em nossa consciência”*. (...)

(...) A resposta da ABr foi que “a definição da programação e conteúdos leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões, onde se inclui, obviamente, a do cidadão. Desta forma, agradecemos pela colaboração, nos colocando à disposição para qualquer esclarecimento”. Neste caso, errada estava a **ABr** que não contemplou a nova expressão “pessoa com deficiência”, como linguagem inclusiva.

São frequentes as reclamações sobre acessos a links, ao site de notícias da ABr e ao “feed” (RSS) para o inglês, principalmente para quem é de outro país e quer saber notícias do Brasil. O leitor Eduardo Zanatta, em 10/03 observou: “É importante manter os links de consulta ativos e disponíveis. Neste caso, uma das poucas fontes de consulta dos acontecimentos do Fórum Temático de Porto Alegre sobre a RIO+20 foi a EBC. Estou no GT Bahia e indiquei esta fonte. Porém, ao consultá-la verifiquei que o link está inativo: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/grande-reportagem/2012-02-03/forum-social-tematico-2012>. Agradeceria reativá-lo para que os baianos tenham acesso a esta importante fonte”. Outro leitor, Gilberto Alves de Souza, em 13 de março disse: “Estive olhando nos arquivos da “Central de RSS” e não consegui encontrar o “RSS” para “The News in English”. Solicito, se possível, informem-me se ainda está sendo desenvolvido, ou o que está havendo. Sou estudante da língua inglesa e as notícias em inglês me ajuda muito. Logo se houvesse tal feed, iria ser bem prático para minhas futuras leituras”. Em resposta a Diretoria de Jornalismo esclareceu ao leitor que “(...) o link para o o RSS/feed do canal, posicionado no pé da página citada, está erradamente apontando para <http://agenciabrasil.ebc.com.br/rss.xml>. Na “Central de feeds” da EBC (<http://rss.ebc.com.br/>), tampouco há direcionamento para a ferramenta. Como cada canal da Agência Brasil tem um feed criado automaticamente pela ferramenta de publicação da Agência Brasil, o link quebrado será consertado. Estamos trabalhando para resolver a pendência o mais rápido possível. Agradecemos pela colaboração e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos”.

Quanto aos erros de informação contidos em reportagens da Agência Brasil e que na análise quantitativa aparece com o maior número de manifestação, destacam-se os comentários dos leitores, os erros sobre referências e nomes. Como por exemplo, sobre a matéria “Quilombo de Cabo Frio é o 1º a receber título de terra”, publicado em 02/03, em que a leitora Carolina Bellinger corrigiu: “(...) O quilombo de Preto Forro não é a primeira comunidade quilombola a receber o título de sua terra. Na verdade, a primeira comunidade foi titulada em 1995, no Estado do Pará e o título foi concedido pelo Governo Federal . De lá pra cá, outras 192 comunidades receberam o título de sua terra (...) Como esse dado está equivocado, seria de bom tom destinar um espaço no site para retificar essa informação”. O jornalismo da ABr respondeu: “(...) De fato a comunidade quilombola de Cabo Frio não é a primeira do País a receber o registro, mas sim a primeira do Rio de Janeiro. A correção foi feita”.

Outro erro foi em relação à abordagem de gênero. Na matéria “Frente parlamentar LGBT considera aberração o projeto que propõe cura do homossexualismo”, em 03/03, o leitor comentou que “a Agência Brasil presta um grande serviço à sociedade, ao trazer um tema tão polêmico à baila, mas pecou ao usar o termo “homossexualismo” em seu título, o que pode demonstrar que, no imaginário comum, até mesmo desta nobre agência, homossexualidade é doença... Faz tempo que se aboliu a expressão ‘homossexualismo’”. A resposta da **ABr** não foi satisfatória e nem contemplou a linguagem inclusiva que uma agência pública de notícias deve ter, ao dizer: “Agradecemos a mensagem do leitor, mas não achamos que seja necessário substituir o termo “homossexualidade”. A Agência Brasil utiliza o termo homossexualismo sem fazer qualquer juízo de valor, como sugere o leitor. A mesma definição é apontada pelos dicionários, Aurélio, Volp, Houaiss e Conselho Nacional de Psicologia”.

Há determinadas manifestações de leitores que são denúncias, ou sugestão de pauta, onde se observa a vontade e a necessidade de participar da construção desse novo jornalismo que está sendo feito na EBC, mais precisamente na Agência Brasil. O leitor Zenirávila Zorrão, em 12/03, sugeriu uma reportagem sobre um estudo seu, intitulado “20 Maravilhas Geométricas”, o leitor João Moreira, em 14/03, sugeriu uma campanha de erradicação de fraldas descartáveis no mesmo molde que foi a de sacolas plásticas em supermercados, e o leitor Rafael Pachini, em 14/03, sugeriu a reutilização ou reciclagem de resíduos da construção civil como forma de proteção ao meio ambiente.

Com relação as mensagens de denúncias, os leitores enviam a esta Ouvidoria denúncias referentes a vários assuntos, destacaremos algumas: como por exemplo, da leitora Lúcia de Fátima, em 11/03, “que se disse lesada por uma empresa que faz venda irregular de terras. Ela diz possuir provas e faz uma longa exposição de motivos com peças jurídicas, inclusive”. Outra denúncia, enviada por um leitor que não autorizou a publicação de seu nome, em 11/03, também enviada de conteúdo jurídico denuncia uma empresa que sonega imposto e usa “laranjas” em negociações fraudulentas. E por fim, a denúncia do vereador de Niterói, Ricardo Pericar, em 23/03: “sou vereador e tenho como provar que toneladas de Chorume dos Lixões de Niterói, São Gonçalo e Nova Iguaçu são despejados na Baía da Guanabara todos os dias”. Para estes casos a Ouvidoria faz algumas indagações: A **ABr** tem equipe que apure as denúncias? ou que absorva as sugestões de pauta destes leitores para fazer produção? Ou não? E o mais controverso: como responder a essas manifestações tão ávidas de resposta, ou mesmo com esperança de ver algo ilegal/irregular ser checado, apurado e denunciado? Fica a reflexão para orientar a construção de uma solução.

Em relação às manifestações dos leitores no mês de abril, algumas manifestações foram repetidas, embora com novos nomes de demandantes. Do ponto de vista qualitativo, as principais observações feitas por esta Ouvidoria foram em relação a erros de informação, replicação de notícia incorreta em outros meios, o julgamento do STF sobre Anencefalia foi o mais demandado de todos, assim como, os serviços que a **Agência Brasil** oferece para o leitor e alguns problemas de acesso.

Vale citar algumas manifestações: um leitor enviou manifestação criticando a ausência de matéria sobre a pesquisa que mostrou a avaliação positiva da presidenta Dilma. Ele não autorizou a publicação de seu nome, e no dia 22 de abril, comentou: *“13:40 do Domingo e nada sobre a aprovação recorde e histórica da Presidenta! É uma lástima esses tucanos da **Agência Brasil!** Acorda, Presidenta!”*. Até o presente relatório, a Diretoria de Jornalismo da ABr não tinha respondido a esta crítica. Esta Ouvidoria lamenta a morosidade da resposta, uma vez que o comentário do leitor foi simples e direto e merece uma resposta esclarecedora e construtiva da Dijor. Outra leitora solicitou o contato de uma entrevistada, em 8 de abril, na matéria intitulada *“Projeto de Mãe Social é desenvolvido há 20 anos no Novo Gama”*. A leitora, que também não autorizou a publicação de seu nome, diz que *“gostaria de saber se haveria possibilidade de vocês me repassarem algum contato da mãe social Raimunda Lima Diano entrevistada por vocês em 09/05/2010 - 15h58. Desenvolvi durante o curso de mestrado em psicologia na uerj o tema mãe social e estou elaborando meu pré-projeto de doutorado seguindo a mesma linha; e por esse motivo gostaria de entrar em contato com ela para colher maiores informações, caso fosse possível”*. A Diretoria de Jornalismo da ABr respondeu que *“infelizmente não temos como fornecer o contato. A matéria publicada em maio de 2010 foi apurada por um estagiário que não trabalha mais na **Agência Brasil** e não temos como localizá-lo”*. Vale a pena ressaltar e indagar: a ABr está publicando matéria apurada por estagiário? E pode? Esta Ouvidoria avalia que a resposta à leitora poderia ser melhor consubstanciada, pois mesmo que o estagiário contribuisse com a produção os registros devem ser resguardados como arquivo da Agência, isso é jornalismo sério.

O leitor Rudá Lemos Branco indagou em 10 de abril, sobre a notícia *“Gilmar Mendes defende suspensão da pauta do STF para viabilizar julgamento do mensalão”* que supostamente teria sido apagada do site da ABr. Ele comentou: *“Achei estranho não achar mais a notícia postada hoje pela manhã sobre a pressa de Gilmar Mendes em votar no STF o caso do Mensalão. Não achava que era comum a **EBC** deletar material por qualquer tipo de pressão. Fico assustado e perplexo”*. A Diretoria de Jornalismo respondeu que *“deve ter tido algum problema de acesso do leitor ao sitio. A matéria que ele se refere consta no nosso arquivo. Aproveito para informar que a **Agência Brasil** não deleta matéria publicada”*. (...)

(...) Esta Ouvidoria entende que deve ter havido algum equívoco do leitor e foi verificar se havia problema quanto a disponibilização da matéria constatando que não havia. A informação está à disposição na página, sob o mesmo título.

Embora no parágrafo acima quem estava equivocado era o leitor, no caso relacionado aqui, quem errou foi a **Agência Brasil**. Na notícia “Japão vai desativar seis reatores da usina de Fukushima”, publicada em 16 de abril, um leitor que não autorizou a publicação de seu nome, apontou erro e disse que “consta erroneamente, na matéria “A Usina Nuclear de Fukushima Daiichi, uma das maiores do Japão, passará a operar com 50 reatores, e não mais 54.” . Diz o leitor que “o Japão todo tem 54 reatores e os 6 da Usina Fukushima Daiichi serão completamente desativados. Fukushima Daiichi era a segunda maior do Japão (a maior usina nuclear japonesa é Kashiwazaki-Kariwa, na província de Niigata). Vale lembrar que atualmente, há apenas 1 reator em atividade. Os outros estão parados ou devido ao desastre (Fukushika Daiichi, Fukushima Daini, Onagawa, Higashidori, Tokai Daini) ou devido a inspeções periódicas”. Até o presente relatório, a Diretoria de Jornalismo não havia respondido ao leitor e não houve nenhuma confirmação do equívoco “erramos” da **ABr**.

A **Agência Brasil** fez uma cobertura especial do julgamento do Supremo Tribunal Federal (STF), no dia 10 de abril, em relação à Anencefalia. E recebeu vários comentários sobre essa cobertura. O leitor Adilson José de Aquino, por exemplo, criticou em 11 de abril, a matéria “*Diante de gestacao de anencefalos mulheres relatam momentos de dor e de difícil decisão*”, publicada em 10 de abril, assim: “na reportagem que se lê (...) diz que a criança nasceu em 2008 e hoje tem 2 anos e dois meses, ao fim da reportagem diz-se que o nome não é real. Então dois erros: 1- Data 2012 - 2008 = 4 anos 2 - Se o nome não é real e a data não bate, a história é real?” Outra leitora, Nilra Maria Teixeira, comentou “Chegamos ao mundo, e a terra já estava aqui, os mares, a lua, as estrelas enfim, tudo, e sabemos que o homem jamais teria condições de criar tudo isso, só usufruímos (...) Estamos vivendo num mundo de provas e expiações, onde estão todos misturados pra que possamos aprender com os outros o que não sabemos e ensinar o que pensamos que já podemos ensinar, enfim, uma troca. Se Deus é sabedoria, não deixaria gerar numa mãe boa, amorosa e dedicada à família uma criança com problemas genéticos ou de anomalias significativas (...) Não adianta fugir abortando de forma legal, esses mesmos pais, que hoje se beneficiam com a Lei, após terem um filho perfeito o perderão para um acidente que fatalmente o tornará sem função cerebral, essa é a Lei Divina, dessa ninguém escapa. Para esses pais que se acham injustiçados por Deus lhes dar um filho sem cérebro, esquecem que são escolhidos e aceitam antes dessa ovulação, o véu do esquecimento não deixa que lembrem disso, mas para eles é uma dádiva. Não existe filho especial, mas pais especiais... (...)

(...)Existe algum mendigo que nasce sem cérebro? com síndrome de Down? Pode até ser que sim, mas é raro (...) Com certeza esses pais devem à esse ser anencéfalo algo, e vice e versa, e não é a Justiça dos homens que vai resolver isso com uma simples decisão e larvas mãos de todos os interessados nesse assunto. Que Deus ilumine todos os responsáveis na hora dessa decisão, e perdoe as mães que cegas querem abortar com o consentimento da lei (...) Se legalizar vai mudar o que? Quem usa vai continuar a usar...a vida é uma passagem, temos que saber o que estamos decidindo a cada dia, isso será cobrado no fim dessa viagem, e depois ninguém poderá dizer que não sabia (...)”. E o outro leitor que se manifestou sobre o assunto, foi Wands Salvador Pessin, em 24 de abril, escreveu: “impressionou-me o viés ideológico muito forte da matéria referida. Parece, data venia, quase que uma propaganda ideológica. Até pela disposição do título e a ordem das matérias isso fica muito claro. O "outro lado", no jargão jornalístico, está visivelmente posto de forma secundária, periférica e submetida. Hoje é um tipo ideológico, amanhã pode ser outro e por aí vai. Por isso é importante delinear bem as questões ideológicas e evitar, o máximo possível, esse tipo de tomada pública de posição num veículo estatal”.

A Diretoria de Jornalismo ponderou na primeira vez, em 13 de abril, assim: “os destaques de matérias com pessoas e instituições pró e contra à interrupção da gravidez foram se revezando (...) A cobertura foi bastante balanceada. É claro que dependendo da posição firmada do leitor, ele se sentia mais atendido ou menos de acordo com a matéria nova, que ganhava mais destaque”. Depois, a Dijor, novamente instada, respondeu que “durante os dias no julgamento várias matérias sobre o assunto foram publicadas com pessoas e instituições pró e contra a interrupção da gravidez”. Esta Ouvidoria avalia que a cobertura feita pela **ABr** foi boa, mas, as respostas dadas aos leitores foram vagas e inconsistentes. Perdeu uma boa chance de formar opinião crítica e dar mais esclarecimentos ao seu público.

E por fim, sobre as manifestações dos leitores a respeito de alguns serviços que a **ABr** dispõe em seu site, as mais comuns e recorrentes reclamações foram sobre acesso a link, ao site de notícias da ABr e ao “feed” (RSS) para o inglês. O leitor Alves Tahir Naqqash, em 01/04 observou (em inglês):*“I would like to say that the link "<http://agenciabrasil.ebc.com.br/newsinenglish>" has a RSS in the botton, however it doen't work. I want to have this RSS working because I am an English student. So it could help me so much in my future readings. Please, fix it. Look at the message I can see here "<http://agenciabrasil.ebc.com.br/feed/ultimasnoticias/feed.xml.xml>". Página não encontrada. I 'm waiting for your help”.* (...)

(...) A Superintendência de Comunicação Multimídia (Sucom) respondeu (também em inglês) que *“we appreciate your warning about this broken link in Agência Brasil "The News in English" section. The RSS channel has been fixed, and it works properly in all of the tests we made on it. It took more time than we first expected to fix the link, and we apologize for that. The feed content can be reached by the URL: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/feed/newsinenglish/feed.xml>. At "The News in English" page in Agência Brasil (<http://agenciabrasil.ebc.com.br/newsinenglish>), the RSS button also works correctly*”. Trata-se de mais uma reclamação sobre o mesmo assunto. É um problema que precisa ser solucionado pois a demanda é constante.

Outros temas que se destacaram nos comentários dos leitores, foram sobre acesso a imagens e textos no site da **ABr**, além da recorrente solicitação de autorização para publicar o noticiário da **ABr**. O leitor Mario Antônio da Silva, por exemplo, solicitou em 03 de abril, *“estamos inaugurando um novo jornal na cidade de Cachoeinha, no Estado do Rio Grande do Sul, chamado GAZETA NOTICIAS DO VALE. Gostaríamos de saber se é possível usarmos matérias da **AGÊNCIA BRASIL** em nosso jornal que a princípio terá periodicidade quinzenal.”* Ele é editor do jornal. A sugestão desta Ouvidoria é que conste em algum espaço da página a autorização expressa de publicação do material para que esta demanda tão permanente e simples de atender, não precise mais ser acionada via Ouvidoria.

Sobre acesso às imagens da **ABr** surgiram algumas reclamações. Um leitor que não quis ser identificado, disse, em 02 de abril: *“caros, sou pesquisador de uma empresa de comunicação, sempre consulto seu acervo fotográfico. Gostaria de fazer algumas ressalvas para o melhoramento das buscas em seu site. Está confuso procurar imagens, pois quando solicitamos a busca, vem misturado com texto, ao lado esquerdo, temos um opção para textos, fotos, vídeos, etc, quando clicamos em fotos, por exemplo, a primeira pg vem só com fotos, mas depois as seguintes vem com tudo misturado. Seria interessante um campo para marcar a opção desejada, ou foto ou texto. Espero que tenha ajudado para a melhoria do serviço”*. A Dijor ainda não respondeu sobre esta questão. Já a leitora Thalita Alves, comentou em 04 de abril, que *“o banco de imagens do site está horrível. Qualquer palavra que digito a busca encontra mais de mil fotos e por isso só aparecem as matérias. Por que não volta a ser como antes? Era perfeito, o melhor banco de imagens dos sites governamentais!”* Outra leitora, Fabiane Cavalcanti (editora de Brasil e Internacional do Jornal do Commercio-PE), em 04 de abril, comentou que *“essa nova mudança piorou o sistema de busca de textos e fotos e queremos passar para a segunda página e vem todos os textos de novo. Muitas fotos também não estão sendo carregadas.”* A resposta da Sucom foi a seguinte: *“As alterações no sistema de busca da Agência Brasil, notadas pela usuária, estão em funcionamento desde o início do mês.*

A mudança foi no sentido de integrar, de forma mais completa, os conteúdos de diferentes veículos da EBC, incluindo a Agência Brasil, a TV Brasil e Radioagência Nacional. Os filtros padrão permitem separar os resultados da busca por tipo de conteúdo (texto, vídeo, foto, áudio, conteúdo institucional e em inglês), o que foi pensado para facilitar a navegação e o acesso de conteúdos em diferentes meios. Em relação à situação apontada, vamos trabalhar para ajustar a funcionalidade. Lamentamos por isso e podemos passar um prazo de 15 dias para o mecanismo passar a operar corretamente. Até lá, uma opção que pode ajudá-la seria, antes de aplicar um filtro - como o de foto, por exemplo, selecionar um número maior de itens a serem exibidos. Por padrão, o sistema oferece 15 tópicos por página, mas é possível conseguir até 100 por vez. Embora não seja a solução definitiva, isso pode melhorar a experiência do usuário até que os acertos sejam promovidos”.

Novamente instado pelas leitoras a Ouvidoria solicitou nova resposta e a Sucom complementou a seguinte informação: “as alterações no sistema de busca da Agência Brasil notadas pela jornalista do Jornal do Comercio estão em funcionamento desde o início do mês. A mudança no sistema foi no sentido de integrar de forma mais completa os conteúdos de diferentes veículos da EBC, incluindo a Agência Brasil, a TV Brasil e Radioagência Nacional (...). Em relação à situação apontada na paginação (“quando clicamos para aparecer só foto e queremos passar para a segunda página vem todos os textos de novo”), vamos trabalhar para consertar a funcionalidade. Lamentamos por isso e podemos passar um prazo de 15 dias para o mecanismo passar a operar corretamente. Até lá, uma opção que pode ajudá-la seria, antes de aplicar um filtro (...) selecionar um número maior de itens a serem exibidos. Por padrão, o sistema oferece 15 tópicos por página, mas é possível conseguir até 100 por vez. Embora não seja a solução definitiva, isso pode facilitar. Quanto a fotos que não são exibidas, é mais difícil de precisar causas do problema. Verificamos que alguns usuários tem encontrado problemas de navegação provocados pelo “cache” do navegador. “Cache” é um recurso usado pelos navegadores para acelerar o acesso a conteúdos na internet. Na prática, imagens, folhas de estilo e padrões visuais são armazenados na memória do aplicativo em uma operação que, normalmente, ajuda a fazer as páginas serem carregadas mais rapidamente. Em caso de mudança nessas estruturas, porém, acontece de alguns navegadores não “perceberem” a alteração. Como consequência, exibe-se o conteúdo de modo desatualizado. No caso das alterações na busca, estamos trabalhando para reduzir esse tipo de situação (os testes com diferentes versões de variados navegadores mostraram nenhum tipo de problema, mas sempre é possível que isso ainda aconteça em alguma condição não verificada). Se for esse o caso, usar o comando “Atualizar” ou “Recarregar” no navegador (acionada por meio da barra de navegação, pelo menu ou pela combinação de teclas Ctrl+R ou Ctrl+F5) tende a resolver”.

Na avaliação desta Ouvidoria, as constantes mudanças, embora necessárias para aperfeiçoar, estão dificultando o entendimento prático de quem utiliza as informações da **ABr** para uso profissional. Uma observação técnica permanente orientando como usar em caso de dificuldades, talvez já facilitasse o acesso.

Outro caso foi o do leitor Antonio Carlos, em 13 de abril comentou: “não consigo entender o porque de: ao acessar uma matéria qualquer, em página que não a 1ª (primeira), ao voltar para o site ele retorna sempre para a 1ª página. Pior ainda só consigo enviar o email se estiver relacionado a um programa?” A Ouvidoria respondeu que “os problemas técnicos foram detectados e a solução deve se alcançada até sexta-feira (20.04.2012). Sua mensagem será encaminhada à Sucom para reforçar a urgência de providenciar a solução, mas se o problema persistir depois deste prazo, pedimos a gentileza de nos contactar novamente”. Esta Ouvidoria não registrou acompanhamento ou retorno sobre a elucidação do problema. O recomendado é que, por serem recorrentes e de vários leitores, a Sucom padronize as respostas e coloque um guia mínimo e prático de manuseio dessas ferramentas.

No que se refere ao conteúdo, um leitor que não autorizou a publicação de seu nome, disse em misto de comentário e crítica endereçado à **EBC**, em 24 de abril, “*Bom dia! Vocês pertencem a ULAN? Vocês já compararam a qualidade das Agencias de Noticias dos outros países com qualidade despojada da EBC? Chamo de despojada , por que é despojada de qualidade, de dignidade com o país, com imagem dos próprios funcionários, com o respeito as famílias , filhos, avós , avôs que poderiam ser orgulhar de ter parentes , empregados públicos aí! É um atentado a dignidade humana a página de apresentação desta empresa. Comparem com a Telam? Você já fez isso? Meu irmão ou irmão trate-se com Amor próprio! Permitam se orgulhar de Trabalhar em uma Empresa de Comunicação Nacional! Deve haver apátridas na direção desta empresa. Nada há de se orgulhar ... A Andes dá um Show de apresentação, ABI com todo dificuldade financeira é melhor! Se perguntem , por que não há anunciantes que poderiam aportar recursos na EBC? Será que os apátridas não querem? Porque os blogueiros "sujos" tem patrocínio das Estatais e a EBC, não? Não orgulho ou dignidade na abordagem das matérias, não há paixão, parecem que todos usam valium, é isso? Não há cor, que vida é essa que querem passar ao leitor? Filhos e filhas se orgulhem, digam que vale a pena viver! Njão adianta viver apenas as 12 horas restantes, pois seus filhos também serão mediócras como o trabalho de vocês! Um dia serão uma Telam, é claro que gostaria de algo melhor porque sei que são capazes ! Pela Dignidade Humana , Profissional , Jornalística, Gerencial, de Vida em Família e em Sociedade! Enfim , mas que seja já, pois amanhã podes não estar lá, então de que valeu vcs não terem tentado viver hoje com Dignidade também na EBC?! Sejam Dignos Já para com seus Filhos, mediocridade nunca mais!*

A Diretoria de Jornalismo ainda não respondeu a este comentário do leitor. A Ouvidoria, embora considere que as palavras usadas foram destemperadas e agressivas, avalia que a resposta deve ser dada. Com serenidade, certeza e absoluta transparência sobre o papel que a EBC desempenha e que está aperfeiçoando na busca de um melhor jornalismo investigativo e no permanente debate sobre a comunicação pública deste país.

3.3.2.2. Observações da Ouvidoria sobre o conteúdo da Agência Brasil

No mês de março, a Ouvidoria avaliou a editoria de Cidades da **ABr** e verificou que os principais assuntos divulgados foram sobre diversidade e gênero, direitos humanos, erradicação da pobreza, Rio +20 e meio ambiente, corrupção e fraudes e inclusão social. Mas a maioria das matérias publicadas nesta editoria provém da cobertura de atos e ações do Governo Federal, incluindo os Ministérios e secretarias, além da Presidência da República.

Já no mês de abril, esta Ouvidoria se deteve nos assuntos divulgados pela editoria de Meio Ambiente da **ABr**. E foram preponderantes, sobre a Rio +20. Outros temas que mereceram destaque foram o Código Florestal, Desmatamento, Lixões e sua destinação, Belo Monte, Chuvas, Vazamento de óleo da Chevron e Energia Nuclear, entre outros. Mas assim como a editoria de Cidadania, a maioria das matérias publicadas nesta editoria de Meio Ambiente provém da cobertura de atos e ações do Governo Federal, incluindo os Ministérios e secretarias, além da Presidência da República.

Na área de cobertura internacional, em março, mereceu destaque o que a **ABr** noticiou sobre o estudante Roberto Laudisio Curti, morto no dia 18 de março, pela polícia australiana, com matérias informando desde a morte, a posição do governo brasileiro e a manifestação de amigos e parentes cobrando providências. Outro destaque da cobertura da ABr foram os assuntos relativos a vítimas da ditadura que buscam os seus direitos.

A cobertura permanente e constante informou sobre decisões da justiça e direitos humanos, acrescentando conteúdo crítico a quem leu sobre o assunto. Principalmente nas matérias “Comissão indeniza sete mulheres perseguidas pela ditadura”, publicada em 10/03 e “Viúva e filhas buscam na Justiça retificação da certidão de óbito de vítima da ditadura militar”, publicada em 29/03.

Em relação ao acompanhamento e divulgação do assunto corrupção/fraudes, principalmente na área política e/ou pública, o noticiário da ABr deixou a desejar. Foram poucas matérias sobre o assunto que mereceram destaque na editoria de Cidadania. Uma das poucas foi “TCU investiga 17 empresas suspeitas de fraudes em licitações com hospitais públicos”, publicada em 28/03. Um fator peculiar à ABr é que por ser uma agência de notícias pública, informações importantes do ponto de vista de interesse social são mais divulgadas do que na grande mídia. Um assunto noticiado de forma burocrática foi a cobertura do Seminário Internacional Regulação da Comunicação Pública, realizado de 21 a 23 de março. O tema deveria ter mais destaque na cobertura da ABr não só por ser um assunto relativo à área, mas por também ter deliberado sobre temas importantes como a regulação democrática da comunicação e a criação de um Conselho Nacional de Comunicação.

O tema Rio +20 e meio ambiente receberam boa cobertura da **ABr** nestes dois meses, apesar do conteúdo ainda disperso. Uma média de três matérias por dia sobre o assunto acima citado vem permeando o noticiário da Agência Brasil. No tema erradicação da pobreza, o destaque para as matérias “Governos da América Latina e do Caribe reforçam compromissos para erradicar a pobreza e a fome no continente” e “Rio +20 também dará prioridade ao combate à fome e à pobreza no mundo”, ambas de 31/03. Ainda no tema, a matéria de 24/03, “Especialistas dizem que parte da sociedade cobra soluções higienistas para problemas com moradores de rua” possui o título impreciso e burocrático, mas o conteúdo é explicativo e denso, com muita informação. A **ABr** também abordou bem a questão dos moradores de rua, com ênfase ao que o Ministério Público Federal determinou para o setor. Na matéria “Ministério vai financiar reestruturação do atendimento municipal a moradores de rua”, de 19/03, a ABr faz uma panorâmica do assunto e estabelece um debate interessante sobre os direitos destas pessoas.

Temas como danos ambientais e ecológicos, grandes projetos e suas repercussões, além da Rio+20, estão faltando mais apuração do material, cabendo à agência, neste assunto, fazer a diferença em termos de jornalismo público. Faltam mais matérias situando a importância e a profundidade destes debates sobre ecologia e desenvolvimento sustentável para o mundo. A título de sugestão, no mesmo molde que a **ABr** tratou de outros temas, com páginas especiais (como o Dia Nacional da Síndrome de Down), deveria fazer o mesmo com estes temas. Em relação à cobertura do acidente ecológico da empresa Chevron e os fatos ocorridos com a usina hidrelétrica de Belo Monte, carece de mais apuração e conteúdo crítico. Embora com várias reportagens sobre o assunto, a agência pública de notícias poderia ter avançado mais. Explicar, detalhar, comparar e criticar são funções inerentes ao jornalismo.

Destacaram-se na cobertura da **ABr** as matérias “Intimidação da população é uma das preocupações de relatório sobre Belo Monte”, em 16/03; “Relatório sobre violência no campo pede que governo ouça comunidades afetadas por Belo Monte”, em 16/03; “Governo se compromete a promover política de direitos dos atingidos por barragens”, em 15/03.

Na questão diversidade sexual e direitos humanos, dentro da editoria de Cidadania avaliada em março, a **Agência Brasil** ampliou o debate e o espaço em seu noticiário. Matérias sobre mulheres, negros, gays, pessoas com deficiência, índios e moradores de rua foram diariamente publicadas nas páginas de variadas editorias e a **ABr** demonstrou nesta editoria que está fazendo a diferença entre o jornalismo que atua com o que é praticado nas mídias privadas. Destaques para as matérias: “Câmara do Rio retira da pauta projeto que proíbe divulgação de material sobre diversidade sexual”, em 28/03; “Senado aprova MP que prevê recursos para financiar produtos que facilitam a vida de pessoas com deficiência”, em 27/03; “Comemoração ao Dia Internacional da Síndrome de Down”, em 24/03, com página especial; “Banco de dados sobre população negra brasileira é lançado em São Paulo”, em 21/03; “Situação de moradores de rua é de medo e revolta, denunciam integrantes dos movimentos de defesa”, em 15/03; “Eleonora Menicucci defende reforma política com igualdade de gênero”, em 08/03; “Frente parlamentar LGBT considera aberração projeto que propõe a “cura” do homossexualismo”, em 03/03.

No mês de abril, avaliando a editoria de Meio Ambiente, a Ouvidoria percebeu que no assunto desmatamento mereceu destaque a cobertura da **ABr** com mais ênfase para a Amazônia. As matérias “Desmatamento na Amazônia Legal no mês de março foi 15% maior, registra Imazon”, publicada em 19 de abril ; “Estudo aponta que acesso a financiamentos para linha verde é irrisório”, de 06 de abril; “Desmatamento dispara em Roraima e Mato Grosso, aponta estudo”, em 05 de abril e “Greenpeace denuncia exploração ilegal de madeira em área de assentamento do Incra no Pará”, de 02 de abril; foram concisas e esclarecedoras sobre o assunto, em reportagens geradas pela própria **ABr**. E mostrou que sabe fazer uma cobertura diferenciada. A sugestão desta Ouvidoria seria somente no sentido de ampliar mais o noticiário sobre o assunto.

Outro destaque da cobertura da **ABr** em abril foram os assuntos relativos ao Código Florestal. A **ABr** acrescentou conteúdo crítico e quem leu sobre o assunto deve ter ficado bem melhor informado do quem leu pela grande imprensa. Apesar de um certo viés governamental, com muitas matérias sobre o que o Governo Federal pensava e tratava sobre o assunto, a questão da votação do Código Florestal foi boa e ocupou um volume razoável na produção geral de notícias da **ABr**. Mas, faltou ouvir mais o outro lado, como por exemplo, a comunidade científica e a do desenvolvimento sustentável. Poderia ter gerado uma produção de página especial do tipo “entenda mais sobre o Código”. Esta Ouvidoria recomenda que, faltando a parte da sanção ou veto do Código pelo Poder Executivo, a **ABr** retome a questão e esclareça ponto a ponto ao seu leitor todo o processo, além de inserir a cobertura do movimento “Veta Dilma” que está tomando as ruas. Destaque para as matérias “Em defesa do novo código, presidente da SNA diz que reflorestar seria ‘desperdício fantástico’”, em 28 de abril; “Ideli diz que parte do Código Florestal que trata de anistia a desmatadores terá 'grandes chances' de ser vetada”, em 26 de abril e “Minc conversa com Dilma e diz que presidenta pretende vetar itens do Código Florestal”, de 26 de abril.

O acompanhamento e a divulgação do assunto sobre Belo Monte prosseguiu em abril e pegou mais fôlego com o foco da **ABr** principalmente na questão indígena e na greve dos trabalhadores. Foram feitas algumas matérias especiais, como as do repórter Pedro Peduzzi, intituladas “Belo Monte: desafio é manter operários motivados em ambiente de trabalho pesado e poucas opções de lazer”, de 19 de abril e “Belo Monte: capacitar é preciso”, em 20 de abril. Outra matéria, foi a de Luciana Lima, em 13 de abril, “CIDH notifica o governo brasileiro e pede informações sobre comunidades que habitam a Bacia do Rio Xingu”. Para a Ouvidoria faltou um fio lógico e crítico de acompanhamento do desenrolar deste assunto que ainda não encerrou. A **ABr** está perdendo a chance de fazer uma cobertura histórica de um fato que envolve as comunidades científica, ambiental e a internacional ligada ao meio ambiente e aos povos indígenas. Esta Ouvidoria recomenda um aprofundamento do assunto. Ouvir mais segmentos sociais, fazer enquete e criar página especial. Registrar e acompanhar o assunto que vai fazer a diferença e servir de referência em cobertura jornalística na editoria de Meio Ambiente.

Um assunto noticiado de forma interessante foi a cobertura do assunto “Lixão”. O tema teve um bom destaque na cobertura da **ABr** não só por atingir a todos os cidadãos, mas por também ter abordado de forma especial o lixo eletrônico. A **ABr** produziu reportagens sobre o problema dos lixões e sua destinação final. Mas reservou um destaque sobre o lixo eletrônico em seu noticiário, realizada em boa hora. Nas matérias “Descarte correto de lixo eletrônico ainda é problema para o Brasil”; “Projeto capacita catadores de 53 cooperativas a separar o lixo eletrônico”; “Descarte correto do lixo eletrônico requer engajamento das empresas brasileiras” ; “Assespro-RJ defende estruturação de política para o lixo eletrônico” e “Crescimento do lixo eletrônico ameaça a saúde da população e o meio ambiente”, todas datadas de 29 de abril, a **ABr** agregou valor crítico e demarcou espaço no quesito jornalismo público de qualidade. A recomendação desta Ouvidoria é para que outros assuntos ligados ao interesse público tenham o mesmo tratamento.

No tema Rio +20 , dentro da editoria de Meio Ambiente, a **Agência Brasil** ampliou muito o debate e o espaço em seu noticiário. Matérias sobre o evento são diariamente publicadas na página desta editoria envolvendo educação, cultura, cidadania, notícias internacionais, dentre outras. Embora ainda seja necessário um de maior aprofundamento, a **ABr** demonstra que referente a essa questão pretende ir mais a fundo e fazer a diferença. Esta subentendido também pela estratégia concebida para a atuação na Rio +20 pela ABr, que será na construção desse espaço de debate aberto e democrático que a **ABr** quer convalidar e consolidar os parâmetros previstos para referenciar o sistema comunicação pública da EBC. Destaques para as matérias: “Dilma quer empenho para que Rio+20 seja referência mundial sobre desenvolvimento sustentável”, em 03/04; “Cúpula dos Povos pretende lutar contra mercantilização da natureza”, em 10/04; “Movimentos sociais farão marcha de protesto na abertura da Rio+20”, em 13/04; “Movimentos sociais querem incluir a felicidade na agenda Rio+20”, em 16/04; “Demarcação de território será prioridade dos povos indígenas nos debates da Cúpula dos Povos”, em 17/04 ; “Rio+20:mulheres se mobilizam no Rio para levar propostas à Cúpula dos Povos”, em 28/04 e “Presidente do Equador, Rafael Correa, confirma participação na Rio+20” , em 30/04. A recomendação desta Ouvidoria é para que especialmente para este assunto, a **ABr** crie um selo de identificação nas matérias, inclua um ícone “entenda a Rio+20”, reforce a cobertura diária para que o usuário de informações da EBC fique informado e criticamente esclarecido sobre este grande evento ecológico mundial, além do que a EBC está programando para a cobertura nos dias em que ocorrerá a Rio+20.

3.3.3. Colunas da Ouvidoria

No mês de março foram três textos da coluna da Ouvidoria na Agência Brasil baseados em manifestações dos leitores - o Caso Eloá, os feriados que causam perdas no comércio, o piso salarial dos professores e sobre a audiência pública para discutir a permanência, ou não, na programação da EBC, dos programas religiosos.

Em 05 de março: A coluna da Ouvidoria intitulada “Na velha corrida por audiência, como foi a cobertura da Agência Brasil no caso Eloá?” apontou para a análise da cobertura da **Agência Brasil** no caso que ficou conhecido como ‘Eloá Pimentel: o sequestro da estudante pelo ex-namorado Lindemberg Fernandes Alves e o julgamento dele’. O fato ocupou as manchetes dos principais veículos do país e no período de 2008 a 2012, a **Agência Brasil** publicou 19 matérias. A coluna informou que no episódio do sequestro que terminou tragicamente com a morte de Eloá Cristina Pimentel, a cobertura da mídia se estendeu de 13 a 17 de outubro de 2008, sem nenhuma interrupção de notícias sobre o assunto (...) o mais interessante é que o auge da cobertura da **Agência Brasil** se deu entre os dias 18 a 23 de outubro, com duas matérias sobre a morte de Eloá no hospital; três matérias sobre a doação dos seus órgãos; uma declaração do então vice-presidente José Alencar abonando a atuação da polícia; uma nota do Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (Conanda), condenando a atuação da Polícia Militar (PM); uma matéria na qual jornalistas questionam o papel da mídia no caso; duas matérias nas quais o então ministro da Secretaria Especial dos Direitos Humanos, Paulo Vannuchi, criticou a polícia e a mídia em discursos feitos em reuniões sobre direitos humanos e uma notícia sobre a audiência realizada na Câmara dos Deputados. A coluna concluiu que a **ABr** não aprofundou o assunto, a não ser pela abordagem dada pela ministra Maria do Rosário, de Direitos Humanos, que comentou a situação, e pela declaração do advogado que trouxe para o cenário a discussão sobre a falta de controle e regulação na mídia.

Na coluna seguinte, “O que acontece quando não há contraponto?”, de 12 de março, foi dado ênfase à matéria da **Agência Brasil** publicada no 17 de janeiro de 2012, “Feriados causam perdas no comércio de R\$ 50 bilhões”. A coluna diz que a matéria baseou-se nas declarações de dois economistas e que ambos apresentaram dados mostrando o prejuízo que os feriados acarretaram ao comércio pelo fato de serem dias “parados” (...) os dados concretos apresentados são, exclusivamente, relacionados às perdas sofridas e com argumentos que destacam as consequências negativas. A matéria foi alvo de reclamação de dois leitores e a Diretoria de Jornalismo da **EBC** respondeu. E depois publicou outra notícia sobre o assunto: Número de feriados nacionais no país divide opiniões (...)

(...) a coluna concluiu que se a **Agência Brasil** tivesse priorizado o contraponto poderia trazer outros economistas que não compartilham dessa posição, como é o caso do economista Joelson Gonçalves de Carvalho, que discorda que os feriados tragam prejuízos à economia.

Na terceira coluna produzida em 19 de março, “Os rumos são incertos, mas o debate só está começando” a coluna comentou o evento do Conselho Curador da **EBC** realizado em 14 de março, com mais uma audiência pública para discutir a permanência, ou não, na programação da **TV Brasil** e da **Rádio Nacional de Brasília** dos programas católicos A Santa Missa e Palavras de Vida, vinculados à Arquidiocese do Rio de Janeiro, e do programa evangélico Reencontro, ligado à Igreja Batista, de Niterói. E história que o debate envolve sobre a transmissão dos programas religiosos teve início em 2009, a partir de comunicação do público à ouvidoria criticando a manutenção de programas de cunho religiosos na grade da **TV Brasil**. A primeira manifestação, que desencadeou o debate, chegou à ouvidoria no dia 21 de março de 2009, feita por um telespectador. Diz ainda que depois de muitas discussões, o Conselho Curador aprovou, no dia 22 de março de 2011, a resolução apresentada pela câmara que determina que os programas religiosos devem sair do ar em setembro de 2011, ao mesmo tempo em que propõe que a Diretoria da **EBC** fique responsável por apresentar alternativas de programação, respeitando o critério de diversidade para compor a faixa religiosa na **TV Brasil** e nas rádios (...) Na audiência do dia 14 de março, a Coluna da Ouvidoria publicou depoimentos de representantes de diversos credos religiosos e o que pensam sobre a questão. E concluiu que seja qual for o resultado dessa discussão, só o fato de o Conselho Curador convocar audiências públicas envolvendo diferentes setores da sociedade para discutir uma questão tão polêmica já reforça o compromisso da **EBC** com a comunicação pública.

Na quarta e última coluna do mês, em 26 de março, foi tratado o tema “Um caso típico de desencontro de informações” em que trata do que a **Agência Brasil** publicou, no dia 8 de março, na matéria “Nove estados ainda não pagam o valor do piso nacional dos professores para 2012” . Esta notícia, no mesmo dia de sua publicação, provocou reação de seis leitores, todos de Minas Geras, que enviaram correspondência à Ouvidoria, reclamando que o valor do piso no seu estado não corresponde ao valor que aparece na matéria. Alguns, inclusive, sugeriram uma consulta ao sindicato dos trabalhadores da categoria no estado para conferir o valor. Assim que recebeu as reclamações, a **Agência**, com o objetivo de acrescentar informações discordantes, adicionou à versão original uma nota de rodapé. A Diretoria de jornalismo da **EBC**, atendendo a demandas destes leitores, também respondeu sobre o assunto com mais outra resposta sobre a publicação da matéria (...) A coluna avaliou que do ponto de vista do princípio jornalístico de confirmar as informações, consultando mais de uma fonte e ouvindo o outro lado, a **Agência Brasil** foi omissa na publicação da primeira matéria. (...)

(...) Do mesmo modo que não poderia publicar a inclusão de gratificações e abonos nos valores reportados pela maioria das secretarias estaduais, já que é uma prática que não é permitida pela Lei do Piso desde janeiro de 2010 e que já foi condenada pela Justiça Estadual do Rio Grande do Sul e pelo Supremo Tribunal Federal (STF). Mas a coluna também louvou a iniciativa da **Agência Brasil** de fazer o levantamento e, sobretudo, dar sequência ao assunto em função das críticas feitas pelos leitores.

Em 02 de abril, a coluna da Ouvidoria intitulada “A ênfase em um lado da questão impede o equilíbrio da informação” apontou para a análise da cobertura da **Agência Brasil** no que se refere à questão do uso de sacolas plásticas. O leitor Tony Trambell reclamou de uma matéria publicada pela **Agência Brasil**, no dia 10 de março, sob o título “Mais de 60% das capitais brasileiras proíbem uso de sacolas plásticas em supermercados”. Segundo ele, *“a matéria usa números e informações que só interessam a um lado. Um jornalismo sério mostraria os dois lados da moeda ou, pelo menos, questionaria para onde foi o dinheiro economizado pelos supermercados em relação à economia das sacolas plásticas”*. A Diretoria de Jornalismo respondeu que *“essa é uma questão controversa que envolve diversas opiniões, por isso, delimitamos o foco da nossa matéria e optamos por fazer uma matéria alertando o consumidor para o ato de que ter a lei não significa que ela será aplicada, justamente por causa das questões judiciais”* (...) A Ouvidoria ponderou que o leitor tem razão ao denunciar os interesses comerciais dos supermercados. E que esses interesses não são pequenos (...) No ponto de vista da Ouvidoria, a simples proibição das sacolas transfere todo o ônus para o consumidor.

Na coluna seguinte, “No terreno dos índices e das fontes, o repórter é nosso guia?”, de 09 de abril, a coluna adverte que não é de hoje que a **Agência Brasil** vem publicando, mensalmente, o resultado das pesquisas realizadas pelas duas instituições que medem o índice de desemprego no país: a Pesquisa Mensal de Emprego (PME) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), com dados de seis regiões metropolitanas do país, e a Pesquisa de Emprego e Desemprego (PED) do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (Dieese) e da Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados (Seade), baseada em sete regiões metropolitanas (...) E foi a disparidade dos índices levantados pelos dois institutos e apresentados pela **Agência Brasil** em matérias distintas, que provocou a manifestação do leitor Wolney Castilho Alves, dirigida à Ouvidoria no dia 29 de março.

Na terceira coluna produzida em 16 de abril, “Notícias e novidades na educação do campo” a coluna comentou reportagem da **Agência Brasil** publicada no dia 18 de março, tratou do lançamento do Programa Nacional de Educação no Campo (Pronacampo)[2], pela presidenta Dilma Rousseff (...). A matéria foi alvo de manifestação do leitor Celso Vallin, professor da Universidade Federal de Lavras (MG), que trabalha com essa temática em projetos de pesquisa e extensão. Ele questionou a informação, ao ressaltar que o programa Escola Ativa já havia produzido e distribuído material didático diferenciado para as escolas do campo, bem como um *kit* com esqueleto, globo terrestre e outros materiais (...). Para esclarecer todos esses aspectos a **ABr** poderia ter repercutido a notícia, sobretudo com os representantes dos movimentos sociais, prefeitos, autoridades estaduais e municipais de educação e diretores de escolas e professores.

Na quarta coluna, em 23 de abril, foi abordado o tema “Mudanças na TI e avisos aos navegantes” em que trata das diferentes demandas que chegam à Ouvidoria, como uma das que mais oscilam no tempo com reclamações de acesso ao *site/links* (...) quando o volume de demanda sobre o assunto aumenta, é sinal de que algum tipo de mudança ocorreu no sistema e que precisa ser explicado para o leitor (...) a Ouvidoria recebeu três reclamações de usuários sobre o dispositivo de busca às fotos nos arquivos do portal da **Agência Brasil**. Eles foram unânimes sobre a dificuldade na busca de imagens no *site* da Agência Brasil devido à mistura de fotos e textos que aparece na lista de *links* (...) Em atendimento às três demandas que a Ouvidoria lhe encaminhou, a Superintendência de Comunicação Multimídia (SuCom) respondeu que "As alterações no sistema de busca da **Agência Brasil**, notadas pelos usuários, estão em funcionamento desde o início do mês. A mudança foi no sentido de integrar, de forma mais completa, os conteúdos de diferentes veículos da **EBC**, incluindo a **Agência Brasil**, a **TV Brasil** e **Radioagência Nacional**. Os filtros padrão permitem separar os resultados da busca por tipo de conteúdo (texto, vídeo, foto, áudio, conteúdo institucional e em inglês), o que foi pensado para facilitar a navegação e o acesso de conteúdos em diferentes meios. Em relação à situação apontada, vamos trabalhar para ajustar a funcionalidade. Lamentamos por isso e podemos levar um prazo de 15 dias para o mecanismo passar a operar corretamente. Até lá, uma opção que pode ajudá-los seria, antes de aplicar um filtro como o de foto, selecionar um número maior de itens a serem exibidos. Por padrão, o sistema oferece 15 tópicos por página, mas é possível conseguir até 100 por vez. Embora não seja a solução definitiva, isso pode melhorar a experiência do usuário até que os acertos sejam promovidos".

E na última coluna do mês de abril, intitulada “Na cobertura dos fatos cotidianos, como a mídia pública deve se comportar?”, do dia 30/04, a discussão foi sobre a hipótese do agenda-setting provocada para entender o padrão de procedimentos típico da mídia comercial e questionar como é que mídia pública deverá se comportar e quais são os princípios que deveriam ser seguidos em lugar do agendamento e os ciclos de notícias que caracterizam a mídia comercial. A coluna enfatizou que enquanto não há o lançamento do *Manual de Jornalismo* da **EBC** será preciso adotar alguns princípios e práticas alternativos que devem ser levados em conta, como o respeito à diversidade, o qual é preconizado na lei que criou a **EBC** e nos estatutos que definiram a estrutura e as finalidades da organização.

Brasília, 17 de maio de 2012.

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