



**Empresa Brasil
de Comunicação**

Relatório da Ouvidoria 2014

2014

Ouidora geral

Joseti Marques

Ouidores adjuntos

Márcio Bueno (TV Brasil)
Tão Gomes (Agência Brasil e Portal EBC)
Tiago Severino (Sistema de Rádios)

Atendimento

Ana Cristina Santos
Carlos Genildo
Daniel Teixeira
Gabriela Chaves
Noemi Poconé

Monitoramento e Gestão da Informação

David Silberstein
Jamily Souza
José Luiz Matos
Tiago Martins

Apoio à comunicação

Wêdson França

Secretária

Edna Mamédio

Estagiários

Jéssica de Brito
Raimundo Lourenço

Sumário

Apresentação.....	4
Monitoramento e análise de conteúdo.....	6
• TV Brasil.....	7
• Agência Brasil e Portal EBC.....	17
• Sistema de Rádios.....	27
Convênios de Cooperação EBC/UFRGS/UnB.....	31
• Monitoramento de Conteúdo (UFRGS)	32
• Monitoramento de Conteúdo (UnB)	46
Manifestações do público.....	53
• TV Brasil.....	54
• Agência Brasil e Portal EBC.....	56
• Sistema de Rádios.....	70
Processos pendentes.....	79
Quantitativo de atendimento.....	81
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.....	94

APRESENTAÇÃO

O Relatório Anual da Ouvidoria, referente ao ano de 2014, apresenta um resumo das principais informações encaminhadas ao Conselho Curador em suas reuniões regulares e enfatiza as situações críticas observadas, principalmente aquelas que ainda persistem. As manifestações dos usuários também foram selecionadas para compor um panorama equilibrado das críticas e elogios aos conteúdos, servindo como um termômetro da opinião do público sobre o trabalho realizado em todos os veículos da EBC. No total, a Ouvidoria recebeu 6945 mensagens – 2863 dirigidas à TV Brasil e TV Brasil Internacional; 753 para a Agência e Portal, 884 para o Sistema Público de Rádio, 1089 relativas à própria EBC e 1356 classificadas como diversas.

A norma estabelece que o prazo de resposta ao público seja de cinco dias úteis. Do total de mensagens recebidas, 451 foram respondidas fora desse limite. Outras 145 demandas ainda se encontravam, no momento de conclusão deste relatório, em aberto. Apesar disso, a média de dias para o demandante obter a resposta e o processo ser concluído, em 2014, foi de 2,35 dias úteis.

Sobre a TV Brasil, a principal reclamação do público continua sendo a qualidade do sinal de recepção de imagem e som e, algumas vezes, da ausência total de sinal. Os pedidos de informação representam boa parte do quantitativo e referem-se, em geral, a questões como horários da programação, procedimento para obter cópias de programas, como fazer para ter vídeos ou séries incluídos na grade da TV Brasil.

Ao longo do ano, as questões apontadas pelas análises feitas pela Ouvidoria sobre o conteúdo dos veículos estão elencadas de forma sucinta e selecionadas pelo nível de atenção que ainda requerem. Na TV Brasil, a propaganda indevida de produtos e serviços é um problema que se repete e ocorre em várias produções, tendo sido identificado até mesmo em programa infantil. A questão foi levada por várias vezes ao Conselho Curador, mas ainda persiste. Os programas esportivos também aparecem com deficiências sérias e recorrentes que merecem investimento em qualidade.

Nos produtos jornalísticos, o principal aspecto observado é a tendência ao oficialismo, notada através dos textos, edições e abordagens de pauta, ocorrências que foram sendo reduzidas ao longo do ano, aparecendo apenas pontualmente.

No Portal EBC e na Agência Brasil, as manifestações do público poderiam sinalizar quais os fatos que mais afetaram a vida dos cidadãos em um ano marcado por Copa

do Mundo, eleições, dificuldades econômicas inesperadas e escândalos políticos. No entanto, esses temas foram superados, no interesse dos leitores, pelas dúvidas e questionamentos em torno das provas do Enem. Um problema insistentemente apontado pelos leitores e por públicos diversos – como conselheiros, ouvidores e os próprios profissionais das redações – é a nova forma de busca e pesquisa por assuntos na Agência, após a alteração da página. Esta é uma questão recorrente nas manifestações do público à Ouvidoria, mas que ainda não sensibilizou a área responsável para uma solução.

No Sistema Público de Rádio, o ano de 2014 foi marcado por desafios de ordem técnica enfrentados, em especial, pela MEC FM e Nacional do Alto Solimões. Na emissora carioca, reclamações sobre a qualidade do sinal foram constantes. Muitos ouvintes questionaram o motivo da rádio ter ficado fora do ar por um período, apresentar variação do volume ou chiado. Durante o fechamento deste relatório, a equipe de Monitoramento e Gestão da Informação da Ouvidoria entrou em contato com alguns demandantes, que confirmaram que os problemas persistem.

Na Nacional do Alto Solimões, uma descarga elétrica durante uma tempestade prejudicou as transmissões. O sinal da AM foi restabelecido no dia seguinte, mas a frequência FM ficou quase 100 dias fora do ar.

Em termos de conteúdo, este relatório destaca alguns programas, como o Revista Brasil, da Rádio Nacional de Brasília AM, por exemplo, que demonstram a necessidade de aprimoramento da qualidade dos produtos radiofônicos da EBC.

Neste Relatório Anual, informamos ainda, de forma resumida, o resultado das análises e recomendações feitas sobre conteúdos das rádios Nacional de Brasília (AM) e Rádio Nacional de Brasília (FM), pela Universidade de Brasília-UnB, e sobre a programação da TV Brasil, pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul-UFRGS. O trabalho é resultado de um convênio de cooperação entre as instituições de ensino e a EBC. A íntegra dos relatórios está à disposição na Ouvidoria.

Joseti Marques
Ouvidora Geral

2014

MONITORAMENTO E ANÁLISE DE
CONTEÚDO



BALANÇO ESTATÍSTICO

A Ouvidoria teve um olhar atento sobre os programas da TV Brasil e de busca de soluções para os problemas detectados ao longo de 2014. Muitas inadequações apontadas, inclusive através de relatórios periódicos, persistiram como se as áreas respectivas não tivessem tomado conhecimento das observações. Mas em relação a outras, para a satisfação tanto da Ouvidoria quanto do setor específico, e principalmente dos telespectadores, soluções foram buscadas e implementadas prontamente.

De janeiro a dezembro de 2014, a Ouvidoria recebeu nada menos que 2.830 manifestações de telespectadores, que foram divididas em seis categorias:

Balanço das manifestações de telespectadores em 2014

Pedidos de informação	973	34,4%
Reclamações	557	19,7%
Sugestões	477	16,8%
Serviços	459	16,2%
Elogios	299	10,6%
Comentários	65	2,3%
TOTAL	2.830	100,0%

Como se pode observar, as reclamações, embora sejam as mensagens que mais nos preocupam e mobilizam, foram menos de 20% do total que recebemos. É preciso destacar ainda que boa parte das reclamações refere-se a problemas de má qualidade ou até de ausência de sinal. O problema é recorrente. Houve meses em que as críticas em relação à qualidade ou ausência de sinal chegaram a 50% do total de reclamações. E não se trata de problema localizado – as mensagens são provenientes de várias partes do Brasil. Mas é preciso entender também que essas críticas trazem embutidos elogios à grade de programação. Muitos telespectadores se dizem frustrados porque o problema do sinal impede que acompanhem os programas da emissora. Se pretendem assistir, é porque aprovam a programação.

Parte de outros itens também pode ser entendida como aprovação à qualidade da programação. É o caso dos pedidos de informação, que são a maioria: 34,4%. Uma parcela expressiva destas mensagens refere-se a informações sobre programas e horários de exibição. Sem contar as sugestões (16,8%), que mostram a vontade de participar, e os elogios propriamente ditos (10,6%). Tudo isso, de certa forma, representa um alento para todos os que contribuem de alguma maneira para a programação da TV Brasil.

MERCHANDISING

A questão do *merchandising*, ou de cenas que podem ser entendidas como *merchandising*, apareceu em diferentes oportunidades. A atração infantil *Teco-Teco*, exibido de segunda a sexta-feira e aos domingos, apresentou uma espécie de reportagem no quadro “Um minuto, um lugar”, que pode ter sido visto como *merchandising* por não ser o tipo de assunto de que costuma tratar. A reportagem era sobre o Centro de Operações Rio, “considerado o mais moderno do mundo”, segundo texto da reportagem. Por nada menos que seis vezes foi enquadrada a logomarca da Prefeitura.

Um caso que chamou a atenção foi o de uma edição do programa *No Mundo da Bola*. O caso foi tratado em uma das edições diárias do Boletim da Ouvidoria. O apresentador do programa propôs fazer uma pergunta sobre futebol e os telespectadores que participassem estariam concorrendo a prêmios que incluíam uma camiseta do Grêmio. Ao exibir a camiseta, o que mais se destacou no vídeo foi a logomarca do patrocinador. Depois, a camiseta foi colocada sobre a bancada e, mais uma vez, ficou visível a logomarca, ou grande parte da logomarca da empresa e não o escudo do clube, por exemplo. Aos telespectadores poderia parecer que se tratava de *merchandising*. Essa foi a preocupação da Ouvidoria. A direção de Jornalismo não concordou, enviando um texto em que fundamentava seu posicionamento.

Segundo a diretoria, a posição da Ouvidoria não coincide com o que está expresso no Manual de Jornalismo da EBC, que tem posição contrária à dos departamentos comerciais das empresas (emissoras) privadas, destacando que “os nomes das empresas instituições, produtos e pessoas não devem ser omitidos”. Acrescenta que não é diferente das normas da BBC, publicadas inclusive no boletim da própria Ouvidoria, que diz: “precisamos ser capazes de refletir o mundo real e isto implica referências a produtos comerciais, organizações e serviços em nossa produção”. Diz também a área de Jornalismo: “Não nos cabe o posicionamento de empresas

jornalísticas que chegam a esconder o patrocinador de times, mudar nomes de times de vôlei, não informar locais onde está acontecendo algo, porque eles não estão pagando anúncios nas empresas.”

A Ouvidoria concordou com esse posicionamento. Não se deve ocultar, por exemplo, marcas empresariais, o que significaria mudar a realidade. Mas também não se deve criar condições para mostrá-las, o que também significa alterar a realidade, além de causar a impressão de propaganda indevida. E parece ter sido o caso da camiseta. O texto da BBC sobre Integridade Editorial e Independência de Interesses Externos, publicado no Boletim da Ouvidoria e citado pela diretora, diz o seguinte, na íntegra: *“Precisamos ser capazes de refletir o mundo real e isto implica referências a produtos comerciais, organizações e serviços em nossa produção. No entanto, devemos evitar qualquer destaque indevido, que dê a impressão de que estamos promovendo ou endossando produtos, organizações ou serviços”*.

O programa *Sem Censura* escolheu como pauta, em 13/10, os serviços e produtos para casamentos. Durante o programa, houve uma ostensiva propaganda dos produtos e serviços promovida pelos convidados, com a aquiescência da apresentadora. Uma das convidadas começa a mostrar as tais lembrancinhas e diz: *“A necessidade da festa vai gerando novos produtos”*. Na bancada do programa são exibidos diversos produtos, que compõem um *kit* completo para a realização de uma festa de casamento. No dia em que uma das convidadas foi a empresária capixaba Ana Venturim Porto, as massas do seu *Restaurante Venturim* foram exibidas com suas embalagens e logomarca comercial. A apresentadora reforça a divulgação: *“Qual é o nome? Restaurante Venturim?”* E pede esclarecimentos: *“Pode comprar pela internet?”*

No último bloco, lê a mensagem de um telespectador: *“Caramba, Leda, o Face da moça do macarrão vai estourar. Como chama o seu restaurante?”* E foi aberta mais uma oportunidade para a divulgação do nome da empresa. Um telespectador, que obviamente não está preocupado com as especificidades de uma emissora pública, acionou a Ouvidoria para obter informações: *“Adorei o programa de hoje, aliás sempre assisto, mas ao término do programa não consegui localizar no Face a página do restaurante Venturini; será que você pode me ajudar? Queria saber como comprar essas massas, obrigado.”* A Ouvidoria entende que a pauta – Dia Mundial do Macarrão – tinha potencial para despertar interesse, mas seria preciso tomar cuidado para que a realização não resvasse para a propaganda de produtos, serviços e empresas, o que contrariou a lei que rege a comunicação pública.

Equipe da Universidade Federal do Rio Grande do Sul – UFRGS – que, por meio de convênio, monitora a programação da TV Brasil, também identificou este tipo de problema. Numa edição do programa, foram entrevistadas a dona da empresa “*Escola de Princesas*” e uma consultora de “boas maneiras”. A conclusão dos analistas da universidade foi a de que o programa reproduziu a visão hegemônica acerca das relações de gênero e que as participações das convidadas serviram apenas como *merchandising* de ações comerciais particulares.

SEM CENSURA

Há várias reclamações de telespectadores em relação a outro problema do programa *Sem Censura*: o tratamento rude, descortês – para alguns, grosseiro – que a apresentadora dispensa aos convidados que emitem opiniões das quais ela discorda. A cada ano, desde 2012, são dezenas de reclamações. Uma delas, reproduzida nas redes sociais, foi a do professor da Universidade Federal Fluminense (UFF), Marcos Alvito, que expôs o tratamento rude que recebeu por ter discordado da opinião da mediadora. Sua fala foi interrompida abruptamente e classificada como um “discurso político”. Outra convidada, que esteve no programa por ocasião do lançamento de seu livro, criticou o tratamento dispensado ao professor da UFF e também a ela própria: “(...) a senhora Leda Nagle sair com a máxima não li e não gostei e ainda tratar mal seus convidados é algo bizarro.” Segundo uma telespectadora, a apresentadora “*interrompe, opina, fala de si, desconfia e desafia*”. E diz que os adjetivos que a rotulam são “*inoportuna, intolerante e grosseira*”. A Ouvidoria entende que situações desfavoráveis como essas, que são replicadas nas redes sociais, prejudicam fortemente a imagem da TV Brasil e deveriam ser fruto de preocupação por parte dos responsáveis pelo programa.

SINAL DE ALERTA

A má qualidade ou ausência do sinal é a questão que mais aparece nas reclamações provenientes de várias localidades do país. Em alguns meses, o problema do sinal constou de 50% do total de reclamações. Em 2011, a Superintendência de Suporte elaborou um formulário para que o demandante detalhasse sua reclamação. Mas o resultado não foi o esperado. É muito raro haver retorno por parte do reclamante, talvez pela extensão e complexidade do questionário.

Os moradores de um prédio do Rio de Janeiro que utiliza antena parabólica contrataram um técnico, que concluiu que o problema é da emissora. Mas a resposta

inusitada da Superintendência de Suporte exime a área de responsabilidade, com uma justificativa que certamente deverá ter parecido, ao telespectador, muito pouco convincente: *“Estamos atravessando período de fortes tempestades solares, que podem estar prejudicando mais a frequência da TV Brasil no satélite. Esperamos ter ajudado e qualquer dúvida entrar em contato novamente conosco.”*

No entanto, o tratamento que a Superintendência de Suporte dispensou a um outro demandante merece ser destacado pelo respeito demonstrado. Disse o telespectador: *“Olá, curto muito a programação da TV Brasil, porém acho que vocês poderiam priorizar a qualidade da imagem, transmitindo em HD 1080p 169, assim como a TV Cultura de São Paulo. Acredito que uma TV estatal federal e pública tinha que ser referência em qualidade de imagem (...).*

Resposta: *“Obrigado pelo e-mail solicitando maior qualidade em nosso sinal. Você nos ajuda a crescer. (...) Todos os equipamentos para que tenhamos a exibição em HD já estão em fase de instalação e devemos completar estas instalações em aproximadamente 4 meses. Tenha certeza de que em breve você terá uma imagem maravilhosa da TV Brasil em HD. Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocarmos à disposição”.*

Na opinião da Ouvidoria, não priorizar a qualidade do sinal, em qualquer região, é o equivalente a produzirmos um excelente e caro produto que jamais chegará ao consumidor por não se considerar que a embalagem e o transporte são importantes. Além das reclamações referentes à qualidade ou inexistência de sinal, os telespectadores se queixam também do grave desnível entre os áudios dos programas e dos intervalos. As respostas da Superintendência de Suporte continuavam sendo inconclusivas, o que apontamos em alguns relatórios, prometendo providências que não acontecem. A Ouvidoria, ao repassar as promessas que não se cumprem, acaba sendo conivente. Para evitar essas situações, a Ouvidoria decidiu buscar compreender os problemas que afetam as áreas, dificultando ou impedindo suas soluções. Criamos o Núcleo de Monitoramento e Gestão da Informação. Os resultados não tardaram a aparecer, como veremos mais adiante.

Uma das regiões que mais contribuem com reclamações relativas a problemas com o sinal é a da Zona Oeste do Rio de Janeiro. As respostas da Superintendência de Suporte eram sempre as mesmas: que as equipes estariam fazendo o trabalho de recuperação nos transmissores e que em breve o problema estaria resolvido. E assim passaram-se meses sem que houvesse qualquer solução – as primeiras reclamações

ocorreram em fevereiro. A equipe de Monitoramento e Gestão da Informação da Ouvidoria foi encarregada, então, de buscar os fundamentos do problema, para que as respostas aos telespectadores fossem mais corretas e realistas. A pesquisa mostrou que o impedimento para a solução do problema era em outra área – a equipe de manutenção não estava a caminho, como se fazia crer; na verdade, estava impedida de entrar no local onde ficam as antenas, porque não tinha o documento de permissão, emitido pela Anatel. E a Anatel não emitia o documento porque uma taxa, que deveria ter sido paga pela Universidade Federal do Piauí, ainda não havia sido paga, bloqueando todos os movimentos da EBC junto à agência. Na busca, descobriu-se também que o processo de autorização para instalação das antenas na serra do Mendanha teria sido extraviado e assim permanecia desde 2006.

Finalmente, em julho, a Superintendência de Suporte nos comunicou que o processo de licença para o sinal analógico, de 2006, foi encontrado e a licença definitiva emitida. Os equipamentos retirados para a manutenção precisavam de componentes que só eram vendidos em São Paulo. O gerente de Suporte de São Paulo, José Antônio, comprou com o próprio dinheiro para agilizar os procedimentos. A resolver o problema no primeiro transmissor, percebeu-se que novos componentes seriam necessários para consertar o segundo transmissor, e mais uma vez o gerente tomou a iniciativa de comprar de seu próprio bolso. A Ouvidoria, em um dos boletins diários que são enviados exclusivamente para a Diretoria Executiva, pediu que se fizesse um esforço administrativo para que o empregado não fosse mais onerado pela necessidade de prover solução para os problemas das antenas do Mendanha.

No início, dos quatro transmissores, somente dois estavam funcionando. Mas foram o suficiente para jogar o sinal no ar e começarmos a receber agradecimentos de telespectadores, um deles por telefone, diretamente ao gerente-executivo da Superintendência de Suporte, Renato Favilla. Outros telespectadores enviaram mensagens para a Ouvidoria, agradecendo a volta do sinal, mas dizendo que ainda “precisa melhorar”. Recentemente, a equipe de Monitoramento e Gestão da Informação da Ouvidoria entrou em contato com a Superintendência de Suporte e recebeu a informação de que todos os problemas da estação do Mendanha foram resolvidos e que os telespectadores estão recebendo o sinal limpo.

SÉRIE C

A TV Brasil marcou um golaço ao comprar os direitos de transmissão da série C. No entanto, a realização das transmissões não está cumprindo o papel de atender e

satisfazer parcelas importantes da população que, através da TV Brasil, está tendo a oportunidade de ver seus times na televisão – aliás, uma excelente oportunidade de divulgar a nossa emissora, atraindo público para outros programas. Os envolvidos nos trabalhos, em geral, parecem não se preparar minimamente para as transmissões; não têm informações básicas sobre os times e sobre as localidades; em algumas transmissões monitoradas, parecem constrangidos e chegam a ridicularizar os times. No jogo, do primeiro turno, entre o Treze de Campina Grande e o Botafogo da Paraíba, o locutor começou a narrar sem saber qual era a cor da camisa dos times. É inacreditável, mas o ataque do time de camisa listrada foi narrado como se fosse ataque do Botafogo. Até que o repórter de campo fez a correção no ar, ao vivo: “o time de camisa listrada é o Treze”.

O comentarista passou quase toda a transmissão criticando a camisa do Botafogo, que foi fundado copiando a camisa do Botafogo do Rio, mas na década de 1970, trocou a estrela branca por uma estrela vermelha. Os torcedores do clube se orgulham desse uniforme e, segundo o repórter de campo, que é de João Pessoa, se acostumaram a chamar seu time de “alvinegro da estrela vermelha”. E sabe-se que as paixões clubísticas são uma coisa muito intensa. No entanto, o narrador resolveu criticar a camisa durante toda a transmissão. Exemplos: “*Botaram (a estrela vermelha) porque houve um equívoco*”; “*Houve um acordo e o São Paulo exigiu isso*”; “*(a estrela) não combina muito com o resto do uniforme*”; “*acabou sendo, para mim, algo estranho no uniforme belíssimo do Botafogo*”, “*... foi um diretor do São Paulo que inventou essa coisa ridícula aí*”. A Ouvidoria recebeu várias reclamações de telespectadores indignados com a falta de respeito observada nas transmissões. Ou seja, é preciso uma reorientação, uma mudança total de postura dos que transmitem e comentam os jogos.

Dois meses mais tarde, a transmissão do jogo entre o CRB, de Alagoas, e o Fortaleza, em Maceió (AL), deixou perceber nitidamente que nada havia mudado em relação ao jogo anterior. O comentarista aparentava considerar aquela partida indigna de seus esforços. No estúdio, a chuva foi o evento principal e o jogo o pano de fundo; as poças mereceram até uma longa reflexão sobre como cariocas, mineiros e paulistas pronunciam a palavra “poça”. Apenas pelo áudio, era difícil dizer que se tratava da transmissão de um jogo. As conversas sobre filmes foram dos clássicos, como *Macunaíma*, até o *blockbuster* *Rei Leão* – e os apresentadores, gastando longos minutos sobre a memória para citar nomes de atores e diretores de cinema. Enquanto isso, o futebol seguia abandonado na tela.

A impressão que se tinha era de um certo desprezo por um evento considerado sem relevância e que não merecia o empenho de profissionais tão competentes e talentosos. O repórter de campo, Paulo Garritano (que mostrou profissionalismo) ao fazer um breve comentário sobre a chuva, dizendo que os repórteres fotográficos estavam todos embaixo de marquises, com capas nos equipamentos, o comentário do estúdio veio jocoso, infeliz, enquanto a câmera mostrava apenas um fotógrafo: “*olha lá... um pool de fotógrafos (risos)*”, o que fez Garritano tentar salvar a situação, informando que do outro lado do gramado havia outros fotógrafos na cobertura.

A falta de cuidado na apuração das informações continuou fazendo estragos. Recebemos do telespectador Edimar Mariano a seguinte mensagem, relativa aos comentários sobre salários atrasados e greve de atletas, antes da transmissão do jogo ASA/AL e Paysandu/PA: “*(...) O profissional (comentarista) disse existir várias equipes em situação parecida e que os atletas do Boa Esporte ameaçavam não treinar e nem jogar por estarem com salários atrasados. Peço que seus profissionais retratem a informação mentirosa, capciosa, maldosa, inverídica ao vivo. Sugiro ainda que quando forem mencionar em seus comentários a agremiação Boa Esporte Clube busquem informações precisas e corretas.*”

O demandante pediu que fosse feita uma retratação ao vivo sobre os comentários e alertou que, do contrário, poderia acionar a emissora na Justiça. A Diretoria de Jornalismo confirmou que houve erro e providenciou a retificação na transmissão do jogo seguinte. Foi um constrangimento desnecessário. O episódio mostra falta de cuidado na apuração das informações, o que afeta a credibilidade dos profissionais e da emissora.

A HIERARQUIA DO NOTICIÁRIO

Na edição do dia 29/8, o telejornal *Repórter Brasil*, edição do meio dia, abordou no bloco de esportes a agressão verbal sofrida pelo goleiro Aranha, no jogo entre Santos e Grêmio. Parte da torcida do Grêmio xingou o goleiro do Santos de “*macaco*”, em flagrante ato de racismo.

Analisando o bloco de esportes do RB, vemos uma edição semelhante àquela que faz a mídia comercial, onde em geral os gols da rodada são considerados o fato mais relevante, ficando em segundo plano qualquer outro incidente que, por ter algum destaque, é tratado apenas como registro, uma espécie de adorno periférico ao essencial, que são os gols. Do ponto de vista da Comunicação Pública, o ato de

racismo deveria se tornar a notícia mais importante e de maior destaque. Tampouco deveria ser analisado por um comentarista de futebol, que também não se saiu bem no breve comentário sobre o ocorrido.

ESPAÇO PÚBLICO

Na visão da Ouvidoria, o programa tem muitos méritos, especialmente por abrir amplo espaço para pessoas que têm o que dizer e que dispõem de pouco ou nenhum espaço nos veículos tradicionais. Mas, levando em conta as quatro primeiras edições, o programa apresentou algumas inadequações. O principal desajuste observado foi em relação ao Manual de Jornalismo da EBC, que estabelece, entre outros pontos, que “*O conteúdo jornalístico da EBC não visa a tutelar ou direcionar a formação da opinião pública*”. Esta regra e a que diz que “*O repórter não pode induzir respostas ou demonstrar parcialidade*” não foram observadas nas edições analisadas. Querer induzir o telespectador a concordar com as opiniões que estão sendo emitidas – ou então discordar – com movimentos de cabeça ou com palavras contraria o que está definido em regras do Manual. Observou-se nestas edições o posicionamento explícito do âncora a favor ou contra o entrevistado e a indução de respostas. Além disso, a ostensiva identificação com – e o apoio aos – pontos de vista de representantes do governo em entrevistas contribui para a equivocada identificação da TV Brasil como uma TV responsável pela divulgação de ações do governo, como é a NBR, e não uma TV pública.

CENAS IMPRÓPRIAS EM HORÁRIOS INADEQUADOS

A escolha de programas e de horários de exibição tem apresentado vários tipos de problemas. O primeiro episódio da série *Todos os Brasileiros do Mundo* causou a indignação de vários telespectadores pela exibição de “*cenas de nudez, linguagem chula e prostituição*”, no dizer de um deles, ou seja, cenas impróprias para o horário de 19h30 de um sábado. O caso foi parar nas redes sociais. O Ministério da Justiça solicitou uma cópia do programa para exame. Surge a pergunta: a Programação, que certamente examina o material que adquire, não atentou para o fato de que o conteúdo não estava adequado ao horário? A emissora decidiu mudar o horário de exibição e aí houve outro problema: A Programação não colocou no ar mensagens informando da mudança de horário, o que causou a revolta de outros telespectadores.

Problemas de troca de horário sem aviso prévio já foram apontados por telespectadores em relação à programação infantil, assim como inadequações de

conteúdo. Uma telespectadora disse que estava assistindo ao programa *O Teco Teco* e se surpreendeu com a pergunta formulada no quadro *O que é o que é*: “Qual é o país que se come e que tem uma capital que se chupa? Resposta: é o Peru”. É o tipo do texto que dá margem a interpretações maliciosas.

Problema semelhante estava se desenhando no horizonte em relação a outro programa. Ao examinar um dos episódios programados para serem exibidos da série *Vida de Estagiário*, deparamo-nos com vários desajustes: à parte o uso de palavrões e do assédio moral a que o personagem é submetido – mote principal da história - o episódio reproduz estereótipos sexuais e uma narrativa inadequada para o horário em que seria exibido, às 18h30, correndo o risco de submeter a TV Brasil a novo constrangimento, como no caso relatado anteriormente. O programa também é exibido no canal por assinatura Warner e em pouco ou nada difere do tipo de humor dos canais abertos comerciais – referência preconceituosa às mulheres, gays, exploração de estereótipos e preconceitos – o que nos fez querer saber quais as justificativas para que o programa fizesse parte da grade da TV Brasil, além de apontar para a necessidade de uma análise mais rigorosa dos produtos que são contratados para a grade de programação da TV pública.

Em agosto, a Diretoria de Programação, diante das observações da Ouvidoria e da Câmara Infante-Juvenil do Conselho Curador, emitiu uma ordem para que o programa fosse tirado do ar e a segunda temporada prevista fosse cancelada. No entanto, em discussão na reunião do Conselho Curador, a medida foi revogada, transformando-se em recomendação para que o conteúdo da segunda temporada se ajustasse aos princípios e diretrizes da comunicação pública e fosse monitorado pela diretoria responsável. A partir deste episódio, a Presidência da EBC indicou um assessor – Orlando Guillon – para monitorar as providências tomadas pelas áreas a partir das ponderações da Ouvidoria.

UMA NOVELA QUE NÃO ACABA

No mês de junho – um assunto recorrente – a Ouvidoria recebeu várias reclamações de telespectadores sobre alterações da grade de programação sem a necessária comunicação prévia. Muitos dizem que, ao ligar a TV no horário de um programa, deparam-se, algumas vezes, com outro completamente diferente. De todas as manifestações, uma chamou mais a atenção pela indignação dos telespectadores. Vários deles entraram em contato com a Ouvidoria para dizer que a temporada da série *Amar em Tempos Sombrios*, exibida de segunda a quinta-feira, às 23h30, saiu

do ar repentinamente, no meio, sem um final, e foi substituída por outra, sem nenhuma explicação. A resposta da Programação é que a série tinha 30 episódios e que, depois de exibidos todos eles, naturalmente era preciso entrar com outro programa no ar.

Pesquisamos então no site da TV España, a primeira emissora a exibir a série. Fomos surpreendidos com o fato de que a série é formada por nada menos que 221 episódios. O que nos ocorreu inicialmente é que a Programação tivesse feito uma condensação, uma reedição para apenas 30 episódios. Mas não foi o que ocorreu. O capítulo número 30, exibido pela TV Brasil, é exatamente o capítulo de número 30 exibido pela TV España. Basta verificar as sinopses das páginas de ambas as emissoras.

Diante desta constatação, faz-se necessário buscar alguns esclarecimentos: a EBC comprou os 221 episódios da segunda temporada da série? Se comprou, porque exibiu apenas 30 episódios, deixando a história sem final? Ou a EBC comprou apenas 30 episódios de uma série de 221? Se o fez, qual foi a razão? Por que dissemos aos reclamantes que tínhamos exibido “*todos os 30 episódios da série*” se o número de episódios é de 221? São questões fundamentais para as quais até hoje não tivemos resposta, o que nos deixa em situação indefensável junto ao público da TV Brasil.

Agência Brasil e Portal EBC

O ano de 2014 teve, em relação aos anteriores, múltiplos diferenciais que o transformaria num período marcante para todos os que trabalham na EBC. Tivemos desde a Copa do Mundo no Brasil, entre junho e julho, que foi objeto de cobertura intensa na Agência e do Portal, até a mais acirrada disputa presidencial dos últimos tempos, travada em dois turnos, em outubro.

No caso das eleições, as normas para a cobertura eleitoral foram estabelecidas no documento *Diretrizes de Cobertura Jornalística das Eleições de 2014*. O documento deixou expresso que o objetivo das notícias era passar aos leitores um noticiário equidistante de preferências partidárias, sem sectarismos. O manual funcionou como um guia exemplar até a definição do pleito.

A isenção político-partidária da Agência pode ser notada já a partir do período pré-eleitoral e ser percebida desde as matérias feitas sobre as pesquisas de intenção de

voto, a partir de 6 de julho, quando todos os candidatos já tinham sido aprovados pelas respectivas convenções, até o desfecho do segundo turno, em 26 de outubro.

Copa e Eleições são eventos previsíveis. A Direção de Jornalismo teve tempo para tratar desses temas com cuidado, planejando com antecedência e de forma detalhada a cobertura de ambos. Já a partir de setembro, um assunto não previsto dominaria a pauta do noticiário da Agência. A operação *Lava Jato*, que abalou a confiança na Petrobras e conturbou o cenário político.

Devemos acrescentar a esses episódios externos a percepção de que este ano seria marcante na consolidação das Ouvidorias como instâncias necessárias e fundamentais à valorização da cidadania, a realização, entre os dias 18 e 20 de março, de um importante Fórum de Ouvidorias Públicas e Privadas que reuniu mais de 300 ouvidores ou seus representantes no auditório do Banco Central.

Na ocasião, foi apresentado um documento destinado a subsidiar as discussões sobre a valorização e o reconhecimento das funções de ouvidor na esfera pública e sobre o projeto da construção de um marco legal que discipline especificamente as atividades de ouvidoria e que possa motivar os representantes do Poder Público e da sociedade civil, além, é claro, das expectativas do cidadão, beneficiário final e verdadeira razão do trabalho desenvolvido pelos ouvidores.

ENTRE SER E PARECER ISENTA

Uma das dificuldades enfrentadas pelos veículos da EBC, em geral, e particularmente pelo noticiário da Agência e do Portal, é a clássica comparação entre ser e parecer isenta. No caso, não basta à Agência ser isenta. Ela precisa demonstrar sua isenção.

Não é uma tarefa simples, principalmente quando se publica matérias com um viés oficialista. Isso pode ocorrer, por exemplo, se a Agência, ou os seus repórteres, ressaltarem, como se fosse o principal elemento da matéria, o fato da informação ter origem em fonte oficial. A medida tem sido prática recorrente, que pode ser notada nos títulos das matérias. Há uma tendência a acrescentar o nome de alguma autoridade nos títulos (por exemplo, quando se acrescenta um “*diz ministro*”) pode, dependendo do caso, vir a comprometer a imagem da Agência.

No momento em que se transfere a palavra e o conteúdo da notícia para um agente oficial - ministros, secretários e outros dirigentes de órgãos públicos –, o jornalista

praticamente se descompromete com o que está escrito, deixando implícita uma certa fragilidade sobre a credibilidade da informação, sobre a qual ele próprio se esquivava de afirmar.

Nessa mesma linha “oficialista” foi o registro discreto, pela Agência, em 21 de maio, da presença de Xuxa Meneghel na CCJ da Câmara que provocou troca de desaforos entre os parlamentares. Xuxa veio até Brasília para presenciar a votação do projeto conhecido como Lei da Palmada.

Durante a discussão do projeto, um deputado da chamada bancada evangélica, o pernambucano Pastor Eurico, do PSB, lembrou que *“a conhecida rainha dos baixinhos, em 1982, provocou a maior violência contra as crianças em um filme pornô”*. O líder do PSB, deputado Beto Albuquerque, avaliou que Eurico se pronunciou de forma *“intolerante, desrespeitosa e desnecessariamente agressiva”*, lembrando que Xuxa estava ali na condição de convidada da Comissão.

Os trabalhos foram suspensos em função do tumulto criado. Vários parlamentares manifestaram-se contra a intervenção do deputado pernambucano, inclusive a atual ministra Ideli Salvati, dos Direitos Humanos, e sua antecessora, Maria do Rosário, que estavam presentes.

O episódio, que abalou a Comissão e provocou um racha na bancada evangélica, foi registrado com excessivo cuidado pela Agência Brasil, meio que escondido, na Editoria de Direitos Humanos. O contrário aconteceu em relação ao Portal, onde o assunto mereceu chamada. A Agência optou por destacar, na página de abertura do site, apenas a visita de Xuxa e de Ideli Salvati à central do Disque 100, que recebe denúncias de violações de direitos humanos.

Essa preocupação em não valorizar o episódio da CCJ pode parecer ao leitor uma opção do editor da Agência pela notícia oficial em detrimento de um fato polêmico que teria maior repercussão. Talvez estivesse ali uma boa oportunidade para se exercitar a capacidade de distinguir entre o espetáculo e a notícia.

A mesma impressão (falsa) de que a EBC possa funcionar como um agente de propaganda governista se depreende de matérias que invertem o eixo da notícia. Um bom exemplo dessa inversão ocorreu quando a presidenta Dilma Rousseff encontrou-se com representantes de um grupo de jogadores que se auto-intitula Bom Senso F.C.: *“Após se encontrar com representantes do movimento Bom Senso F.C., a*

presidenta Dilma Rousseff disse estar estarecida...”. Ou seja, pula-se o fato para valorizar seu efeito.

Linhas abaixo, a primeira entrevista novamente destaca o “estarecimento”: *“Ela está estarecida com a falta de compromisso dos clubes brasileiros em relação a salários. A presidenta não imaginava que existissem (...) tantos clubes com salários atrasados”*. E o texto segue sempre ressaltando o “estarecimento” da Presidenta: *“Dilma teve essa reação, pois não conhecia, até o momento, a situação. Ela se mostrou estarecida com o que ouviu, porque de repente não tinha esse conhecimento...”* A palavra “estarecida” aparece nada menos que quatro vezes ao longo da matéria, o que revela ainda falta de cuidado na edição.

Os fatos de destaque, que seriam o encontro ou a união e mobilização dos atletas, deram lugar às reações da presidenta. Segundo um deles *“(...) ela realmente se mostra preocupada com a situação”*. O texto segue sempre ressaltando o “estarecimento” da presidenta. A matéria parece ter sido uma entrevista com os jogadores sobre as impressões da presidenta. Neste caso, os fatos não entraram em campo.

A tendência à inversão do eixo da matéria também pode ser percebida na cobertura feita pela Agência do 17º Congresso da União da Juventude Socialista (UJS), que virou uma espécie de suporte para o discurso da presidenta sobre propostas e assuntos variados, desde reforma política, programas do governo na Educação e até a expectativa para a “Copa das Copas”.

Na matéria da Agência Brasil, que no título diz que PM dobra efetivo no Complexo do Alemão para dar tranquilidade aos moradores, a reportagem poderia apenas informar sobre a decisão da PM, e então acompanhar os fatos para ver no que a promessa iria dar.

O jornalista precisa estar atento para as armadilhas que se colocam no seu caminho e que levam a um “oficialismo” não intencional ou mal disfarçado. Ele não pode se deixar seduzir por promessas – nem de projetos que *“garantem que...”*, nem de autoridades que *“afirmam que...”*

Os fatos, a memória, a investigação dos acontecimentos, os dados concretos é que são a garantia da boa informação. E mesmo assim ainda corre-se o risco de errar. Como então se pode garantir, contra todas as evidências, que a decisão da PM de

dobrar o efetivo em uma das regiões mais violentas do Rio vai dar “*tranquilidade aos moradores*”?

Até porque será muito difícil promover a anunciada tranquilidade quando a própria matéria dizia que o comércio local permanecia fechado; 11 escolas sem aulas, e que no domingo anterior duas pessoas morreram e um policial ficou ferido em tiroteio, certamente no histórico “*confronto entre policiais e traficantes*”. Creditar a tranquilidade das comunidades à decisão da PM é fazer acreditar que o problema é apenas de polícia.

E as últimas notícias sobre a atuação de policiais não têm sido das mais tranquilizadoras. O que temos visto pela imprensa é que o nome Unidade de Polícia Pacificadora – UPP, tem-se mostrado uma estratégia de *marketing* que já esgotou seu prazo de validade, suplantada pela atuação de uma polícia que não apresenta diferenças substanciais em relação à polícia simplesmente repressora da qual se pretendia que as UPPs fossem o oposto.

Esse tipo de matéria não impediu ao longo do ano várias manifestações de leitores acusando a Agência Brasil de servir à oposição e criticando seu noticiário como sendo idêntico ou muito semelhante ao da imprensa comercial.

Um exemplo foi a mensagem recebida em 6 de novembro (processo 428-AB-2014). Sergio La Rocque, de Macapá (AP), questionou: “*por que a linha editorial da Agência é tucana?... Não que eu queira que ela seja chapa branca. Mas, é notória a má vontade com o governo da presidenta Dilma, do PT*”.

A OUVIDORIA E O MUNDO VIRTUAL

Nos últimos anos, milhões de brasileiros descobriram a *internet* como maneira de se informar. No entanto, uma expressiva parcela desse novo contingente de leitores ainda não está familiarizada com esse mundo virtual, que se renova em velocidade espantosa. Questões do ambiente virtual que parecem óbvias aos iniciados não são familiares aos usuários inexperientes da web. Para muitos, o tema ainda é visto como “mistérios do universo da TI”.

Os leitores criam hábitos, seja no mundo impresso ou no virtual. É comum observar que muitos resistem às mudanças e as verbalizam. Muitos leitores em busca de uma notícia ou foto publicada há uma semana ou há um mês, podem não compreender o

"C" na barra da plataforma da Agência como "Central de Conteúdo da EBC". E se compreenderem, alguns talvez não deem continuidade à busca ao se depararem com a exigência de realizar um cadastro informando seu e-mail.

A necessidade de permanente aprimoramento comum aos ambientes tecnológicos leva a mudanças que afetam a “zona de conforto” do usuário. Mesmo que a mudança seja positiva, ela deve ser de fácil compreensão e acesso. É preciso ter uma clara sinalização com intuito de ser mais bem assimilada e provocar menos reações negativas. A Ouvidoria sugeriu que em questões relacionadas aos ambientes virtuais as respostas fossem mais precisas e detalhadas e menos carregadas de “tecnologia”.

Outra vertente de manifestações do público durante o ano foram sobre as mudanças dos sites da EBC. Essas mudanças provocaram certas dificuldades, como por exemplo, a realização de *downloads* de materiais que estavam disponíveis nos sites.

Uma leitora que se dizia aborrecida porque na versão antiga do site conseguia “baixar” as matérias, o que não estava conseguindo na nova versão, recebeu a seguinte resposta da área: *“A possibilidade de baixar conteúdos de radiojornalismo da EBC é uma funcionalidade da Radioagência Nacional. Mediante cadastro, é possível fazer o download. O endereço da Radioagência permanece <http://radioagencianacional.ebc.com.br/>. O cadastro pode ser feito em centraldeconteudo.ebc.com.br/users/sign_in”*. A Ouvidoria então indicou, como na seção referente à Agência Brasil, ser recomendável adotar-se estratégias de comunicação mais eficazes sempre que ocorressem mudanças.

Até quem simplesmente desejasse fazer pesquisa com material da Agência tinha problemas, como foi o caso do Conselheiro da EBC, Takashi Tome, que enviou à Ouvidoria a seguinte mensagem: *“Olá. Gostaria de saber por que é que, ao efetuar uma pesquisa no portal, as matérias não vêm em ordem cronológica. Gostaria de saber também como faço para vê-las em ordem cronológica inversa (mais recentes primeiro)”*.

Resposta da Sucom: *“A exemplo de outros mecanismos de busca na internet, a Busca EBC oferece resultados organizados a partir de um algoritmo que busca avaliar relevância perante as palavras-chave inseridas pelo visitante. Ainda que a proximidade de datas seja um fator de ganho de relevância no critério de organização dos conteúdos listados, a ordem cronológica não está disponível. Caso o visitante deseje, pode delimitar os resultados por data, opção disponível acionando o botão Qualquer*

data, o qual abre uma janela em que é possível definir a pesquisa delimitada ao último dia, há uma semana, há um mês, há um ano ou em período definido pelo usuário". É fato que o funcionamento do mecanismo precisa de aprimoramento. Não há, porém, prazo seguro para essas melhorias. Críticas como a apresentada pelo leitor e integrante do Conselho Curador contribuem para desenvolver recursos que podem ser considerados.

Como se vê, outra resposta “complexa” da Sucom. Só que agora reconhecendo que o *“mecanismo precisa de aprimoramentos”...*

Durante meses, observamos que as manifestações do público eram marcadas para chamar a atenção não apenas para o aspecto legal que aponta parâmetros para a interação com o público, mas principalmente para a necessidade de alinhamento das áreas produtoras de conteúdo quando solicitadas a dar algum esclarecimento ou resposta às mensagens que lhes são dirigidas.

Em geral, aqueles que estão incumbidos de responder pelo setor consideravam que estavam sendo questionados não pelos cidadãos que nos escrevem, mas pela Ouvidoria. E respondiam dirigindo-se à Ouvidoria, ignorando que o interlocutor nessa mediação é o demandante, com suas dúvidas e lacunas de compreensão.

Ainda em março registrávamos algumas dificuldades, em especial a de sustentar um diálogo de fato produtivo entre a Agência e os demandantes. Estes, na sua maioria, talvez não se sentissem atendidos satisfatoriamente nas suas demandas.

A Ouvidoria creditava muito dessa dificuldade ao fato do envio de uma sucessão de respostas idênticas, pelos responsáveis das áreas, para situações e demandas sobre questões diversas. Tal prática transformava o que deveria ser um diálogo vivo e estimulante numa monótona repetição de respostas padrão para distintos questionamentos.

A Ouvidoria apontou que esse procedimento poderia produzir um distanciamento inicial entre o demandante e aquele a quem ele dirigiu uma mensagem, mesmo quando a argumentação, por parte da Agência, vinha formulada de forma correta e bem fundamentada.

A Ouvidoria reiterava os termos do Relatório referente a janeiro/fevereiro onde apontava a necessidade de um maior cuidado em manter o diálogo, especialmente com as críticas dos demandantes.

Além da obrigação legal, a observância dessa prática poderia ser uma forma importante de fidelização do público, que parecia ainda não estar de todo consolidada entre os profissionais que lidam diretamente com a produção de conteúdo para os diversos veículos.

OS CUBOS MÁGICOS E A PROPAGANDA INDEVIDA

No dia 18 de maio, o Portal da EBC publicou uma matéria cuja pauta era a celebração dos 40 anos do Cubo de Rubick, o Cubo Mágico. A abordagem não foi exatamente o cubo, mas o *doodle* criado pelo Google para prestar homenagem à invenção do brinquedo. *Doodles* são versões divertidas do logotipo do Google.

Uma forma de divulgação da marca, aproveitando as efemérides e comemorações de feriados, aniversários e a vida de artistas famosos, pioneiros e cientistas. Uma estratégia de *marketing*, enfim.

A matéria nos chamou a atenção por abordar um tema que a Ouvidoria vinha acompanhando sobre propaganda indevida de produtos e marcas em outros veículos da EBC.

Aprofundamos a pesquisa e vimos que a divulgação dos *doodles* era uma prática do Portal, configurando-se quase que em uma editoria Google. Nos 30 dias anteriores à publicação da matéria, seis *doodles* foram publicados, acompanhados de textos sobre os próprios *doodles*. A maioria dessas matérias foi publicada pelas editorias de Tecnologia (35) e de Cultura (15), mas também houve matérias nas editorias de Esportes (3) e Cidadania (2).

Do ponto de vista de negócios, a Google é com certeza um fenômeno empresarial. Em 2013 a empresa faturou US\$ 16,9 bilhões e terminou o ano com um valor de mercado de US\$ 110,9 bilhões. Como ferramentas de busca, o Google, com aproximadamente 1,1 bilhão de visitas únicas por mês, responde por cerca de 50% do total mundial. No Brasil, o percentual é ainda maior: 90% das pesquisas são feitas pelo Google. Uma empresa desse porte não precisa de propaganda.

No entanto, é isso o que pode transparecer quando um Portal comprometido com os princípios do jornalismo público proporciona amplos espaços ao logotipo do Google, travestida seja lá do que for.

Este e outros casos semelhantes em outros veículos levaram a Ouvidoria a insistir, através dos Boletins Diários, na necessidade de elaboração de normas claras sobre publicidade e *merchandising* nos veículos públicos da EBC.

COPA DO MUNDO

A análise da cobertura da Agência Brasil na Copa do Mundo, no período de 12/06 a 13/07, revela que os profissionais envolvidos superaram em muito as expectativas para o evento.

A Agência cuidou do tema com esmero, muito antes da festa de abertura. Não se furtou ao registro de problemas ou atrasos no andamento das obras (estádios, aeroportos ou de mobilidade); publicou matérias com referências a protestos e/ou manifestações contra o evento, sem ou com confrontos, sem ou com prisões dos participantes. Foram ao todo 1061 matérias.

Muito antes do “pontapé inicial”, a Ouvidoria fez questão de apontar que a Agência Brasil realizou um relevante trabalho na série de matérias sobre o “Brasil da Copa”.

Relatando as dificuldades nas complementações das obras nas cidades-sedes, da exiguidade de tempo, a Agência deu voz às comunidades desses municípios. Sob a guarda dos direitos humanos, não maquiou informações sobre conflito de interesses. Relatou o drama dos desalojados em algumas cidades, falou da especulação imobiliária, do descuido com o patrimônio histórico (aqui sobre as obras do Rio de Janeiro) até sobre o redobrado cuidado para que as crianças não fossem vítimas de assédio. Foi um trabalho cidadão.

A Ouvidoria observa que, sem fugir de temas espinhosos (manifestações, confrontos, problemas com obras), a Agência e o Portal também puderam se associar ao espírito festivo, desde a entrega dos estádios até a confraternização entre torcidas de países tão diferentes, que tomou conta do país durante a Copa do Mundo.

A Agência e o Portal repercutiram, até de maneira modesta, os incontáveis elogios sobre a hospitalidade de nosso povo, as festas que integraram as torcidas em clima de paz, a beleza de nossas cidades e a boa organização do evento.

A AGÊNCIA MOSTRA EQUILÍBRIO NAS ELEIÇÕES

A Agência Brasil atuou de forma equilibrada o que diz respeito à cobertura dos acontecimentos desde a fase pré-eleitoral. O noticiário sobre os resultados das convenções partidárias e/ou a indicação de candidatos à presidência não favoreceu esta ou aquela sigla, como prova a cobertura da indicação do candidato considerado “nanico”, e que mereceu referência na primeira página da Agência: “PSDC escolhe José Maria Eymael para disputar a Presidência”. O candidato foi tratado de forma equânime pela repórter, sem nenhum tipo de especulação sobre suas mínimas possibilidades eleitorais. A matéria inclusive destaca vários pontos da campanha do PSDC.

No quadro “Saiba Mais” daquele dia, que relacionava outras matérias ligadas às eleições, uma nova demonstração de imparcialidade. Igual comportamento foi adotado na cobertura do lançamento da candidatura Eduardo Campos, onde a Agência fala, inclusive, em “clima de festa”, registrado em foto. Essa atitude de isenção e imparcialidade foi mantida durante todo o percurso eleitoral.

Cabe reconhecer que a Agência Brasil e o Portal da EBC prestaram com qualidade o serviço prometido sobre a cobertura do processo eleitoral de 2014. Como uma importante prestação de serviços a Agência produziu ainda vários conteúdos com informações do TSE sobre o pleito, matérias sobre voto biométrico, funcionamento da urna eletrônica e dados do eleitorado (número de eleitores, escolaridade, gênero e faixas etárias).

Na apresentação dos resultados das pesquisas sobre intenção de voto, a Agência Brasil cumpriu as recomendações do documento Diretrizes de Cobertura Jornalística das Eleições de 2014, entre as quais a divulgação do período da coleta de dados, do número de entrevistas, do âmbito geográfico, da margem de erro e do número do protocolo da pesquisa no Tribunal Superior Eleitoral.

Com relação aos candidatos aos governos estaduais, tentou o mesmo caminho. Produziu uma série com os candidatos à governança.

Nesse material houve alguns ruídos. Apresentando os nomes dos candidatos ao governo do Estado e os principais desafios que o eleitor encontraria pela frente, algumas matérias tiveram mais profundidade, outras menos e algumas distorções, dependendo do Estado que estava sendo noticiado.

Sistema de Rádios

NACIONAL DO ALTO SOLIMÕES: DISTÂNCIA NÃO APENAS GEOGRÁFICA

A Rádio Nacional do Alto Solimões durante o ano de 2014 enfrentou diversos desafios, como indicado pela Ouvidoria em relatórios e boletins diários. No Portal EBC, por exemplo, as notícias postadas mostravam que o jornalismo da emissora se ocupa majoritariamente das notícias da cidade-sede, Tabatinga (AM).

Em entrevista ao boletim, a coordenação da rádio afirmou que a equipe da emissora em Tabatinga era de sete pessoas, até então. As notícias produzidas nas outras cidades eram feitas com a participação de voluntários. *"A emissora não tem correspondentes em outros municípios, os apoiadores são voluntários e passam informações quando possível. Tentamos ao máximo incluir informações sobre os demais municípios, mas a apuração se torna difícil pela dificuldade de logística e falhas nos serviços de telefonia móvel"*, afirmou a coordenação da rádio.

Ainda, no Portal EBC, o internauta não consegue ouvir a emissora *on line*, devido os problemas de conexão naquela região, que impedem o uso do *streaming*. Não bastasse isso a atualização dos *podcasts* é bem demorada. A Ouvidoria observou que em alguns casos a inserção de novos conteúdos demora até 10 dias.

As dificuldades em resolver determinados problemas técnicos ficaram ainda mais evidentes a partir de agosto. Uma descarga elétrica durante uma tempestade interrompeu o funcionamento dos transmissores da rádio e da TV Brasil. O caso aconteceu no dia 29. Logo no início de setembro, a unidade da EBC em Tabatinga recebeu a visita de um técnico da sede, em Brasília, para avaliar a dimensão dos danos e empreender as medidas de recuperação. Segundo a coordenação da emissora, a Rádio Nacional do Alto Solimões AM (670 kHz) voltou ao ar no dia seguinte ao temporal, já com transmissão via satélite com a Rádio Nacional da Amazônia. Como estava previsto, a programação local voltou no dia 2/9, logo após o conserto da mesa de áudio. No dia 6, houve a recuperação do sinal de internet.

No entanto, não foi possível reparar naquela ocasião a transmissão em FM. O sinal retornou no dia 5/12, quase cem dias após a descarga elétrica. A distância geográfica entre Tabatinga e os grandes centros impõe uma série de desafios à logística da EBC.

Mesmo assim, é preocupante saber que uma emissora fique fora do ar durante um longo período de dias. O cenário mostra que apesar da mudança de nome - de Rádio Nacional de Tabatinga para Nacional do Alto Solimões - poucos avanços a emissora experimentou, já que o projeto de integração que foi proposto encontra barreiras em um jornalismo localizado, com baixa amplitude regional, e nas questões de ordem técnica.

O CUIDADO COM A PRODUÇÃO

A análise de diversos programas do Sistema Público de Rádio mostrou, ao longo do ano, que é fundamental que a EBC procure observar com acuidade o método de produção. Muitas falhas apontadas pela Ouvidoria acontecem devido ao tratamento deficitário na fase que deveria servir para pesquisar o tema em profundidade, identificar o melhor entrevistado e elaborar com atenção o roteiro.

No programa *Revista Brasil*, por exemplo, a falta de um método de produção adequado é notória. A análise da edição do dia 14/11 mostrou a dificuldade do apresentador em explicar uma notícia referente à mudança no FGTS. Também ao lembrar que no dia 15 de novembro é celebrado a Proclamação da República, ele descreveu a data da seguinte forma: "*Tínhamos aqui os reis, mas, de repente, os republicanos chegaram e, de alguma forma, fizeram com que o país passasse a ter esse sistema. Ou seja, passamos a ter aí, portanto, a República*".

No jornalismo, os problemas mais evidentes de produção foram detectados no *Jornal da Amazônia*. Basicamente, a debilidade das informações na construção das notícias é a principal deficiência. No dia 23/10, a reportagem que abriu o programa informou que a maioria dos assaltos na BR-226 seria cometida por índios de uma reserva próxima. A única fonte que responsabilizava os indígenas era um motorista, que não conseguiu relatar como era o modo de atuação dos índios nem disse se havia sido vítima.

A entrevista com o assessor de comunicação da Polícia Rodoviária Federal não corroborou as informações. Ao contrário, ao longo da sonora, o representante da PRF citou apenas que "*às vezes não é só índio, que faz assalto lá, é gente se aproveitando também*". A outra parte da fala foi dedicada a relatar questões de infraestrutura da pista e sobre a possível implantação de um posto de fiscalização na região.

Ainda na mesma edição, a dificuldade de produção levou o noticiário a veicular uma matéria baseada unicamente em um *release* da Prefeitura de São Luís (MA), inclusive, com a repetição de jargões. Tratava-se de uma medida do Município para recuperar praças da cidade.

A notícia descreveu o programa da seguinte maneira: "*o macroprograma, 'São Luis, Cidade Jardim', de intervenção paisagística, lançado nesta semana, visa transformar os espaços públicos da capital em locais ajardinados e ambientalmente aprazíveis*". O *release* foi publicado no site da prefeitura três dias antes da notícia ir ao ar. O tempo seria suficiente para que a reportagem fosse produzida de forma adequada com personagens, a versão do município e a explicação dos termos utilizados.

ELEIÇÕES NO SISTEMA PÚBLICO DE RÁDIO

A Ouvidoria fez a análise da cobertura da votação nos dois turnos das eleições. No Sistema Público de Rádio, o ponto de verificação do primeiro turno foi a partir da Rádio Nacional AM, de Brasília; no segundo turno, foi a Rádio Nacional, do Rio de Janeiro.

A constatação do primeiro turno é que, em termos jornalísticos, a cobertura mostra a maturidade do Sistema Público de Rádio para lidar com grandes eventos. Não foi identificado qualquer traço de proselitismo político, que poderia colocar em risco a credibilidade dos veículos.

O mais relevante dessa fase foi a participação de emissoras parceiras em várias partes do país, que mostrou que a EBC se preocupou em fazer uma cobertura descentralizada. Repórteres do Rio Grande do Sul, Minas Gerais, Maranhão, Amazonas, Pará e de diversos outros estados deram sua colaboração na fase inicial das eleições. Porém, no segundo turno, a cobertura da Nacional do Rio ficou centralizada apenas na capital, Niterói e nas cidades com votação biométrica. Outras cidades do Estado tiveram poucas ou nenhuma referência.

No segundo turno, o aspecto que precisa de maior atenção por parte da EBC diz respeito a algumas dificuldades técnicas e operacionais da emissora carioca. Problemas na operação da mesa de áudio fizeram com que acontecessem ecos por diversas vezes. O *Nacional Informa*, boletim informativo que vai ao ar de hora em hora, foi o mais prejudicado. Pelo menos três vezes, o programete não foi veiculado corretamente.

Outro problema na cobertura feita pela emissora carioca foi o uso de notícias velhas, matérias que foram ao ar dias antes e foram repetidas sem que a atualização dos dados acontecesse.



Convênios de Cooperação EBC/UFRGS/UnB
MONITORAMENTO DE CONTEÚDO

Monitoramento de Conteúdo

Nos boletins que são enviados à Diretoria Executiva, a Ouvidoria publica regularmente as análises da programação da TV Brasil e das Rádios Nacional de Brasília AM e FM e MEC de Brasília (AM) que são realizadas, em convênio de cooperação, pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e Universidade de Brasília (UnB), respectivamente.

O trabalho executado pelas universidades faz parte do termo de cooperação entre a EBC e as instituições de ensino e pesquisa. A análise é norteada pelos princípios e objetivos da comunicação pública, com foco na qualidade técnica, na atuação de apresentadores e mediadores, nos temas tratados, nas vozes e fontes utilizadas e no atendimento aos objetivos da Comunicação Pública.

Apresentamos aqui um resumo de algumas análises de programas monitorados pelas universidades, em 2014. A íntegra dos relatórios está disponível na Ouvidoria.

UFRGS

VER TV

Nesta análise, foram observadas sete edições, nos meses de março e abril.

Pontos positivos e negativos:

Trata-se de programa informativo de pautas variadas que sempre têm como foco a crítica da própria televisão, seus produtos e linguagens. A temática é, portanto, pertinente à programação de uma televisão pública e semelhante a de outros programas/espços que discutem o papel da mídia na sociedade, tais como *Observatório da Imprensa*, *O Público na TV* e as colunas de ombudsman nos meios impressos.

As discussões realizadas no programa são aprofundadas e a mediação, qualificada, embora a interação entre os entrevistados não se realize em formato de debate, a abordagem dos temas é crítica e bem desenvolvida.

As fontes, em geral, são pertinentes, mas não expressam necessariamente pluralidade de opiniões ou pontos de vista. Por exemplo, no programa dedicado à crítica da publicidade infantil (edição do dia 18 de abril), verificamos a ausência de um profissional da publicidade que pudesse falar mais diretamente dos processos de produção publicitária, estabelecer diferenças técnicas entre publicidade e *marketing* e abordar o papel das agências e empresas anunciantes, entre outras questões que poderiam contribuir para maior consistência da discussão.

A qualidade técnica, de modo geral, foi avaliada como adequada. Os principais aspectos em desalinhamento referem-se à ambiência do programa (cenário e iluminação), que tende a causar prejuízo aos enquadramentos, provocando sensação de achatamento da imagem (planos fechados), espaço vazio (planos abertos), sombras visíveis, entre outros problemas.

Recomendações:

- Avaliar a ambiência do programa, no que se refere ao cenário e à iluminação, já que esses aspectos são relevantes para a qualidade técnica e, conseqüentemente, para atrair e manter a audiência;
- Fortalecer esse tipo de programação, imprescindível para a formação crítica dos cidadãos, buscando ampliar a participação qualificada da sociedade (outras vozes além de especialistas);
- Avaliar a possibilidade de estabelecer maior diálogo e aproximação com faculdades, pesquisadores e estudantes de comunicação, incluindo parcerias e participações nas discussões, em vista da temática do programa.

PROGRAMA ESPECIAL

Para este trabalho, foram analisadas 16 edições, entre fevereiro e março.

Pontos positivos e negativos:

O *Programa Especial* é um programa que qualifica a TV Brasil e seu compromisso com a cidadania e a diversidade. Seus conteúdos e diferenças quanto aos apresentadores e a estética apontam para o exercício da autonomia em relação a outras emissoras.

Chama atenção, especialmente, os cuidados e o trabalho no processo de adaptação de matérias, exemplos a questões relacionadas à deficiência, com a produção de matérias sobre as diferentes experiências de pessoas das mais variadas áreas de atuação profissional.

É importante o papel de divulgação realizado pelo programa, que quase sempre informa os contatos dos projetos mostrados nas matérias a fim de que os espectadores possam usufruir dos serviços que são mostrados.

A experiência dos entrevistados é o fator de maior destaque no programa. Fica clara a mensagem de que a pessoa com deficiência é perfeitamente capaz de manter excelentes padrões de qualidade de vida, nos planos pessoal e profissional.

O programa é adequado para todos os públicos, porque traz questões que interessam às pessoas que não têm deficiência, seja no reconhecimento da inclusão, seja para ampliar questões de respeito e convivência, combatendo a intolerância e o preconceito.

Um exemplo pontual deste papel foi a matéria sobre orientação e mobilidade exibida no programa do dia 24/05: o foco era ensinar as pessoas cegas a se locomoverem, mas ensina também quem enxerga a facilitar esta locomoção. A entrevista com a consultora em audiodescrição, no dia 22/03, também é um exemplo, pois ajuda até mesmo quem está assistindo o programa a compreender melhor este recurso de acessibilidade.

Chamaram atenção as pautas que trabalham o tema da inclusão sob a perspectiva da cidadania, isto é, a ideia de que pessoas com deficiência não são objeto de assistencialismo, mas, sim, sujeitos com direitos e deveres iguais aos demais.

Especialmente a edição de 08/03, comemorativa ao aniversário de 10 anos do programa, enfatizou o pioneirismo do *Programa Especial*, tanto na abordagem, quanto na linguagem e formato, com enfoque diferenciado às temáticas em questão. Segundo as fontes ouvidas neste dia, estas características do programa foram importantes para a transformação do olhar da sociedade em relação às pessoas com deficiências na última década. O programa de fato realiza o debate sobre preconceito, inclusão, capacitação e deficiências, em geral, de forma afirmativa e apropriada, sem prescindir da leveza e do bom humor nas pautas e entrevistas.

O programa é excelente em mostrar a inclusão das pessoas com deficiência, mas não se aprofunda no questionamento de políticas públicas, por exemplo, bem como de outras questões que exigiriam abordagens mais críticas. Há pouca problematização dos temas, uma vez que o enfoque das matérias são os exemplos afirmativos.

A pesquisa demonstrou também que há pouca variação temática nas pautas do programa, e que assuntos como política, saúde, segurança, economia e meio ambiente sob o ponto de vista das pessoas com deficiência não são mostrados pelo programa.

Ao mesmo tempo que privilegia as vozes e fontes cidadãos, o que é adequado à proposta conceitual do programa, a pouca presença de especialistas pode indicar pouco aprofundamento das discussões.

Nota-se a existência de relação de parceria com a Alemanha, país em que são produzidas boa parte das matérias. Não fica claro ao espectador, porém, qual a natureza desta relação e por que ela não é expandida para outros países, sobretudo da América Latina, pela proximidade cultural e geográfica.

Chama atenção o fato de que o programa é exibido e reprisado em horários muito próximos, no sábado pela manhã.

Recomendações:

- Maior aprofundamento e crítica com a problematização de questões relacionadas à acessibilidade de pessoas com algum tipo de deficiência;
- Ampliar a cobertura da pauta, para além do eixo Rio/ São Paulo;
- O *Programa Especial* apresenta qualidade técnica excelente que valoriza os objetivos de operacionalizar processos de inclusão de pessoas com deficiência; combater os preconceitos e a intolerância;
- Os recursos de acessibilidade introduzidos no programa são inovadores e a experiência é um exemplo a ser seguido, inclusive para outros programas e faixas de horário da televisão pública;
- A análise exaustiva de 16 edições completas do *Programa Especial* demonstra, ainda, a necessidade de qualificação dos profissionais de comunicação, públicos e pesquisadores, de modo a aperfeiçoar a produção de conteúdo e a própria convivência social. Nesta direção, a TV Brasil demonstra autonomia ao oferecer ao público, diferença e ousadia na veiculação de um programa que

obedece aos princípios da cidadania e oferece o desafio às emissoras públicas e privadas.

O TECO-TECO

Para esta análise, foram consideradas edições selecionadas no período de março a junho.

Pontos positivos e negativos:

O programa *O Teco-Teco* apresenta boa qualidade técnica em todos os aspectos analisados: edição de imagem e de som; figurino; cenário e iluminação; artes e grafismos. Esses elementos são bem executados e mostram-se adequados à proposta do programa e ao público infantil, valorizando os conteúdos veiculados e oferecendo entretenimento aos telespectadores. Nesse sentido, destaca-se a abertura criativa do programa e a dinamicidade da edição, que, provavelmente, contribui para captar a atenção das crianças de 7 a 10 anos, faixa etária com que *O Teco-Teco* busca se comunicar.

O desempenho do mediador principal, o ator Bertrand Duarte, foi considerado adequado em termos de segurança, desenvoltura, domínio dos temas abordados, performance de atuação e interação com o personagem de animação, o Betinho. A representação de um sujeito adulto, em diálogo com um menino, funciona como recurso apropriado para despertar o interesse do público infantil acerca de temas relacionados às artes, às ciências, ao meio ambiente, entre outros abordados no programa.

Embora o formato do programa em si não seja inovador, apresentando proposta semelhante a programas mais antigos (como o *X Tudo*, da TV Cultura), a ideia de interação entre um ator e um personagem de animação constitui novidade nesse tipo de programa, em que, geralmente, a interação se dá entre atores e bonecos (fantoques). O personagem animado, Betinho, é bem delineado e apresenta dublagem competente pelo ator-mirim Antônio Camargo, cuja voz e interpretação ajudam a gerar identificação com o público infantil. Observa-se, porém, que os movimentos do personagem tendem a ser limitados e simplórios, o que causa algum prejuízo à qualidade da animação.

O programa, tanto em termos de linguagem quanto de conteúdo, cumpre sua proposta de entretenimento a partir de programação informativa e educativa para crianças de 7 a 10 anos de idade. Sua característica de “revista” eletrônica, com quadros independentes que abordam diversos assuntos cotidianos, curiosidades e temas educativos, de forma lúdica, remete a formatos como o das revistas impressas *Recreio* e *Superinteressante*. A variedade de informações, a linguagem inventiva, a presença de crianças em todos episódios, a criatividade dos quadros e a edição ágil estimulam a imaginação, geram identificação com os telespectadores e contribuem para informar o público infantil.

Outro aspecto positivo é a diversidade apresentada no quadro “Um minuto, um lugar”, que contempla museus, institutos e outros locais curiosos localizados em diferentes cidades do país.

As possibilidades de participação ativa do público no ambiente da *web*, uma das propostas do programa, são praticamente inexistentes. Ao final de cada edição, o personagem Betinho convida os telespectadores a visitarem a página www.otecoteco.com.br, afirmando que o programa “*continua voando na internet, cheio de curiosidades, atividades e atrações*”. Isso gera a expectativa de conteúdos diferenciados/extras e espaços de interação na internet, o que não se verifica. A página disponibiliza apenas os mesmos episódios e quadros apresentados na televisão. Na seção “Participe”, não há qualquer recurso que possibilite interação. Na seção “Baixe”, estão disponíveis apenas papéis de parede virtuais (imagens das animações do programa) para *download*.

Recomendações:

- Ampliar as possibilidades de participação do público na internet, o que constitui uma das propostas do programa e um dos objetivos da TV Brasil. Essa recomendação não se refere ao programa em si, mas ao seu desdobramento no ambiente da *web*. Nessa direção, recomenda-se que a página do programa *O Teco-Teco* ofereça conteúdos exclusivos, atendendo à expectativa gerada pelo personagem Betinho ao final de cada edição e promovendo efetiva “continuidade” do programa nesse ambiente. Além disso, a criação de espaços/recursos para interação e participação das crianças (enquetes, comentários, jogos, *quizz*, entre outras possibilidades);

- Avaliar a possibilidade de ajuste da altura do som (edição de som) de modo a reduzir as diferenças entre a altura do som das falas do personagem animado e do ator. Além disso, atentar para os ruídos (som ambiente) de modo a que componham um ambiente verossímil;
- Com base na análise das edições selecionadas do programa *O Teco-Teco*, apresenta qualidade técnica adequada e cumpre sua proposta tanto no que se refere à linguagem adotada quanto no que tange ao conteúdo veiculado. De modo geral, o programa apresenta caráter informativo e educativo, atendendo a objetivos da comunicação pública e da TV Brasil, sem deixar de atentar para as estratégias de captação e manutenção da audiência infantil (animações bem executadas, quadros lúdicos que estimulam a imaginação, edição ágil, participação de crianças, entre outros aspectos já destacados);
- No intuito de ampliar as possibilidades de interação do público no ambiente da *web*, recomenda-se o aperfeiçoamento da página virtual do programa, com inserção de conteúdos exclusivos e espaços que possibilitem a participação das crianças e, assim, fortalecer os aspectos positivos ressaltados.

ESPAÇO PÚBLICO

As análises foram feitas baseadas em programas exibidos nos meses de maio e junho.

Pontos positivos e negativos:

O *Espaço Público* é um programa que privilegia a qualificação do debate sobre temas relevantes e de interesse geral da sociedade, portanto concernente ao conceito de radiodifusão pública.

O formato de debate com a participação de jornalistas de diversos veículos e perguntas feitas por cidadãos de diferentes segmentos sociais reforça o caráter de pluralidade de percepções sobre os diferentes fenômenos e isso se constitui em potencialidade para a ampliação do debate e da crítica.

A utilização das redes sociais ao vivo, como forma de interação, valoriza e tende a potencializar a participação do telespectador. Os comentários das redes sociais são exibidos na tela e o apresentador convida continuamente os telespectadores a participarem através dos *links* das redes sociais digitais, inclusive lendo ao vivo

perguntas formuladas por eles. Em alguma medida, isso significa dar voz e visibilidade aos cidadãos e questionamentos que, de modo geral, estão fora desses espaços.

O importante lugar que as redes sociais digitais ocupam no programa *Espaço Público*, não se traduz para os perfis na página oficial do programa, hospedada no site da TV Brasil, pois que não estão em evidência.

A exibição de matérias sobre os entrevistados, vídeos e infográficos ajudam na compreensão do conteúdo, ainda que as discussões por vezes caminhem para um vocabulário mais técnico e de difícil apreensão para grande parcela da população.

Consideramos muito positivo o fato de o programa abordar questões controversas, como o caso das biografias não autorizadas tratadas na edição de 03/06/2014. Debater essas questões, apresentando informações qualificadas, contribui para seu esclarecimento e para a formação da competência de crítica dos cidadãos.

O programa, ao ter políticos detentores de cargos públicos como entrevistados, em que são questionados e, mesmo, confrontados por jornalistas, cidadãos em geral (nas participações gravadas) e telespectadores (via redes sociais digitais), configura-se como lugar para a prestação de contas, contemplando, dentre outras coisas, o direito do cidadão ao acesso às informações e o dever desses políticos de informarem. Por outro lado, a bancada do programa consiste em espaço privilegiado de visibilidade para essas figuras públicas, sejam elas eleitas diretamente ou subordinadas a outros cargos eletivos. Isso pode ser interpretado como propaganda e necessita, portanto, ser cuidadosamente avaliado.

Observa-se algumas marcas de linguagem que tendem a indicar parcialidade, como, por exemplo, a familiaridade no tratamento de algumas fontes e afirmações como as da matéria que introduz o ministro Aldo Rebelo, em 20/05: “*adversários do governo e organizações radicais lançaram o [movimento] ‘Não vai ter Copa’*”. Nesse caso, as manifestações contrárias à Copa são apropriadas em um sentido político-partidário (de oposição ao governo) que não parece dar conta da complexidade do fenômeno, além de serem vinculadas à pecha de “radicais”.

Frente à noção de imparcialidade, importa avaliar o fato de que, mesmo quando são trazidas ao programa questões de grupos independentes ou mesmo ideologicamente opostos aos entrevistados, o formato do programa, centrado no entrevistado, acaba abrindo pouco espaço ao contraditório. Nessa direção, apresenta-se fundamental a

seleção dos entrevistados contemplar, de maneira equilibrada, diferentes perspectivas (compreensões de mundo, ideologias etc.).

Recomendações:

- Avaliar os níveis de linguagem e a mediação das discussões de modo a torná-las ainda mais acessíveis ao público em geral, esclarecendo conceitos de domínio específico (da economia, por exemplo) com a ampliação do emprego de recursos como gráficos e vídeos, sempre que pertinente;
- Também importa avaliar os critérios de seleção especialmente dos entrevistados, de modo a esclarecer os motivos factuais que impõem sua presença no programa e abrindo espaço para o contraditório, seja na mesma edição, seja nas edições seguintes, buscando sempre o equilíbrio político e ideológico e a pluralidade nas pautas;
- Considerar a possibilidade de valorizar ainda mais as redes sociais digitais, incluindo os *links* para os perfis na página do programa, e, mesmo, outras formas com ferramentas específicas de participação e ampliação das pautas em discussão em cada programa;
- Com base na análise das edições selecionadas, o programa *Espaço Público* apresenta qualidade técnica adequada e cumpre sua proposta tanto no que se refere à linguagem adotada quanto no que tange ao conteúdo veiculado. De modo geral, por ser um programa de debates informativo e aprofundado, com participações qualificadas, tanto dos entrevistados quanto dos entrevistadores, dentro e fora de estúdio, o programa atende objetivos da comunicação pública e da TV Brasil;
- Cabe salientar que, por se tratar de programa recente, tenderá a seguir curso de aperfeiçoamento nos sentidos técnico, estético e jornalístico. Assim, consideramos que esta análise pode contribuir na direção desse objetivo.

REPÓRTER BRASIL – EDIÇÃO NOTURNA

Esta análise compreende 9 edições do telejornal, no período de 19 a 28 de junho, com foco na cobertura da Copa do Mundo Fifa de Futebol.

Pontos positivos e negativos:

Em todos os aspectos técnicos observados (edição de imagem e de som, figurino, cenário e iluminação, desempenho dos mediadores/apresentadores, artes e

grafismos), as edições analisadas apresentaram qualidade satisfatória. De modo geral, o *Repórter Brasil* – edição noite é bem executado e adequado, do ponto de vista técnico, às características do telejornalismo diário. As falhas pontuais não comprometem a qualidade técnica geral do programa, mas devem ser observadas – especialmente, no que se refere aos problemas de GC, que têm sido apontados de forma recorrente em relatórios anteriores sobre o *Repórter Brasil*.

A presença de cidadãos como vozes/fontes em todas as edições analisadas é positiva, pois demonstra a preocupação da emissora em produzir um jornalismo que não seja pautado exclusivamente pelas fontes oficiais e ligadas às instâncias de poder (representantes de governo e instituições). Entretanto, destacamos que a participação desses cidadãos foi pouco qualificada nessas edições, à medida que, conforme já apontamos, limitou-se a breves testemunhos e cases de torcedores e turistas relacionados ao tema da Copa do Mundo 2014. Nesse sentido, a presença de cidadãos como fontes para a cobertura do evento não apresentou diferenças significativas em relação ao telejornalismo das emissoras comerciais.

A temática da Copa do Mundo 2014 predominou nas edições analisadas. Por se tratar de um programa jornalístico, avalia-se como adequado o espaço concedido à cobertura do evento, devido à sua importância/magnitude e ao fato de ser realizado no Brasil, no mesmo período das edições analisadas. Contudo, o enquadramento dos fatos e a abordagem de questões relativas ao torneio resultaram, de modo geral, muito semelhantes à cobertura jornalística de grandes eventos esportivos tradicionalmente realizada por emissoras comerciais. A ênfase no comportamento das torcidas, na presença de turistas, nos resultados dos jogos e no desempenho das seleções deixou pouco espaço para o aprofundamento crítico de questões correlatas à Copa, com algumas exceções. Ao optar por uma abordagem tradicional, sem a mesma estrutura técnica e abrangência de cobertura das grandes emissoras comerciais do país, o telejornal demarcou de forma muito tênue sua identidade como programa jornalístico de emissora pública.

Em relação ao item anterior, importa destacar que algumas matérias veiculadas no período estabeleceram relações entre a Copa do Mundo 2014 e temáticas de interesse público, tais como Segurança, Cidadania, Política e Arte/Cultura. Embora em menor quantidade (na comparação com matérias que trataram do evento sob o ângulo das torcidas, das seleções e dos jogos), essas matérias apresentaram conteúdo qualificado e alinhado aos princípios da comunicação pública.

A diversidade, tanto de vozes/fontes quanto de temáticas abordadas, é uma característica positiva das edições analisadas, na medida em que contribui para um jornalismo plural e com equilíbrio de informações no que se refere às diferentes questões de interesse público. Considera-se pertinente a presença significativa de fontes e temas relacionados à Política, dada a proximidade com o pleito eleitoral e sua relevância para a esfera pública.

Recomendações:

- Atentar para as falhas técnicas registradas, que, embora pontuais e pouco significativas, podem, na medida em que não forem evitadas, prejudicar a qualidade técnica do programa;
- Avaliar as possibilidades de qualificar a presença e a participação dos cidadãos como fontes das matérias e reportagens do Repórter Brasil, no sentido de não se limitarem a cases e testemunhos. Salientamos que o jornalismo em emissora pública deve privilegiar a participação do cidadão como sujeito capaz de pensar criticamente sobre a realidade social e as questões que dizem respeito à esfera cívica;
- Avaliar a pertinência jornalística, o nível de interesse público e a abordagem dos fatos que compõem o noticiário internacional, com maior espaço para acontecimentos internacionais significativos e, principalmente, cobertura mais aprofundada desses acontecimentos;
- Na cobertura de grandes eventos como a Copa do Mundo 2014, considerar a necessidade de oferecer ao telespectador enquadramentos diferenciados (em relação ao jornalismo das emissoras comerciais), seja para demarcar identidade própria, buscar inovação ou atender aos objetivos da comunicação pública.

SEM CENSURA

Para análise do programa foram consideradas oito edições em maio e junho.

Pontos positivos e negativos:

A presença mais frequente de Artistas/Escritores e Profissionais da Saúde, como vozes/fontes principais do programa, é coerente com os objetivos do *Sem Censura* e possibilita certo aprofundamento, ainda que em tom descontraído, das temáticas abordadas. A abordagem frequente de temas relacionados à Arte/Cultura, Saúde e

Comportamento condiz com a proposta do programa, focado na agenda cultural e em assuntos que dizem respeito ao cotidiano do telespectador;

Alguns problemas técnicos em termos de edição de imagem e som, cenário e desempenho da apresentadora indicam certa recorrência em relação às falhas observadas.

Em termos gerais, a qualidade técnica do programa pode ser descrita como satisfatória. Entretanto, alguns aspectos em desalinho, interferem na qualidade do programa. O ponto principal refere-se à composição do cenário e de enquadramentos que exigem da apresentadora, movimentos que causam problemas de áudio e/ou a colocam de costas para o telespectador.

Entendemos que o cenário em forma de arena é marca registrada do programa e parte de sua identidade; contudo, faz-necessário registrar que sua composição implica em dificuldades técnicas importantes.

Um aspecto importante a ser ressaltado é que o programa constitui um espaço de debate livre e aberto, identificado pelo nome - *Sem Censura* -, pela composição do cenário em formato de arena e pela disposição dos diversos convidados em situação de interação, com a apresentadora e entre si. Contudo, o que se apresenta para o público é uma produção com características de programa de variedades (tom descontraído, abordagem de temáticas diversas, tratamento informal dos assuntos).

De modo geral, a abordagem das temáticas não se dá pelo viés do debate, e muitos convidados, apesar de sua permanência ao longo de todo programa, participam de forma tímida e pouco interagem com os demais, abordando somente o assunto específico que motiva sua presença no programa.

Desse modo, cria-se certo conflito em termos de identidade da produção, que, apesar de sua tradição e qualidade, parece carecer de um formato mais coerente e coeso.

Recomendações:

- Avaliar e criar soluções para integrar de forma mais efetiva o cenário e os enquadramentos na dinâmica do programa, evitando ruídos e dispersões, bem como problemas relacionados à edição de imagem e de som;

- No que se refere à mediação do programa, observar a necessidade de promover mais equilíbrio entre as participações dos diferentes entrevistados e de evitar que as falhas de produção sejam evidenciadas para o telespectador;
- Considerando-se que, pela própria configuração do cenário, os cinegrafistas frequentemente aparecem nos enquadramentos, observar o figurino desses profissionais, no sentido de que tal aspecto não se sobreponha ao destaque que deve ser dado aos entrevistados;
- Para solucionar os problemas de áudio, considerar o uso de microfone de lapela para os entrevistados e para a apresentadora, o que permitiria a todos maior movimentação, sem prejuízo do áudio;
- Evitar a utilização de imagens impressas como material ilustrativo dos assuntos abordados pelos convidados (peças, CDs, campanhas, entre outros). Ao invés disso, gerar imagens (fotografias, peças promocionais) digitalmente, como é adequado em televisão;
- Avaliar os aspectos relacionados à identidade do programa, que tende a se posicionar entre o formato de debate e o formato de variedades. Nesse sentido, considerar a possibilidade de criar soluções para tornar a produção mais coesa em termos de sua proposta;
- Com base na análise das edições selecionadas do programa *Sem Censura*, verifica-se que, de modo geral, o conteúdo veiculado nessas edições é pertinente aos objetivos da comunicação pública e da TV Brasil. Em termos técnicos, avaliamos que o programa apresenta qualidade satisfatória, embora alguns aspectos mereçam maior cuidado, no sentido de aprimorar a experiência visual do telespectador e facilitar sua compreensão acerca dos assuntos abordados. Algumas das falhas técnicas registradas neste relatório são semelhantes a problemas observados em relatório anterior, o que reforça a necessidade de atentar para alguns aspectos em desalinho, devido à sua recorrência;
- Apontamos, ainda, que o programa releva-se adequado à proposta de discutir o cenário artístico e cultural brasileiro, bem como ao objetivo de abordar questões relacionadas ao cotidiano dos telespectadores, tais como saúde, comportamento e cidadania. Por fim, entre as recomendações apresentadas, destaca-se a necessidade de criar soluções para tornar a identidade do programa mais coerente e coesa.

ESTÚDIO MÓVEL

Esta análise refere-se a 8 edições do programa, que foram exibidas no período entre maio e julho.

Pontos positivos e negativos:

O *Estúdio Móvel* está tecnicamente adequado a sua proposta. Observa-se que os aspectos relacionados à edição de imagem e som, aos enquadramentos, ao cenário, ao figurino, à iluminação e às artes e grafismos foram bem executados em todas as edições analisadas e valorizaram a composição estética, bem como a linguagem jovem e contemporânea do programa.

Embora a fragmentação das entrevistas em diferentes blocos possa causar estranhamento no telespectador, ou mesmo, prejudicar a compreensão dos conteúdos tratados pelos convidados, nas edições pesquisadas do *Estúdio Móvel* esse recurso foi bem executado, contribuindo para dar agilidade e dinamicidade ao programa.

Em geral, as locações externas para gravação das entrevistas nos ambientes de trabalho dos convidados contextualizaram as temáticas tratadas nas entrevistas que compõem o programa e possibilitaram bons enquadramentos.

A apresentadora Liliane Reis tem excelente desempenho, tanto na condução das entrevistas com perguntas pertinentes aos entrevistados, quanto no domínio dos temas abordados no programa. Além disso, a condução descontraída com que as entrevistas são realizadas é coerente com a linguagem do *Estúdio Móvel*.

Embora as vozes/fontes do programa se restrinjam, em geral, a Artistas/Escritores, destacamos que os convidados que integram essa categoria possuem profissões diversas, como: músicos, pintores e compositores. Ademais, são personalidades do cenário artístico-cultural brasileiro, possuindo conhecimento e domínio das temáticas relacionadas à Arte e Cultura.

A inserção de chamadas para as redes sociais digitais (em particular, o *Facebook* e o *Twitter*) do programa é frequente em todas as edições analisadas. Isso foi avaliado positivamente, já que há presença de conteúdos inéditos e extras ao *Estúdio Móvel* nessas mídias.

O conceito do programa está claro e todos os quesitos de qualidade técnica, de conteúdo e de apresentação estão alinhados à proposta jovem, descontraída e contemporânea. A denominação *Estúdio Móvel* é apropriada, pois define adequadamente sua proposta, além de introduzir o telespectador ao formato que se propõe – quadros realizados em diferentes locações externas.

Recomendações:

- A fim de qualificar a composição estética dos enquadramentos, bem como permitir maior movimentação dos entrevistados, sem prejuízo em áudio, recomenda-se a utilização de microfones de lapela para os convidados;
- Observar a quantidade de texto que são colocados nos GCs, já que, embora complementa a fala do entrevistado, pode desviar a atenção do telespectador do foco da entrevista;
- Com base no monitoramento e na análise de conteúdo de edições selecionadas do *Estúdio Móvel*, o programa apresenta boa qualidade técnica, discussão de temas em profundidade e fontes qualificadas, bem como contempla diversos objetivos da comunicação pública, oferecendo ao telespectador conteúdos pertinentes sobre diversos aspectos da arte e cultura brasileira;
- Destaca-se a excelente avaliação do programa, devido ao alinhamento da produção do *Estúdio Móvel* na escolha das locações externas e dos convidados, bem como na execução do roteiro e na edição de imagem e som.



REPÓRTER BRASIL

Para esta análise foram consideradas edições do período de 1 a 4 de abril.

Pontos positivos e negativos:

No dia 1.º de abril, foi veiculada uma matéria que apresenta tanto problemas de qualidade de informação e contextualização quanto momentos de boa qualidade e contextualização.

Começando no minuto 1 do programa *Repórter Brasil* deste dia, a matéria trata de uma campanha para marcar os 50 anos da Anistia no Brasil. A matéria faz uma boa apresentação inicial sobre o que é a anistia, explicando, inclusive quais são os crimes que não podem ser anistiados. Outro ponto positivo é que são apresentados diferentes eventos (mostras, exposições, etc.) em vários estados do país, tornando-se uma matéria realmente nacional e relevante para uma grande parte da população. Além disso, a linguagem é acessível, clara e objetiva.

Contudo, a segunda parte da matéria é constituída basicamente de informações sobre agenda, sem explicar cada evento, sua importância para a campanha, ou contextualizá-lo de qualquer forma. Da mesma maneira, não há nenhuma informação sobre como funciona a campanha online, qual o site, etc.

Já no dia 4 de abril, destacou-se uma matéria sobre a CPI da Petrobras como um exemplo negativo de falta de clareza e acessibilidade na linguagem, além de ser pouco contextualizada. A matéria iniciou-se no minuto 10'30" deste dia do programa e explica que haverá uma reunião para decidir a CPI. O problema é que a matéria possui excessiva quantidade de linguagem relativa ao processo Legislativo e não explica nenhum dos termos. O cidadão comum, que não é versado nos detalhes de trâmite e funcionamento do Congresso, pode não conseguir interpretar todo o conteúdo. Um exemplo é: "mesmo que haja pedido de vista, a decisão sai no mesmo dia".

Após a audição desta matéria, não fica claro se será instaurada uma CPI do Senado ou uma CPI mista. Além disso, não é explicado ao cidadão quais as consequências de cada uma das opções.

Falta, portanto, contextualização do que é a CPI da Petrobras, sua importância ou o histórico dessa questão até o momento. A matéria parte do princípio que o cidadão já possui todas essas informações.

Recomendações:

- Os problemas apontados no período analisado não dizem respeito somente aos aspectos Pluralidade de Fontes e Consistência e Contextualização das informações, mas também devem ser compreendidos a partir de outros dados relevantes tais como a presença/ausência de sonoras de entrevistados e qualidade da informação. Os dados quantitativos, aliados às análises

interpretativas, têm apontado, ao longo das semanas, para a tendência de uma cobertura jornalística fundamentada basicamente em textos resumidos, centrados objetivamente em fatos, e em muitos casos, pontuais. Se, por um lado, este padrão pode indicar uma cobertura que busca a neutralidade e/ou isenção, por outro lado, esta escolha editorial pode implicar em uma cobertura jornalística pouco comprometida em ajudar o cidadão-ouvinte a compreender a realidade que o cerca e em oferecer a contextualização necessária para o entendimento das diferentes dimensões dos fatos;

- No caso da cobertura do *Repórter Brasil* na primeira semana de abril, em particular, destacamos o alto número de matérias sem uso de sonoras. Além disso, quase metade dos conteúdos nacionais analisados não mencionam/citam as fontes que fundamentam as matérias. Aliado a essa constatação, vale ressaltar também que, quando citadas, as fontes oficiais (especialmente as governamentais) continuam a ocupar lugar de destaque, o que leva a, mais uma vez, apontar para a falta de diversidade de fontes, especialmente, daquelas que possam fazer o cidadão pensar do ponto de vista da sociedade em que ele está inserido e de seu próprio papel nela, não do ponto de vista do Estado/Governo (isto é, alterando o foco na relação entre Estado-cidadão para uma percepção focada na relação cidadão-Estado).

NACIONAL FM NOTÍCIA

Nesta análise, a instituição observou 22 conteúdos do noticiário, veiculados nos dias 1 e 2 de maio.

Pontos positivos e negativos:

Em termos quantitativos, merecem destaque três observações:

90,91% das matérias foram caracterizadas como notas com duração menor que um minuto. Apenas duas matérias analisadas foram classificadas como reportagens com duração de mais de um minuto e trinta segundos.

Das 22 matérias analisadas, 17 trataram de temas nacionais e 5 se referiram a temas relacionados a outros países. Apenas uma das matérias de cunho internacional foi produzida pelo enviado especial da EBC à Colômbia. As outras foram produzidas por jornalistas da emissora, situados em Brasília.

Nenhuma das 17 matérias relacionadas a temas nacionais utilizou sonora de fontes e 7 delas não citaram fontes. Apesar disso, 11 dessas notícias foram classificadas como tendo contextualização suficiente para o bom entendimento do fato.

Em algumas das matérias analisadas, ponderou-se que a falta de fontes e de contexto não prejudicaram a informação, uma vez que se apresentam como notas de serviço ou têm correlação com outros noticiários da emissora:

É o caso da nota que faz um pequeno balanço sobre o último dia (30 de abril) para entrega de declaração do Imposto de Renda de pessoa física. Matéria curta e fática, dando conta de um total de declarações abaixo da estimativa da Receita Federal: 26,8 milhões contra os 27 milhões esperados. Informa sobre a multa – 1 por cento ao mês do imposto devido -, e o volume de entregas retardatárias: 300 mil por hora, em média.

Também é o caso dos resultados divulgados pela Caixa Econômica Federal para os sorteios da Megasena, da Quina e da Quadra, bem como dos respectivos números de ganhadores e valores em prêmios e a antecipação do valor para o sorteio seguinte. Tais resultados são uma utilidade pública, uma marca bem específica do *Nacional FM Notícia*.

Apesar disso, a opção do *Nacional FM Notícia* por produzir notas curtas muitas vezes prejudica o entendimento do fato pelo ouvinte.

Recomendações:

- De forma geral, os editores/produtores/repórteres do boletim *Nacional FM Notícia* optam por notas de curta duração, eventualmente, com suíte em outros noticiários da emissora. Essa escolha exige que se tomem certos cuidados;
- É necessário que as matérias, por mais curtas que sejam, ofereçam elementos suficientes para que o ouvinte se situe minimamente no contexto do assunto;
- É preciso garantir, por meio de um fluxo articulado de pautas, que os outros noticiários complementem os fatos noticiados, ainda que de maneira breve.

JORNAL DA CIDADE – SEGUNDA EDIÇÃO

Neste trabalho foram analisadas as produções exibidas entre os dias 1 e 4 de julho.

Pontos positivos e negativos:

Do total de conteúdos analisados (13), foi possível observar que 23,08% (3) tiveram duração de até 45 segundos; outros 23,08% da amostra teve duração entre 45 segundos e 1 minuto. Já os conteúdos que apresentaram duração entre 1 minuto e 30 segundos e 2 minutos totalizaram 30,77% dos conteúdos (ou 4 conteúdos). Uma matéria (ou 7,69%) apresentou duração entre 2 minutos e 2 minutos e 15 segundos.

As notas ainda constituem a maioria dos conteúdos, com 46,15% dos conteúdos (ou 6), mas registramos um bom número de reportagens no total de edições analisadas (38,46% ou 5 reportagens). Houve registro de 1 flash (ou 7,69%) e 1 nota com sonora (ou 7,69%).

A maior parte dos conteúdos aborda temática que diz respeito ao DF e Entorno (66,67% ou 8 conteúdos) e apenas 2 conteúdos são nacionais (16,67%). Os jogos da Copa do Mundo e seu impacto em Brasília ainda foram assuntos importantes para a cobertura analisada no período, especialmente relacionados a temas como Turismo e Cidades. No entanto, Saúde e Movimentos Sociais foram as temáticas que mais apareceram com 16,67% (ou 2 conteúdos) cada um. Também foram tema do noticiário Catástrofes/Acidentes, Consumo, Meio Ambiente, Segurança Pública/Violência e Política (Poder Legislativo), registrando 1 conteúdo cada um (ou 8,33% do total).

Como tem sido registrado ao longo do monitoramento, o número de conteúdos sem uso de sonoras ainda é relevante (41,67% ou 5 conteúdos). Quatro conteúdos (33,33%) apresentaram a utilização de uma sonora e apenas 1 conteúdo apresentou 4 sonoras (8,33%).

Por outro lado, 25% (3) dos conteúdos não apresentam explicitamente as fontes utilizadas. Outros 33,33% (4) apresentaram 1 fonte ao longo do texto e o mesmo índice (33,33%) apresentou 2 fontes.

No caso desta semana analisada, mesmo com o baixo uso de fontes nas matérias, os analistas avaliaram positivamente 91,67% dos conteúdos apresentados, indicando que por boa parte dos conteúdos serem notas, o baixo uso das fontes não comprometeu

de todo a contextualização.

A primeira matéria do *Jornal da Cidade* de 1.º de julho trata de problemas de mau funcionamento no metrô. A matéria informa o problema, fazendo um breve histórico dele, e avisa que estações ficaram sem funcionar. Além disso, traz a sonora de uma usuária do transporte que está irritada por não poder usar e não ter sido avisada. Alguns ônibus foram disponibilizados pelo DF Trans para transportar pessoas para os pontos certos. Apesar disso, uma sonora de um usuário declara que a situação é confusa e não se sabe em que veículo deve-se embarcar. Outra usuária confirma a confusão relativa ao uso dos ônibus. A matéria é bem clara e completa, mostrando desde dados oficiais até as opiniões, inclusive contrastantes, de quem está vivendo o problema. Essa matéria confirma os altos níveis de satisfação explicitados nas estatísticas de análise do *Jornal da Cidade*. Já que 69,23% dos pesquisadores, utilizando os parâmetros definidos pela EBC, consideraram que as matérias do programa poderiam ser utilizadas para demonstrar acertos de escolhas jornalísticas e 100% dos analistas considerou que a linguagem das matérias em geral é acessível, a informação é dada de forma clara e organizada e a qualidade técnica é acertada.

No conteúdo seguinte, sobre a greve dos servidores do sistema socioeducativo, temos um exemplo não tão bem-sucedido. No minuto 2'48", o apresentador diz chamar uma repórter que acompanhou a greve. A greve é contra um processo seletivo que avaliará somente o currículo, o que o sindicato afirma gerar a contratação de profissionais incompetentes. Apesar do apresentador afirmar que a repórter está ao vivo, não há nenhuma sonora do lugar, sendo que uma fala de representante sindical poderia ser muito elucidativa, em vez de um resumo formal da jornalista. A peça também não explicou o que é o sistema socioeducativo e diz que adolescentes apreendidos na noite anterior não poderiam ser inclusos no sistema. Porém, não há qualquer contextualização de que adolescentes são esses e como funcionaria normalmente essa assimilação no sistema. Portanto, a matéria pode ser incluída nos 33,33% que não possuem boa contextualização ou qualidade de informação.

No dia 2 de julho, em conteúdo iniciado no minuto 2'20" (Mensuração de tempo disponível na gravação obtida pela Equipe junto à EBC), o apresentador afirma que o governador Agnelo Queiroz "anuncia o DF como tecnicamente território livre da pobreza e da miséria". A palavra grifada apresenta a exata dualidade da matéria: o que significa um território que tecnicamente não é pobre? De fato, a matéria segue com uma série de estatísticas que provam que, segundo os critérios utilizados da

ONU, o DF não é mais um território de pobreza. Contudo, é ainda possível encontrar pessoas desabrigadas ou vivendo em condições inabitáveis. A matéria aponta a fraqueza no argumento, possivelmente teórico, mas não o aprofunda como, por exemplo, uma sonora de especialistas no assunto, seja para questionar os critérios da análise, seja para confirmá-los e justificá-los. Poderia ser enriquecedor incluir depoimentos de pessoas que se encontravam na condição de pobreza e não estão mais. A matéria apenas justifica que programas como a Bolsa Família e o DF sem pobreza realizaram tal feito. Para o ouvinte comum, a peça pode ser recebida de forma ambígua, uma vez que faltaram mais dados na apuração ou uma discussão mais aprofundada.

Recomendações:

- Neste período de análise, foi possível observar exemplos positivos e negativos quanto ao uso de fontes. O baixo uso de fontes em notas muito curtas pode não ter comprometido a contextualização nos casos analisados. Porém, já em relação às matérias de maior fôlego, identificamos a necessidade de maior uso de sonoras e de fontes diversificadas. Arriscar-se em matérias mais longas é sempre um desafio para repórteres e editores no que diz respeito à busca pelo equilíbrio das informações. Até onde ir na contextualização? Com o intuito de indicar caminhos de resposta para esta pergunta, sugerimos que as equipes da EBC reflitam sobre os princípios da pluralidade e da diversidade: é preciso incorporar as múltiplas dimensões dos fatos, indo além das fontes oficiais. Se um fato impacta na vida dos estudantes, como no caso da matéria sobre greve dos servidores do sistema socioeducativo, é necessário que eles também sejam ouvidos.



MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO

TV Brasil**ELOGIOS**

Em 2014, a Ouvidoria recebeu nada menos que 299 elogios, o que representa um alento para os profissionais da emissora. Vamos destacar algumas mensagens. Entre as manifestações de aprovação, está a de Chirleno Marques (processo 1123-TV-2014), que diz, em sua mensagem: *“Sou de Paulista-PE e estou curtindo Salgueiro x Asa de Arapiraca [jogo do Campeonato Brasileiro da Série C]. A TV Brasil dá um show”*.

Um telespectador, que pede para não divulgarmos seu nome (processo 1127-TB-2014) diz que tem um filho que apresenta todos os sintomas da Síndrome de Asperger relatados por mães e especialistas em debate promovido pela TV Brasil entre 10 e 12h do dia 31/5/2014. Acrescenta o telespectador: *“Gostaria de dar os parabéns pela matéria apresentada e dizer que este tipo de vídeo apresentado pelo programa Papo de Mãe deveria ser obrigatório para todos aqueles profissionais que trabalham na área de educação”*. Ele explica que não autoriza a divulgação de seu nome para não expor o filho.

Seguem-se mais alguns exemplos de telespectadores que aprovam a programação da TV Brasil. Rubens Luiz Monteiro, de Guapimirim-RJ (processo 1154-TB-2014) entrou em contato com a Ouvidoria para externar seu *“mais sincero reconhecimento pela qualidade da quase totalidade dos programas exibidos pela emissora do sistema EBC”*. Lio Cesar Franciozi (processo 1179-TB-2014) referiu-se à apresentação de música caipira acompanhada de orquestra dizendo que *“o que já era fantástico ficou ainda mais envolvente”*. E conclui: *“Parabenizo esta emissora por apresentar tantas coisas maravilhosas”*.

O programa *Samba na Gamboa*, apresentado por Diogo Nogueira, também tem recebido diversas manifestações favoráveis. Vários telespectadores e telespectadoras entram em contato com a Ouvidoria querendo saber o que devem fazer para participar do programa. Outros enviam elogios, como é o caso de Beatris Rubio (processo 1201-TB-2014) que diz ter descoberto o *Samba* por acaso e o considerou *“uma delícia de programa, descontraído (...) – fica o incentivo de uma humilde telespectadora”*.

TV BRASIL INTERNACIONAL

O número de manifestações de telespectadores em relação à TV Brasil Internacional é ínfimo. Houve mês em que recebemos apenas uma mensagem. Dá pra deduzir que os telespectadores do exterior estão plenamente satisfeitos com as questões de conteúdo e de forma da emissora? Em nossa opinião, o mais provável é que não entram em contato com a Ouvidoria porque o nosso serviço não é suficientemente divulgado pelo canal.

FRUSTRAÇÃO NO NATAL

Em dezembro, apesar de ser um mês em que as pessoas ficam voltadas para as festividades de fim de ano, a Ouvidoria recebeu 175 manifestações relativas à TV Brasil. A telespectadora Alba Valéria Machado (processo 5-TB-2015) informou que havia participado de uma reportagem por ser o primeiro Natal que a família passaria com uma criança adotada, o que seria exibido na noite do dia 25 de dezembro. E disse que a gravação foi emocionante. A família e grupos de adoção *online*, de que faz parte, postaram-se diante da TV na noite de Natal e o que o jornal *Repórter Brasil* exibiu, diz a reclamante, foi uma família com “apadrinhamento afetivo”, que é importante, mas a adoção representa estar junto com o adotado durante todos os dias do ano. Na opinião dela, só poderia ter sido por racismo, uma vez que são negros e humildes e o casal do apadrinhamento era branco e de classe alta. O Departamento de Jornalismo respondeu que a reportagem só não tinha entrado no dia do Natal porque a edição não ficou pronta a tempo, mas que foi exibida no dia 26, no *Repórter Brasil* de meio-dia.

O problema do sinal continuou figurando entre os principais motivos de reclamações. O telespectador Adriano Luiz Reis (processo 2384-TB-2014) disse que o *Sem Censura* ficou apenas no áudio e num dia que teve a presença da escritora Nélida Piñon. A Superintendência de Suporte da EBC mais uma vez solicitou que fosse informado qual era a cidade do telespectador e se o sinal que ele recebe é por TV aberta ou por assinatura. Caso seja por assinatura, o telespectador deve informar a operadora.

O telespectador Tiago Menezes (processo 2402-TB-2014), em contato com a Ouvidoria, rasgou elogios à novela angolana *Windeck* e terminou parabenizando a TV Brasil por sua ótima programação: “TV Brasil, esta, sim, me representa. Abraços a todos”. Uma manifestação elogiosa para terminar o ano certamente serve de estímulo

a todos os que se dedicam de alguma maneira a viabilizar a programação da TV Brasil.

Agência Brasil e Portal EBC

AGÊNCIA: PÚBLICO QUALIFICADO, EXIGENTE, MAS QUE TAMBÉM ELOGIA

Entre os veículos da EBC, tanto o Portal como a Agência são menos solicitados pelos leitores do que o Sistema de Rádio ou a TV Brasil por seus ouvintes e/ou telespectadores, seja para elogios, seja para críticas. Isso se deve à própria característica dos diferentes veículos.

Balanco das manifestações Agência Brasil

Pedidos de informação	137	28,30%
Reclamações	161	33,26%
Sugestões	92	19,00%
Serviços	40	8,26%
Elogios	13	2,68%
Comentários	41	8,47%
TOTAL	484	100,0%

Balanco das manifestações Portal

Pedidos de informação	76	28,25%
Reclamações	132	49,07%
Sugestões	17	5,82%
Serviços	27	10,03%
Elogios	10	3,71%
Comentários	07	2,60%
TOTAL	269	100,0%

Selecionamos algumas manifestações que podem resumir os principais aspectos demandados à Ouvidoria pelos leitores.

Embora o ano tenha sido rico em eventos – Copa do Mundo, eleições, enxurrada de notícias sobre a situação da economia, operação Lava Jato, etc., a maioria das manifestações recebidas do público foram ou reclamações ou pedidos de informações sobre dois assuntos muito próximos do dia-a-dia dos leitores. Entre eles destacaram-se os pedidos de informação e/ou reclamações por dificuldade de acesso ao Especial Enem, conforme mostramos abaixo:

O serviço sobre o Enem, criado para atender as dúvidas dos leitores e suas eventuais dificuldades ou sobre como acessar as questões do exame, foi objeto de queixas, reclamações, inúmeros pedidos de informação e até de sugestões de natureza comercial.

Foi o caso do Processo 220-PE-2014 – Paulo Mattos, do Rio de Janeiro/RJ – *“Parabéns pelo site com perguntas e respostas do Enem! A minha empresa, Olympya Software é brasileira, apesar do site em inglês (www.olympya.com), está envolvida em diversas atividades de desenvolvimento de software e games, representação de software de terceiros, educação em games e outros, consultoria e outras. (...) As perguntas e os dados existentes no site ENEM podem nos ajudar muito. Gostaríamos de conversar com a pessoa responsável pelo software desta aplicação para estudar uma possibilidade de parceria.”*

Resposta da área: *“Em atenção à sua mensagem, a Superintendência de Comunicação Multimídia da EBC informa que você pode tratar o assunto diretamente com o gerente-executivo de Conteúdo Multimídia, Anselmo Massad. Seguem os contatos: anselmo.massad@ebc.com.Br - 61 3799.5553.”*

Outro tema que deu origem a dezenas de manifestações não tem a ver com o conteúdo das matérias, mas sim a questões de dificuldade de acesso às páginas em função de problemas técnicos.

Nos primeiros meses do ano sobressaíram entre eles as manifestações referentes a problemas criados com a nova configuração do site da Agência.

Flávio Cardoso de Brito (processo 26-AB-2014), de Nova Andradina/MS, reclama e elogia ao mesmo tempo: *“Gostaria de fazer uma crítica construtiva ao site da Agência Brasil. Acompanho sempre o noticiário do site, mas após a mudança do perfil,*

dificultou a visualização de procura de notícias de acordo com as datas. Antes o site trazia uma opção abaixo com números para dar sequência às notícias. Quanto ao conteúdo do site é de ótima qualidade e eu estou sempre acompanhando a Agência Brasil que é uma referência de padrão de notícias para mim”.

Resposta da área: *“A crítica parece dizer respeito à página de últimas notícias (<http://agenciabrasil.ebc.com.br/ultimas>). A mudança busca oferecer em condições de uso mais rápidas e simples, evitando o carregamento de múltiplas páginas para acesso à sequência de notícias anteriores. Paralelamente, foi lançada a Central de Conteúdo, ambiente voltado a jornalistas e comunicadores que, mediante cadastro gratuito, têm condições de busca e acompanhamento de notícias por meios variados (<http://centraldeconteudo.ebc.com.br>). Ainda assim, agradecemos a sugestão.”*

Jacemir Barbosa (processo 28-AB-2014) também menciona as modificações feitas no site: *“Gostaria de saber por que foi retirado do portal a parte sobre editorial de saúde!!! Manifesto a minha indignação pela retirada da editoria da Agência Brasil sobre saúde!!!”.*

Resposta da área: *“Com a reformulação do site da Agência Brasil, o número de editorias foi reduzido. Atualmente, temos 8 editorias. São elas Cultura, Direitos Humanos, Economia, Educação, Internacional, Pesquisa e Inovação, Política e Geral (que englobou as antigas editorias de Nacional, Meio Ambiente, Justiça, Saúde e Esporte).”*

Henrique Fendrich (processo 32-AB-2014) critica a Agência por não encontrar mais no site a editoria de meio-ambiente: *“Acompanho diariamente o site da Agência Brasil, pois faço monitoramento das notícias relacionadas a meio ambiente. Fiquei surpreso ao constatar que, com a mudança do site, Meio Ambiente deixou de ser uma editoria. Tenho encontrado bastante dificuldade em navegar e encontrar notícias relacionadas ao tema, a tal ponto que estou preferindo vê-las repercutidas em outro site do que procurá-las diretamente”.*

Resposta encaminhada: *“Com a reformulação do site da Agência Brasil, o número de editorias foi reduzido. Atualmente, temos 8 editorias. São elas Cultura, Direitos Humanos, Economia, Educação, Internacional, Pesquisa e Inovação, Política e Geral (que englobou as antigas editorias de Nacional, Meio Ambiente, Justiça, Saúde e Esporte). Pedimos desculpas ao passo que sugerimos que o senhor navegue pelo*

Portal EBC, clique no banner 'Notícias' e abrirá um leque de opções no qual há o tema 'meio ambiente', segue o link <http://www.ebc.com.br/noticias/meio-ambiente>."

Diário da Região (processo 18-AB-2014) aponta uma dificuldade: *"Não estamos conseguindo baixar o conteúdo da presidente Dilma Rousseff com o presidente do COI. Todo o processo é feito corretamente. Quando chega na parte de baixar o arquivo em tamanho grande, a página com a foto não abre. Abre uma página em branco"*.

Resposta da Área: *"Na transição para o novo ambiente da Agência Brasil e da Central de Conteúdo, verificou-se instabilidade pontual com algumas imagens durante as primeiras horas de atividade. Lamentamos a situação. O problema é considerado corrigido. Porém, caso a situação persista, agradecemos o aviso."*

Jorge Eduardo França Mosquera (processo 31-AB-2014) de Curitiba (PR) segue nas sugestões que poderiam melhorar a visualização do site: *"Sr. Ouvidor, mantenho, a duras penas um pequeno jornal eletrônico (www.agralha.com.br) e muitas vezes recorro ao noticiário da Agência Brasil. Uso as matérias quase na íntegra, pois a fonte é confiável. De uns tempos para cá, as matérias vêm publicadas sobre um fundo cinza claro, que não admite o famoso control c + control v. Não tenho equipe. Não há tempo para copidescar todos os textos de vocês. Sugiro publicar ao lado versão em word para melhor aproveitamento. Obrigado"*.

A resposta ao Jorge Eduardo têm sido comum para quem procura a área com essas mesmas reclamações: *"Desconhecemos relatos similares de impedimentos relacionados a recursos de copiar (ctrl+C) no conteúdo da Agência Brasil. Caso a situação persista, precisaríamos conhecer detalhes sobre o problema para poder investigar origens (seriam de grande ajuda informações como tipo de dispositivo ou computador usado, tipo de navegador usado etc.). Adicionalmente, pode ser interessante frisar que a Agência Brasil possui um conjunto de ferramentas voltadas a jornalistas e comunicadores que permite, mediante cadastro (<http://centraldeconteudo.ebc.com.br/>), algumas facilidades para atividades como a relatada. No ambiente, ao acessar uma notícia, há ícones que, com um clique, permitem download ou cópia do conteúdo para a área de transferência (sem precisar selecionar e apertar as teclas ctrl+c, por exemplo)."*

Luis (processo 20-AB-2014) afirmou em mensagem à Ouvidoria que o *"site não está carregando, dando mensagens de erros"*. Em resposta, área disse que *"após análises*

mais detalhadas, motivadas pela reiteração desse tipo de demanda (uma outra repetição, via Ouvidoria), constatamos na quinta-feira (24) que havia um atraso grande no serviço. O problema foi corrigido e, no momento, está operacional. O RSS completo segue respondendo pelo <http://agenciabrasil.ebc.com.br/feed/ultimasnoticias/feed.xml>".

A leitora Rogéria Rocha (processo 39- AB-2014) diz que *"desde quando houve mudanças no visual do site está muito difícil acessar. O carregamento é muito lento e a página trava com frequência. O site na versão anterior era muito mais rápido. Não adianta fazer um layout mais moderno, se os usuários não conseguirem acessar o conteúdo. Espero que esses problemas sejam resolvidos com urgência"*.

A resposta pode ter frustrado a leitora: *"Precisamos de mais informações para tentarmos solucionar o problema. Como o tipo de navegador e a sua versão; e qual banda larga utilizada. Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocarmos a disposição"*.

A área específica admite ter tido problemas ao responder a Luana Rodrigues de Souza, de Sorriso (MT) (processo 42-AB-2014), que fala em dificuldades no carregamento das matérias: *"Informo que tenho tido dificuldades em acessar as matérias da ABr. Algumas vezes as páginas não carregam, em outras mesmo a matéria postada não é acessada. Apenas comunico para que vocês verifiquem os possíveis problemas no site"*.

A Superintendência de Comunicação Multimídia enviou a seguinte resposta: *"A Agência Brasil passou por mais de um período de instabilidade no início da semana, por limitações tecnológicas. Os problemas parecem estar contornados. Agradecemos o alerta."*

O conhecido jornalista Ricardo Augusto Setti (processo 77-AB-2014) enviou a seguinte mensagem: *"Prezados amigos, sou jornalista há muito tempo. Fui editor-chefe de 'O Estado de S. Paulo', diretor da sucursal do 'Jornal do Brasil' em São Paulo, editor da revista VEJA, redator-chefe de IstoÉ e, entre outros postos que exerci, diretor da Editora Abril. Atualmente tenho um blog no site de Veja, com mais de 2 milhões de acessos mensais. Acho de ENORME UTILIDADE o trabalho da Agência Brasil. Reproduzo regularmente matérias da Agência em meu blog, bem como utilizo maciçamente fotos produzidas pelos profissionais da Agência. Os temas da ABr também me servem de ponto inicial para pautas e comentários. Mas, desde a*

mudança do formato site, ficou muito difícil -- MUITO difícil -- utilizar o mecanismo de busca de fotos. De tal forma, que desde então eu simplesmente desisti de fazê-lo. Só utilizo, e muito raramente, fotos da agência quando são de fatos do dia e estão disponíveis como tal. Sugiro uma simplificação urgente dos mecanismos de busca de fotos porque, entre colegas jornalistas, mesmo de outros veículos, tenho ouvido a mesma reclamação."

Recebeu como resposta a seguinte argumentação da Gerência de Comunicação e Multimídia:

"A atual versão da Busca EBC, integrada entre os veículos web da Empresa, foi implementada em setembro de 2013. A forma como estão indexados, pelo motor de pesquisa, os conteúdos em imagem do novo ambiente da Agência Brasil precisa de aprimoramento. A manutenção evolutiva está no horizonte de alterações necessárias na ferramenta. A mensagem do demandante, registrada por meio da Ouvidoria da EBC, reforça esta necessidade. Cabe salientar que a EBC entende que a Agência Brasil e a Radioagência Nacional têm, entre seu amplo universo de visitantes, um segmento específico, formado por jornalistas, comunicadores e blogueiros. Profissionais de comunicação consomem informação de uma maneira própria, diferentemente do restante da audiência. Por esse motivo, uma ferramenta específica foi construída para apoiar a Agência Brasil e a Radioagência Nacional. A ferramenta a que se faz referência é a Central de Conteúdo (<http://centraldeconteudo.ebc.com.br/>), que tem, entre outras funcionalidades, recursos de pesquisa cujos resultados são exibidos em ordem cronológica, com possibilidade de uso de filtros variados por palavras-chave, data, editoria e tipo de conteúdo. Esses filtros podem ser usados isolada ou combinadamente. O mesmo cadastro gratuito, usado para ter acesso a fotografias em alta resolução e para baixar a íntegra de áudios da Radioagência, possibilita o uso da funcionalidade citada. Agradecemos o alerta e as críticas do demandante. Ficamos à disposição."

E para encerrar o capítulo referente à área técnica, tivemos, já no mês de setembro a manifestação do Sr. Takashi Tome, membro do Conselho Curador, falando sobre as dificuldades em se fazer pesquisas no Portal: *"Gostaria de saber porque é que, ao efetuar uma pesquisa no portal, as matérias não vêm em ordem cronológica. Gostaria de saber também como faço para vê-las em ordem cronológica inversa (mais recentes primeiro)".*

Resposta da Sucom: *“A exemplo de outros mecanismos de busca na internet, a Busca EBC oferece resultados organizados a partir de um algoritmo que busca avaliar relevância perante as palavras-chave inseridas pelo visitante. Ainda que a proximidade de datas seja um fator de ganho de relevância no critério de organização dos conteúdos listados, a ordem cronológica não está disponível. Caso o visitante deseje, pode delimitar os resultados por data, opção disponível acionando o botão ‘Qualquer data’, o qual abre uma janela em que é possível definir a pesquisa delimitada ao último dia, há uma semana, há um mês, há um ano ou em período definido pelo usuário. É fato que o funcionamento do mecanismo precisa de aprimoramento. Não há porém, prazo seguro para essas melhorias. Críticas como a apresentada do integrante do Conselho Curador, contribuem para definir recursos que podem vir a ser desenvolvidos.”*

Nota da Ouvidoria a respeito da manifestação do Sr. Takashi Tome lembrava que, sem a pretensão de alterar os conceitos do sistema adotado nas pesquisas feitas no Portal, ao considerar que as palavras-chave inseridas pelo visitante podem determinar a relevância na organização dos conteúdos pesquisados, o sistema criava uma possibilidade de equívoco não intencional. A Ouvidoria disse sentir falta de um critério mais prático que definisse em ordem cronológica inversa (as mais recentes primeiro, como disse o Sr. Takashi Tome) as pesquisas feitas no Portal.

Num ano eleitoral, o interesse do leitor também se manifestou com alguma frequência com relação a temas políticos. Mas a política não sensibilizou de modo especial os frequentadores da Agência:

Zilda de Araújo Rodrigues (processo 45-AB-2014) observa: *“Em uma pequena matéria como essa sobre o almoço de João Paulo Cunha com os apoiadores das vítimas do ‘mentirão’, são cometidos dois erros grosseiros e que despertam desconfiança da intenção de quem a produziu. Chamar o mensalão do PSDB de Minas de mensalão mineiro é desrespeitar o povo mineiro que não é responsável pela corrupção dos dirigentes de um dos partidos políticos no Estado. O segundo erro é afirmar que Eduardo Azeredo é deputado federal do PMDB e não pelo PSDB. Será que há inocência, ignorância ou partidarismo nessas informações?!. As matérias desta agência estão necessitando urgente de revisor de texto com informações precisas sobre a política brasileira, seus expoentes e lutadores populares. Na semana em que se lembrou (ano passado) a história de Chico Mendes, em nenhum momento o Repórter Brasil se referiu a Chico Mendes como SERINGALISTA, mas sempre como ambientalista. Chico deve ter se revirado no túmulo cada vez que isso acontecia*

porque, em vida, toda vez que era chamado de ambientalista ele sempre corrigia não sou ambientalista e sim SERINGALISTA. Será que esses jornalistas mal informados da EBC sabem a diferença? ou será que é partidarismo mesmo? Pra Chico Mendes isso fazia toda diferença. Tanto dinheiro público investido para ouvir e ver as mesmas meias-verdades”.

A Diretoria de Jornalismo da EBC, em resposta, informou o seguinte: *“Reconhecemos que houve um erro na identificação do partido do deputado federal Eduardo Azeredo. A correção já foi feita. Reconhecemos também que seria mais correto se referir ao suposto esquema de corrupção como Mensalão Tucano ou do PSDB, já que nos referimos ao Mensalão do PT e Mensalão do DEM. Usamos o termo Mensalão Mineiro, porque é assim que o esquema ficou conhecido no início. Quanto ao termo seringalista, em nossas pesquisas e apurações ele não apareceu. Oportunamente, convidamos a telespectadora a assistir ao Caminhos da Reportagem sobre Chico Mendes. www.youtube.com/watch?v=m3zDrLfG4tM.”*

Shyrley Hybner (processo 75-AB-2014) encaminhou a seguinte mensagem: *“Sempre leio notícias da Agência Brasil, ultimamente tenho a impressão que estou lendo O Globo, A Folha de SP, Estadão etc. Será que é só minha impressão ou a Agência Brasil está ‘jogando’ contra o Brasil? Acredito que a imprensa tenha que ser imparcial, mas não estou vendo isso aqui, pois 90% da notícias aqui publicadas, são, nitidamente tendenciosas”.*

Respondida no mesmo dia: *“A Diretoria de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação-EBC informa que a Agência Brasil segue os princípios estabelecidos no Manual de Jornalismo da EBC, que prima pela isenção, imparcialidade e diversidade de temas e fontes. Também agradece o comentário e informa que irá reavaliar os procedimentos com base no que foi apontado. Acrescentamos que a definição do conteúdo leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões na qual se inclui a da leitora.”*

Essa seria uma resposta padrão para manifestações com evidentes posicionamentos políticos e/ou ideológicos.

Uma questão recorrente na mídia em geral, a de se chamar Dilma Rousseff de “presidenta”, foi objeto de manifestação por parte do leitor Antonio José Hartmann (processo 73-AB-2014): *“Parabenizo a EBC e todas as suas equipes pela qualidade e relevância da programação. Assistindo programa de jornalismo, notei que estão*

usando o termo 'presidenta' ao se referirem a Presidente do nosso país. É de meu conhecimento e entendimento, que este termo é neutro, não ocorrendo variação em função de gênero, assim como outros tantos e como vi muito bem colocado no link Quem é Quem (na EBC), com a relação de profissionais componentes da direção e conselho. Certamente a língua é dinâmica, mas a preservação das regras da linguagem é também função dos meios de comunicação, que são poderosos meios de difusão da informação, do certo e do errado, mas mais ainda do fazer pensar, refletir, o que vejo na TV Brasil. Imaginem que os eletricitas não queiram mais ser chamado assim, mas de o 'eletricista'. Pode? E no hospital, teremos a 'pacienta' e o 'paciente'? Solicito sua atenção para esta 'questã'."

Respondido, ignorando a ironia do fecho: "A Diretoria Executiva da Empresa Brasil de Comunicação-EBC decidiu que os canais públicos geridos pela empresa adotarão o tratamento 'presidenta' em relação à presidenta eleita Dilma Rousseff por entender que a flexão de gênero é uma providência gramatical adequada quando se trata da primeira mulher brasileira eleita para a Presidência da República. A decisão encontra respaldo no Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa, da Academia Brasileira de Letras, como substantivo feminino."

Durante todo o ano sobressaíram os problemas econômicos vividos pelo país, com a decorrente discussão sobre a política econômica. Ainda em fevereiro a Agência já se posicionava nesse debate ao receber a manifestação do leitor Antônio Carlos de Souza Viard (processo 69-AB-2014) que diz: "Tenho notado que o noticiário econômico é contaminado pelo pessimismo e, pior, pela tentativa de manipulação da verdade, como ocorre na chamada 'grande mídia'. Veja-se a notícia 'Alta da Selic causa redução na oferta de crédito em 2013'. A manchete é tão falsa quanto às que estou habituado ler em O Globo, por exemplo. Não houve redução da oferta de crédito! Segundo o corpo da notícia, a 'expansão do crédito em 2013 apresentou ritmo de menor crescimento do que em 2012 (16,4%). De acordo com o relatório do BC, a alta de 2,75 pontos percentuais na taxa básicas de juros, a Selic, no ano passado, foi um dos fatores que influenciaram o menor ritmo de crescimento do crédito. A última frase da notícia torna impossível qualquer confusão entre crescimento absoluto e crescimento relativo. A participação do crédito no PIB aumentou em 2013, em relação ao ano anterior e - até - superou a previsão feita pelo Banco Central. Em 2013, o estoque de crédito correspondeu a 56,5% de tudo o que o país produz (Produto Interno Bruto – PIB), acima do percentual registrado em dezembro de 2012 (53,9%). A

estimativa do BC para o crédito em relação ao PIB era 56%'. Trata-se portanto, claramente, de uma notícia enganosa!'

A Diretoria de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação informou o seguinte: "O leitor tem razão quando diz que o título está equivocado. Afinal, o saldo das operações de crédito ficou maior em 2013, como está dito logo no início da reportagem. Em função disso, o título foi alterado. Queremos ressaltar que a Agência Brasil não toma partido de nenhuma linha política em quaisquer de suas editorias".

VERSÃO ÚNICA, UM PROBLEMA

Valmir Gôngora, de Brasília/DF (processo 45-AB-2014) protesta contra o que lhe parece um simples release: "A matéria 'Após tumulto, metrô de São Paulo funciona normalmente' reproduz a manifestação da assessoria de imprensa da companhia que, em resumo, culpa os usuários pelo tormento nos trens e trilhos. Têm-se repetido notícias a respeito de problemas no metrô paulistano (e no de Brasília também). Entidades sindicais denunciam manutenção inadequada, terceirização de serviços etc. Creio que a EBC não pode, apenas, reproduzir a assessoria da Companhia, limitando-se a credenciar versão única. Devem ser ouvidos trabalhadores vinculados ao Metrô e usuários, milhões que, ao que parece, se arriscam todos os dias embarcando em cada composição".

A resposta: "O leitor tem razão". Só há a versão do Metrô e da Polícia Militar. E ressalta que, "de acordo com nosso Manual de Jornalismo, obedecemos aos critérios de imparcialidade e pluralidade, mas, neste caso, faltou mostrar o lado dos passageiros. Tanto que, em matérias anteriores, ouvimos entidades sindicais e usuários sobre a qualidade dos sistemas de transportes em geral. De toda forma, ficaremos atentos para que o ocorrido não se repita."

NA FASE DAS "MANIFESTAÇÕES"

Ceci Silva (processo 90-AB-2014), de São Paulo (SP), alertava: "A EBC não pode condenar as pessoas. Quem condena é a justiça e mesmo assim apenas depois de um processo em que a acusação é feita e a defesa é ouvida. Mas não é difícil encontrar palavras que carimbam o juízo antecipado dessa empresa de comunicação que, mais grave, é PÚBLICA. Vândalos e criminosos são palavras que se repetem na cobertura do noticiário. O caso ocorreu às 22h30 de ontem (6), na Avenida Onze de Agosto, no Jardim Zaira. O peso dessa palavra é tão gritante que é fácil perceber

como ela é evitada em matérias da própria EBC onde as pessoas já foram condenadas e poderiam sim ser chamadas de criminosos, mas não o são. Exemplo: <http://www.ebc.com.br/noticias/internacional/2014/03/governobrasileiro-pede-extradicao-de-pizzolato-a-italia>.”

A resposta da equipe da Agência Brasil foi a seguinte: *“A leitora tem razão. Jornalistas devem evitar termos que levem a uma ideia de pré-julgamento. Mudamos os termos na matéria ora citada e estaremos atentos para que tal fato não se repita em nossa cobertura.”*

AS EXCELÊNCIAS DO MANUAL

Gil Aciolly Dantas Jacinto (processo 129-AB-215) elogia o Manual de Jornalismo, com restrições: *“Em relação ao Manual de Jornalismo, é necessário corrigir erro relacionado à Lei de Imprensa, declarada inconstitucional pelo STF. Na página 47, há a informação de que a pena para a calúnia seria de três anos. Ocorre que esta pena, desde 2009, passou a ser de dois anos em virtude da não recepção da Lei de Imprensa. Também há alguns erros gráficos de digitação. De qualquer forma, parabeno pela brilhante iniciativa de editar o Manual que assegura o engrandecimento da Comunicação Pública e do jornalismo voltado ao cidadão. Parabéns!”*.

Diretoria de Jornalismo informou que estava realizando as correções.

AINDA A ECONOMIA

A partir do segundo semestre, a situação da economia passou a ser um dos temas frequentes. O que fazer? A tentativa de recuperação da economia depois de um período de expectativas pessimistas, a volta do crescimento, com a economia retomando o fôlego, ainda que paulatinamente, seria sem dúvida, o maior dos obstáculos que o governo teve pela frente no ano.

A propósito dessa façanha, a Ouvidoria apresentou uma troca de mensagens durante o mês de setembro. Nela, um leitor reclama da parcialidade das pessoas ouvidas pela Agência exatamente na série *Desafios do Brasil*.

No início dessa troca de e-mails, o sr. Valmir Gongora, de Brasília (processo 370-AB-2014) afirma: *“Não sei qual o critério para a escolha dos especialistas citados na matéria ‘País deve dar prioridade a reformas estruturais para evitar recessão’, mas,*

por óbvio, foram consultados economistas alinhados a políticas neoliberais. Assim, o caminho defendido é o de superávit fiscal, redução de crédito, taxas de juros elevadas, liberação de preços, corte de tributos, iniciativas aplicadas especialmente de 1995 a 2002, período de governos dessa ideologia cujos resultados são conhecidos. Os repórteres poderiam ter-se dado ao trabalho de ouvir defensores de pensamento diferente. Ao menos, a matéria não ofereceria tantas soluções, como se elas resultassem de modelo inquestionável.”

Essa coincidência de opiniões entre os dois únicos profissionais ouvidos pela Agência sobre o assunto provocaria um esclarecimento por parte da Agência: *“A matéria em questão faz parte da série Desafios do Brasil, que a Agência Brasil publicou de 8 a 19 de setembro. Em todas as reportagens temáticas que produzimos procuramos ouvir a maior variedade de fontes sobre cada assunto. A escolha dos economistas, no caso da reportagem apontada pelo senhor, foi feita com base na credibilidade pessoal desses economistas, bem como na credibilidade das instituições que representam, entre elas, a Fundação Getúlio Vargas. Não temos preferências, nem somos partidários. A Agência Brasil segue os princípios de isenção, pluralismo, diversidade, objetividade e clareza, preconizados no Manual de Jornalismo da EBC.”*

Ao que o sr. Valmir Gôngora retrucou: *“Senhores, pois então vocês fracassaram miseravelmente na escolha”.*

E recebeu de volta a explicação, que não levou em conta uma possível irritação do demandante: *“Continuamos a enfatizar que a Agência Brasil segue os princípios de isenção, pluralismo, diversidade, objetividade e clareza, preconizados no Manual de Jornalismo da EBC”.*

Nessa quase confrontação, a Ouvidoria é obrigada a dar razão à queixa do leitor. Por mais qualificados que sejam, foram ouvidos apenas dois especialistas. Além do mais, eles compartilham o mesmo ponto de vista, como o leitor observou.

O monitoramento da Ouvidoria levantou outras matérias na série *Desafios do Brasil*. Foram 12 temas, ao todo. Na média, quatro pessoas (entre especialistas e ativistas) foram citadas em cada matéria: precisamente houve um total de 48 pessoas em 12 matérias. Em três matérias houve seis pessoas consultadas. No outro extremo, sobre a política externa, apenas duas pessoas foram consultadas, um tema que envolve grandes questões ligadas à inserção do Brasil na economia global, tais como o comércio, a competitividade e os investimentos.

Do episódio, a Ouvidoria extrai duas conclusões: 1) a louvável intenção da Agência Brasil em criar a série *Desafios do Brasil* neste período pré-eleitoral; 2) a magnitude desses desafios não permitem propostas e soluções reducionistas.

No dia 17 setembro, a leitora Rosimeire Simprini Padula, de Boston (processo 367-AB-2014) diz com todas as letras que se “*sentiu extremamente incomodada*” com a reportagem, cujo tema foi Universidade Britânica cobra dedicação de brasileiros do programa CsF (Ciência sem Fronteiras). A reportagem da Agência contava, em primeira mão, que a Science without Borders UK (SWB UK), parceira internacional do programa no Reino Unido, enviara e-mail a todos os brasileiros que participam do programa, criticando a falta de dedicação aos estudos.

Mesmo com a retratação da SWB UK, de que o e-mail “*não deveria ter sido enviado a todos os alunos da universidade, que foi um erro administrativo*” - o que consta da matéria - a reportagem seguiu confirmando, através de depoimentos, as informações de que os estudantes brasileiros eram uma espécie de gazeteiros, mesmo contra a declaração da instituição de que havia cometido um engano. Segundo os leitores que reclamaram, a matéria, exclusiva da Agência, foi reproduzida pela grande imprensa, causando constrangimento aos alunos e ex-alunos do programa.

No dia 19, chegariam mais duas reclamações, ambas enviadas pela leitora Letícia Nogueira, do Rio de Janeiro, dando origem a dois processos 369-AB-2014 e 372-AB-2014.

Na primeira, Letícia diz que a matéria publicada no dia 16 “*não reflete o que aconteceu de fato em Southampton*” e acrescenta que os alunos entraram em contato com os responsáveis pela universidade e receberam um e-mail atestando seu bom desempenho. Alguns dias depois, ela conta, a imprensa brasileira recebeu um segundo e-mail da SWB UK pedindo desculpas pelo primeiro e-mail ter sido enviado, o que toda a imprensa publicou.

Dessa troca de e-mails, Letícia Nogueira extraiu a conclusão de que a “*matéria, publicada inicialmente pela Agência Brasil, está sendo publicada por todos os jornais do país, causando constrangimentos aos estudantes brasileiros que se dedicaram um ano nesta universidade*”. Na segunda manifestação, Letícia dá maiores esclarecimentos sobre o assunto, e responsabiliza a reportagem que decidiu publicá-la apesar de ter verificado que “*o e-mail não deveria ter sido enviado a todos os alunos da universidade, que foi um erro administrativo*”.

O assunto renderia outra matéria, publicada pela Agência, com o título “Dilma: alunos que não se dedicam ao Ciência sem Fronteiras desmerecem o país”. E a leitora acrescenta: *“Nesta matéria é reforçada a informação de que os alunos foram repreendidos pela universidade, o que não teria acontecido.”*

A resposta da área para a leitora Leticia Nogueira no processo 369-AB-2014 foi: *“Como dito em resposta anterior à Leticia Nogueira, esta com a carta do pedido de desculpas, publicamos outra matéria tratando do pedido de desculpas. Se Leticia considerar oportuno, podemos ouvi-la também sobre o episódio. Basta que nos dê seu contato.”*

Já a resposta para o processo 372-AB-2014 foi a seguinte: *“Buscamos sempre ouvir todos os lados, e nesse caso, não só divulgamos, posteriormente, o envio da carta com o pedido de desculpas da Universidade de Southamptom, como também ouvimos a representante do Departamento Internacional Latinoamericano da universidade, Sara Higgins, em entrevista. A matéria pode ser consultada no link <http://agenciabrasil.ebc.com.br/educacao/noticia/2014-09/universidade-de-southampton-pede-desculpas-aos-alunos-do-ciencia-sem>. Mesmo na primeira matéria, demos espaço à versão inicial da Universidade, esclarecendo que a carta não deveria ter sido enviada a todos os estudantes. Entendemos que muitos, como você, podem ter achado que a divulgação da carta, enviada aos alunos, possa ter causado a impressão de crítica ao programa Ciências Sem Fronteiras e aos estudantes brasileiros. Mas, de forma alguma foi a nossa intenção. O desdobramento, inclusive, demonstrou que a Universidade havia errado ao constranger os estudantes brasileiros, o que a obrigou a pedir desculpas. De qualquer forma, muito obrigada pelos comentários e participação.”*

O assunto foi tema de uma das edições do Boletim da Ouvidoria, publicação enviada diariamente à diretoria executiva, onde uma análise detalhada concluiu que a matéria realmente apresentava diversas inconsistências de ordem técnica, embora não exatamente as que foram apontadas pelas reclamantes.

FINALMENTE, OS ELOGIOS

Mas também recebemos elogios, é claro, e os mais encontrados fizeram referência ao noticiário sobre o Enem. Como foi o caso do leitor Hugo Andrey (processo 104-PE-2014) que achou o que *“projeto com as questões do Enem é uma ótima ferramenta para aqueles que estão estudando para o exame”*. Observa, porém, que na plataforma

algumas questões não têm enunciado ou apresentam informações que impossibilitam ou dificultam a resolução. E acrescenta: *“De qualquer maneira, parabéns pelo projeto”*. A Diretoria de Jornalismo respondeu agradecendo os elogios e registrando que, caso haja incorreções, todo apontamento será bem-vindo.

No processo 131-AB- 2014, Welinton Baxto da Silva achou *“muito boa matéria jornalística Democracia Interrompida. Bem estruturada (cronológica) e didática. Parabéns à equipe e extensivo à EBC que com certeza ficou orgulhosa com a publicação. PS por gentileza, encaminhe os elogios à equipe”*.

Ou ainda, Maria da Glória Petronila de Carvalho (processo 79-AB-2015): *“Gostaria de parabenizar as equipes responsáveis pelo trabalho feito na EBC, especialmente os que fazem o Repórter Brasil e a Agência Brasil, pelo excelente trabalho que têm feito na divulgação de notícias realmente relevantes para o Brasil; a credibilidade e a leveza nas abordagens feitas são realmente imprescindíveis. Utilizo diariamente estes canais para me informar e recomendo para os meus amigos. Parabéns e sucesso a todos.”*

Sistema de Rádios

O PÚBLICO ACOMPANHA O SISTEMA DE RÁDIO DA EBC

Este recorte feito pela Ouvidoria tem a intenção de dar um panorama do formato e assuntos das mensagens que chegaram durante o ano de 2014 para o Sistema Público de Rádio.

Balanco das manifestações Rádios

Pedidos de informação	225	25,45%
Reclamações	175	19,79%
Sugestões	69	7,80%
Serviços	329	37,21%
Elogios	63	7,12%
Comentários	17	1,92%
TOTAL	884	100,0%

RÁDIOS MEC

Nas duas emissoras, há rotineiramente mensagens relativas à memória dos veículos. Em geral, os demandantes solicitam informações sobre como obter arquivos de décadas anteriores ou saber a possibilidade de alguns programas serem reprisados. Particularmente, a MEC FM recebeu diversas mensagens relativas a problemas de transmissão, inclusive, via internet.

MEC AM

Edwaldo Generozo (processo 18-MA-2014) – *“Quero agradecer pelo programa ‘Baú Musical’ de 11 de maio de 2014, Clara Nunes! Essa Rádio MEC AM do Rio de Janeiro é um patrimônio cultural. Muito obrigado.”*

Ruy Bezerra Ciarlini (processo 21-MA-2014) – *“Primeiramente, venho elogiar o excelente programa ‘Todas as Vozes’ que estreou na Rádio MEC AM do Rio de Janeiro, com o excelente Marco Aurélio. O Amaury Santos também é muito bom, mas o novo programa está DEMAIS! Parabéns pela iniciativa.”*

Maria de Lourdes Ramos de Melo (processo 25-MA-2014) – *“Parabenizo pela excelência e relevância o programa ‘Batepapo Ponto Com’, à equipe e em especial o trabalho do apresentador Cadu Freitas que o conduz com maestria, simpatia e muita competência. Sugiro como pauta o uso responsável da água, tema batido mas incansavelmente necessário - um convite, um apelo, um brado pela não lavagem de calçadas com esguicho (mangueiras).”*

Nelson Antunes Fernandes (processo 42-MA-2014) – *“Oi, gostaria de saber por que a EBC não está mais resgatando os rádios teatros da rádio MEC do Sérgio Viotti, anos 70, e os da Rádio Nacional como grande teatro, teatro de mistério e outros. Ainda, gostaria de saber se não tem novelas da Rádio Nacional para serem resgatadas, tanto via rádio como colocadas para que o mundo possa ouvir através da internet. A Nacional teve várias séries de rádio teatro, já na década de 80 teve o teatrinho com peças de meia hora que iam ao ar pela madrugada. A MEC também tinha, além do Sérgio Viotti, mais produções de rádio teatro. É uma pena que não temos memória como nos países do primeiro mundo, mas tivemos no âmbito do rádio teatro verdadeiras obras de arte a nível mundial e que estão se perdendo nas fitas de rolo nas rádios Nacional e MEC do RJ assim como no museu da imagem e do som. É urgente que resgatem esta maravilha do nosso rádio. Ainda, por que foi interrompido o*

projeto de gravar peças de rádio teatro pela rádio MEC? aguardo um retorno destas minhas solicitações que são de milhões de brasileiros que não querem perder esta parte da nossa memória.”

Resposta encaminhada pela área – “Neste ano houve uma modificação no escopo do projeto de radio-dramaturgia e optamos por gravar textos originais ou gravar contos clássicos, ao invés das reações das reapresentações do acervo. Mas estamos com um projeto para uma faixa de programação a partir do acervo das emissoras e, em breve, o ouvinte poderá ouvir também este material novamente!”

MEC FM

Samuel Medeiros (processo 8-MF-2014) – *“Não conseguimos o SOM da MEC FM pela Internet há muitos dias.”*

Resposta da área – *“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação – EBC necessita de maiores informações para encaminhar para a área específica, como - Qual navegador e versão utilizados; - Qual o tipo de banda larga; e - Qualquer informação que possa ser útil sobre as configurações do PC para tentarmos solucionar o problema”.*

João Cezar Pierobon (processo 13-MF-2014) - *“Amigos da MEC FM Rio, não estou conseguindo mais ouvir a MEC FM no meu computador. O que aconteceu?”*

A Superintendência de Comunicação Multimídia enviou a seguinte resposta: *“Pedidos assim são muito complicados de responder se não tivermos alguns dados do usuário, como o tipo de navegador utilizado e qual a sua versão. E até qual é o tipos e banda larga.”*

Fernando Antonio Lopes (processo 48-MF-2014) - *“Ouço a MEC FM Rio de Janeiro em vários ambientes na minha residência e também no carro. O sinal anda péssimo, principalmente no carro. Oscila muito. Ora alto, ora baixo. Além disso, com um certo ‘ruído’ de fundo que tira a clareza e o brilho da música. Tento enviar mensagem pelo site da Rádio e o ‘Fale Conosco’ não funciona. Muito apreciaria ter de vocês alguma informação a respeito e, em sendo o caso, possíveis providências a serem tomadas. Desde já fica aqui o agradecimento de um, no momento, frustrado ouvinte da única Rádio que se propõe a transmitir a verdadeira música.”*

Resposta da área - *"Primeiramente agradecemos o contato do ouvinte. Em breve estaremos alterando a frequência da MEC FM para 99,3 MHz, devendo solucionar os problemas. A data exata da mudança será divulgada com antecedência aos ouvintes"*.

Carlos Eduardo Moreira (processo 58-MF-2014) - *"Bom dia! Já faz 2 meses que não ouço a MEC FM pois a única forma de ouvi-la é pela parabólica, mas infelizmente ela saiu do ar e essa é a única forma de ouvir música erudita. Eu a sintonizava em cima da TV Brasil. Eu ouvia somente esta rádio, de 5h30 da manhã até às 22h00. Espero ansioso essa rádio funcionar de novo."*

Resposta da área - *"O sinal da MEC FM do Rio de Janeiro estava sendo transmitido via satélite através de sub portadora de áudio do sinal analógico da TV Brasil, cuja subida era a partir do Rio de Janeiro. Há cerca de dois meses o sinal analógico da TV Brasil no satélite passou a subir a partir de Brasília sem o sinal da MEC FM. Estamos buscando a solução técnica para que o sinal da MEC FM volte a ser transmitido via satélite."* (08/05/2014).

Ronaldo do Amaral (Processo 145-MF-2014) – *"Estou ouvindo, agora 11h29, o programa Manhã MEC FM. Quero pedir que o volume das peças apresentadas sejam nivelados. Tenho que ajustar o volume em algumas apresentações e outras ficam quase inaudíveis."* (24/11/2014).

Resposta da área – *"Nossa equipe técnica está em constante análise do som da nossa programação, buscando sempre levar a melhor qualidade para o ar. Lembro que no caso da música clássica, existem características que são particulares deste tipo de composição, fazendo que ora uma música esteja mais alta, ora mais baixa. A música popular e ainda mais o formato pop criou um padrão unificado de áudio, que é bem diferente do feito a séculos pelos compositores clássicos. Vamos observar ainda mais o seu questionamento."*

RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA OC

As mensagens recebidas pela Ouvidoria referentes a Rádio Nacional da Amazônia estão entre o elogio e o pedido de serviço. São, em sua maioria, ouvintes que utilizam o rádio como ferramenta para enviar mensagens para familiares e amigos que vivem em outras localidades e que destacam em seus textos a importância da Rádio e o carinho que tem com a equipe da emissora.

Processo 75-OC-2014 – “*Bom dia, gostaria de pedir que fizesse uma entrevista com um especialista em transtorno de ansiedade, pois estou com este problema e gostaria de saber mais sobre*”.

Resposta da área – “*Agradecemos por sua mensagem e informamos que ela foi encaminhada para a nossa Central do Ouvinte. Aproveitamos para informar também que recados, divulgação de material e pedidos de música podem ser enviados diretamente para centraldoouvinte@ebc.com.br ou telefone (61) 3799-5471*”.

Rosimar Lima Pereira (processo 107-OC-2014) - “*Olá amigo Frank Silva, é a primeira vez que participo de seu maravilhoso programa através de mensagem. Sou sua ouvinte de todos os dias através da Rádio Nacional da Amazônia. Por isso venho através da mesma, lhe pedir, que, ajude a mim e minha família a procurar meu irmão, através de seu programa que é audiência no mundo inteiro. O nome dele é Amadeus Lima Pereira. Ele saiu de casa em 19-01-1995, com destino ao Garimpo do Jarir no estado do Pará. A última notícia que tivemos dele foi em dezembro de 1999. Ele mandou uma carta e nela dizia que ele estava de saída para o Suriname, e desde então não tivemos mais notícias dele. Olha, meus pais estão já estão de idade. Minha mãe tem 69 anos e meu pai tem 71 anos. Eles sofrem tanto a ausência desse filho. Então meu amigo se for possível, por favor, transmita este recado várias vezes em seu programa. Meu pai não perde um programa seu todas às 5h da manhã. Ele está com o Rádio ligado ouvindo seu programa. Olha, se alguém souber de algum notícia entre em contato conosco. Tenho minha irmã Francisca. O celular dela é 9891248919 e para recado tem 9836890017, ou 9836890007 ou 9836890068. É só dizer que quer falar com a Rosa ou com alguém da casa do Zé Izaia, todos conhecem. O nome do meu pai é José Pereira e minha mãe Antonia Lima Pereira. Pelo o amor de Deus nos ajude. Finalizo desejando lhe tudo de bom para você e toda sua equipe. Assina Rosimar Lima Pereira, apelido Rosa.*”

Resposta da área – “*Agradecemos por sua mensagem e informamos que ela foi encaminhada para a nossa Central do Ouvinte. Aproveitamos para informar também que recados, divulgação de material e pedidos de música podem ser enviados diretamente para centraldoouvinte@ebc.com.br ou telefone (61) 3799-5471*”.

RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA AM E FM

A EBC também recebeu diversas mensagens que se referiam a pedidos de outras emissoras no Brasil em busca de informações sobre como retransmitir a Copa do

Mundo. Outros veículos também utilizaram o espaço da Ouvidoria para saber como obter autorização para veicular a programação e as notícias das emissoras.

Ernandes Bahia (processo 51-AM-2014) - *“Sou Diretor da Radcom NOVA FM de Serra do Ramalho - Bahia (Outorgada desde 2009) CNPJ 05.910.946. 0001-54. Somos Desprovido de Recursos Financeiros e gostaríamos muito de transmitir os principais jogos da Copa de 2014, através da nossa emissora comunitária. Emfim, podemos retransmitir os jogos através da Rádio Nacional de Brasília? Estamos ansiosos por uma resposta”*.

Resposta da área - *“A EBC formou uma rede de rádios públicas para a transmissão dos jogos da Copa das Confederações e Copa do Mundo. Esta articulação totalizou 39 emissoras públicas que já constam no contrato com a FIFA como a Rede de Rádios afiliadas da EBC. Dessa forma, não haverá mais participação de outras emissoras.”*

Fernando Antonio Torres do Nascimento (processo 43-FM-2014) - *“Sou jornalista e moro em Recife, tenho uma emissora de Rádio web e gostaria de saber se posso retransmitir a programação da Rádio Nacional FM de Brasília em nossa grade de programação deixando apenas um pequeno horário para o nosso noticiário local”*.

Resposta da área – *“O Coordenador da Rádio Nacional FM Brasília solicita que o senhor, por gentileza, faça contato diretamente com ele para que possa lhe passar alguns esclarecimentos”*.

RÁDIO NACIONAL DO RIO DE JANEIRO AM

Airton Ferreira (processo 4-RJ-2014) - O ouvinte Airton Ferreira entrou em contato por telefone e falou que o programa *Tema Livre*, da Rádio Nacional do Rio de Janeiro, é muito bom e aborda temas bem interessantes. No entanto, ele acha que deve haver a participação do público, através de telefone e e-mail, para que os ouvintes possam enviar perguntas aos convidados e comentários sobre o tema abordado no programa.

Resposta da área - *“Na realidade, o programa conta com a participação dos ouvintes por telefone e pelo Facebook, mas durante esse mês, para cobrir férias, a funcionária que atende aos telefones foi remanejada para outro programa. Em breve, voltaremos a contar com a participação dos ouvintes. Telefones (21) 2117-6689/2117-6669/2117-6778.”*

Erico Tachizawa (processo 36-RJ-2014) – *“Gostaria de sugerir que a rádio Nacional passasse a se referir ao campeonato estadual de futebol do Rio de Janeiro como ‘campeonato fluminense’ e não mais como ‘campeonato carioca’. O termo ‘carioca’, nesta denominação, é incorreto, pois o campeonato reúne times de todo o estado do Rio e não só do município do Rio.”*

Resposta da área – *“O senhor tem razão sobre a utilização do termo ‘carioca’, que, originalmente, é utilizado para denominar os naturais da cidade do Rio de Janeiro. O campeonato de futebol do estado do Rio, no entanto, é nacionalmente conhecido como Campeonato Carioca e amplamente divulgado como tal. A própria Federação de Futebol do Estado do Rio, que organiza a competição, só se refere ao torneio como Campeonato Carioca. Todo o material institucional do torneio também leva o nome de Campeonato Carioca. Portanto, se a Rádio Nacional modificasse deliberadamente a maneira de chamar a charmosa competição do estado, estaria indo de encontro a forma como toda a mídia, os clubes e a própria organizadora da competição se refere a ela. Entendemos que modificar o nome de uma competição nacionalmente tratada há anos como Campeonato Carioca seria preciosismo e não agregaria em nada à nossa cobertura esportiva.”*

Anderson Ribeiro (processo 48-RJ-2014) - *“Gostaria de obter informações sobre se ainda é possível fazer filiação de emissora de rádio no interior de Minas Gerais para transmissão pela Rede Pública de Rádios dos jogos do Brasil na Copa do Mundo 2014 e quais os procedimentos deverão ser tomados. No aguardo da resposta. Att Anderson Ribeiro - Rádio Princesa da Mata Ltda, (Atividade AM/FM), Muriaé Minas, Gerais.”*

Resposta da área - *“A EBC formou uma rede de rádios públicas para a transmissão dos jogos da Copa das Confederações e Copa do Mundo. São 7 emissoras da EBC e a Rede será composta por 37 emissoras, ou seja, 30 rádios parceiras já que três desistiram de participar. Dessa forma, não haverá mais participação de outras emissoras.”*

Marco Cardoso Freita (processo 104-RJ-2014) - *“Sou torcedor do Vasco e queria parabenizar a Rádio Nacional do Rio de Janeiro pela excelente cobertura e transmissão do jogo Vasco X Joinville pela série B do campeonato brasileiro e mandar um grande abraço ao Carlos Borges e ao Valdir Luis. Aproveito também para lamentar a atitude da Rádio Tupi que prefere transmitir um jogo de basquete do Flamengo, simplesmente lamentável o episódio”.*

Resposta da área – *“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece a mensagem e informa que o seu elogio foi encaminhado ao Núcleo de Esportes das Rádios da EBC para conhecimento. É no Show de Bola Nacional que o Núcleo de Esportes das Rádios EBC transmite os principais campeonatos de futebol, em dias e horários variados, de acordo com as tabelas dos jogos. Sintonize e torça para o seu time! (<http://radios.ebc.com.br/show-de-bola-nacional>)”*.

RADIOAGÊNCIA

Garcez (processo 9-RN-2014) – *“Desejo saber como acessar matéria exibida no programa a Voz do Brasil de ontem.”*

Resposta da área – *“Informamos que todos os áudios dos programas e reportagens dos conteúdos relacionados ao Poder Executivo Federal podem ser acessadas em <http://conteudo.ebcservicos.com.br/programas/a-voz-do-brasil>. A Voz do Brasil está no ar há mais de 70 anos. O objetivo é levar informação aos cidadãos dos mais distantes pontos do país para que conheçam e acessem as políticas públicas. O programa tem uma hora de duração. Os primeiros 25 minutos são produzidos pela EBC Serviços e levam aos cidadãos as notícias, de seu interesse, sobre o Poder executivo. Os demais 35 minutos são divididos e de responsabilidade dos Poderes Judiciário e Legislativo. A Voz do Brasil também está no Twitter. Ao longo do dia são postadas informações curtas sobre a pauta e matérias dos programas. O endereço é <http://twitter.com/avozdobrasil>. É possível acompanhar ao vivo pela Internet em <http://conteudo.ebcservicos.com.br/programas/a-voz-do-brasil/streaming/avozdobrasil>. Mais informações como todos os áudios dos programas e reportagens dos conteúdos relacionados ao Poder Executivo Federal podem ser acessadas em <http://conteudo.ebcservicos.com.br/programas/a-voz-do-brasil>.”*

Antonio Caldas (processo 11-RN-2014) – *“Por favor, gostaria que me disponibilizasse o áudio da Agência Nacional no momento do anúncio da inauguração de Brasília. Preciso produzir um documentário sobre o período. Em um trecho do áudio, o apresentador diz ‘A Agência Nacional passa a falar diretamente de Brasília no comando de uma rede de emissoras de rádio e televisão...’”*

Resposta da área – *“Em resposta a sua solicitação, esse foi o material disponível que a equipe do radiojornalismo da EBC conseguiu. Segue <http://www.ebc.com.br/especiais/radionacional50anos/?p=27> Série especial que fizemos nos 50 anos da ditadura. Não tem o áudio solicitado, mas traz materiais que podem ser úteis. Outra*

dica é o livro da Nathália Mendes e Yvna Souza http://www.ebc.com.br/sites/default/files/arquivos_migrados/e_bom_viver_nacional.pdf.”

Sheyla Dutra (processo 17-RN-2014) - Por telefone, elogia a matéria "Infraero treina funcionários para atender pessoas com deficiência durante a Copa" e acha o texto objetivo e elucidativo. Parabeniza por ter utilizado corretamente o termo "pessoas com deficiência". Link da matéria <http://radioagencianacional.ebc.com.br/geral/audio/2014-05/infraero-treina-funcionarios-para-atender-pessoas-com-deficiencia-durante-copa>.

Na qualidade de Presidente da Federação Brasileira das Associações de Síndrome de Down, solicita ajuda para divulgar o termo correto, pois as pessoas em modo geral utilizam outros termos como "portadores de deficiência", que devem ser evitados. Ressalta que inclusive a própria Infraero (citada na matéria) está utilizando o termo errado, e que se possível o referido órgão seja avisado sobre o equívoco por ser também um órgão público. Por fim, se colocou à disposição para ajudar no que for preciso sobre tema, pois afirma deter muito material e está muita engajada na defesa das pessoas com deficiência. www.federecaodown.com.br.

Resposta da área – *“A Radioagência agradece o elogio da presidenta da Federação Brasileira das Associações de Síndrome de Down. Priorizamos a temática e estamos à disposição para receber pautas ou colaborações. A matéria mencionada faz parte da nossa série diária de programetes, chamada Minuto da Inclusão, produzida pelo Instituto Midi. É possível acompanhar as edições diárias pelo link <http://radioagencianacional.ebc.com.br/tags/minuto-da-inclusao>”.*

Marcos Moreno Mariano Souza (processo 36-RN-2014) - *“Apresento um programa de notícias na radio Ipirá FM, gostaria de saber se vocês disponibilizam áudios para usarmos em nosso programa.”*

Resposta da área – *“A Gerência de Comunicação Multimídia informou que a EBC oferece os serviços da Radioagência Nacional que, mediante cadastro, permite download de notícias, radionovelas, spots e programetes, entre outros conteúdos, para emissoras de rádio. Tanto o cadastro quanto os downloads são gratuitos. Para mais informações, acesse <http://radioagencianacional.ebc.com.br/>”.*



PROCESSOS PENDENTES

PROCESSOS PENDENTES

Durante o ano, a Ouvidoria recebeu 6945 manifestações. Desse total, 451 foram respondidas com prazo superior ao estipulado em norma de cinco dias úteis. O número corresponde a 6,49% dos processos. Até o fechamento deste relatório, 145 manifestações aguardavam resposta das respectivas áreas.

Apesar disso, a média de dias para resposta ao demandante está abaixo daquele estipulado em norma. O público obteve, em 2014, retorno em média 2,35 dias úteis após o encaminhamento da solicitação. As manifestações referentes à EBC são respondidas mais rápido, média de 1,21 dia. As mensagens do Sistema Público de Rádio são aquelas que mais demoram, média de 3,18 dias. Na Agência Brasil, a média é de 2,68 dias; na TV Brasil, 2 dias; no Portal EBC, 2,83; e na TV Brasil Internacional, 2,22.

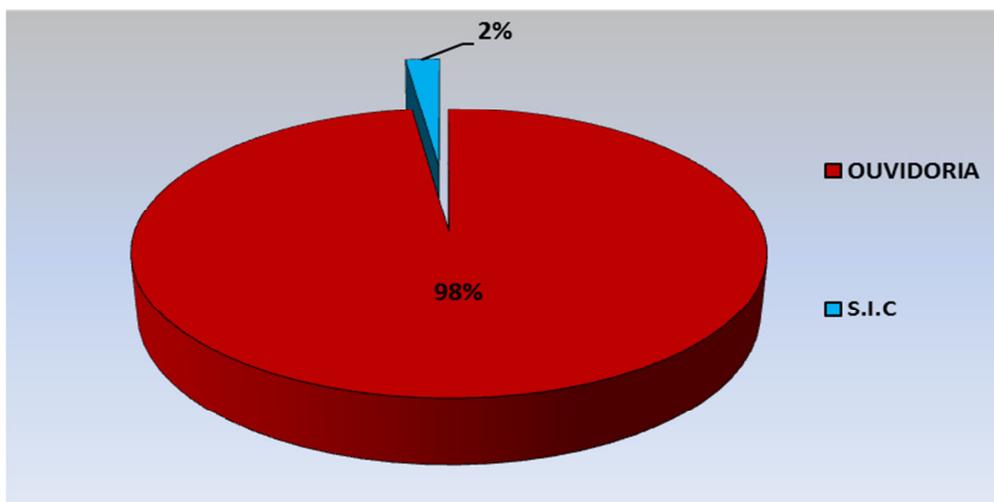
Área Encaminhada	Total de Processos sem Resposta
Diretoria de Conteúdo e Programação	35
Diretoria de Jornalismo	33
Coordenações das Rádios	19
Superintência de Suporte	16
Superintendência de Comunicação Multimídia	14
Rede	10
Diretoria de Produção	8
Diretoria de Administração e Finanças	4
Gerência de Comunicação	2
TV Brasil Internacional	2
Diretoria de Negócios e Serviços	2
TOTAL	145



QUANTITATIVO DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria da EBC contabilizou de janeiro a dezembro 7095 atendimentos, sendo 6.945 referentes ao atendimento da Ouvidoria e 150 do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

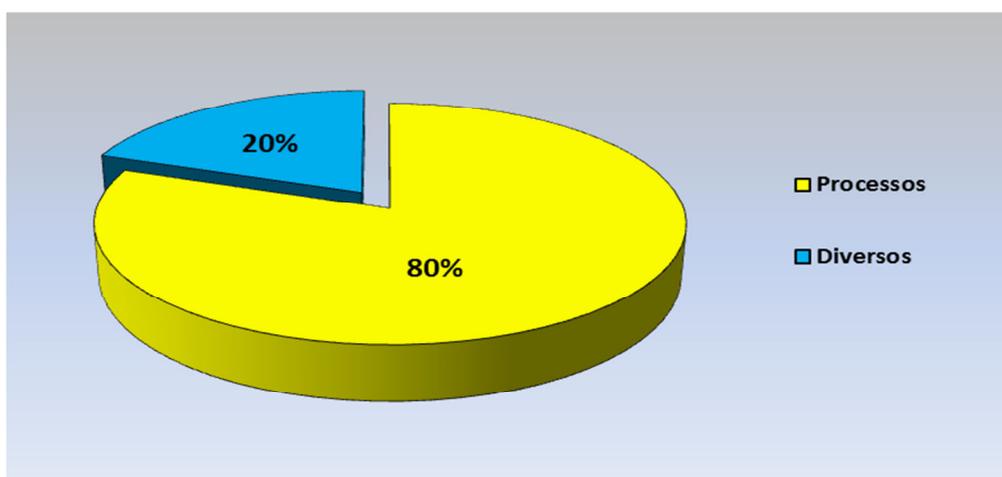
Percentual de atendimentos no período



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 6.945 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 5.589 (80%) geraram processos por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. As 1356 manifestações (20%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo, são classificadas como “diversos” por não se referirem a assuntos pertinentes à EBC.

Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As 5.589 manifestações que geraram processos distribuem-se entre os veículos conforme demonstrado abaixo:

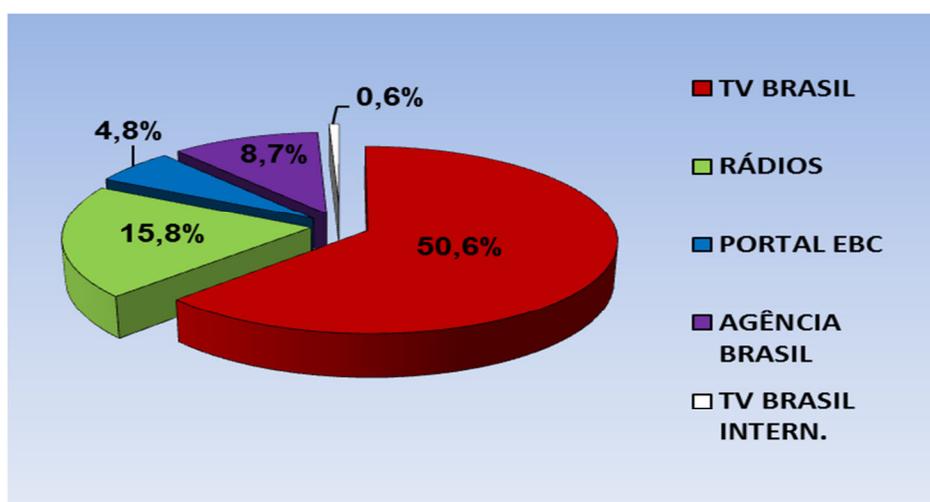
Manifestações por veículo

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	2830	50,6%
RÁDIOS	884	15,8%
PORTAL EBC	269	4,8%
AGÊNCIA BRASIL	484	8,7%
TV BRASIL INTERN.	33	0,6%
EBC	1089	19,5%
TOTAL	5589	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

O gráfico abaixo demonstra o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos:

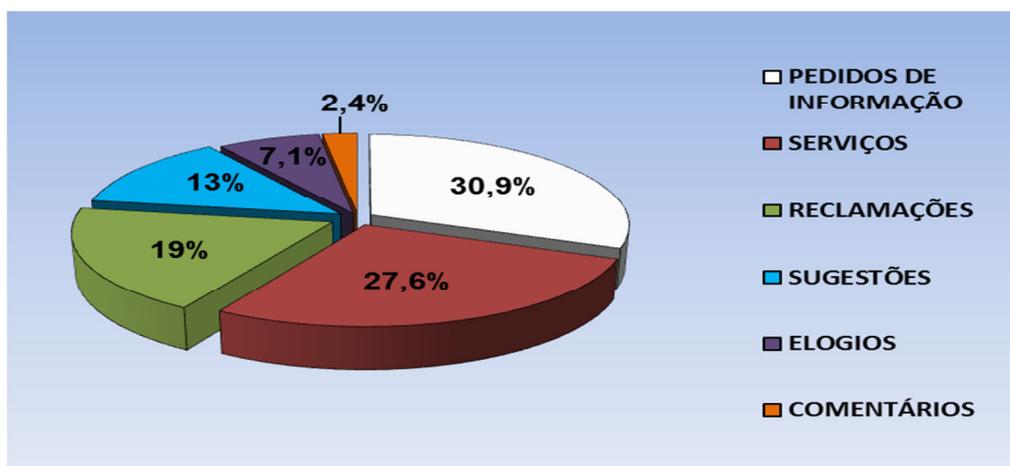
Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 84,7% dos atendimentos em 2014, contra 15,3% das reclamações.

Percentual das manifestações por categorias



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

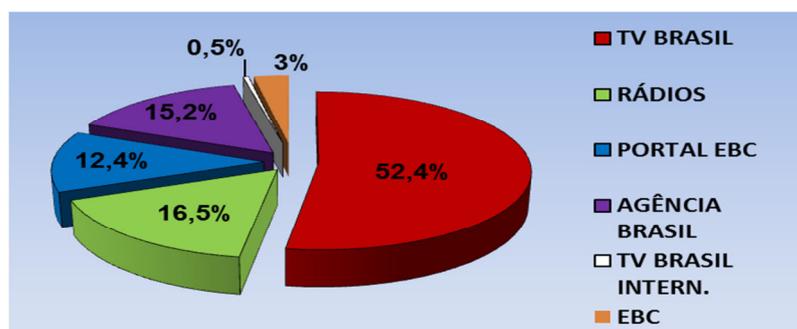
Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	557	52,4%
RÁDIOS	175	16,5%
PORTAL EBC	132	12,4%
AGÊNCIA BRASIL	161	15,2%
TV BRASIL INTERN.	5	0,5%
EBC	32	3,0%
TOTAL	1062	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de reclamações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

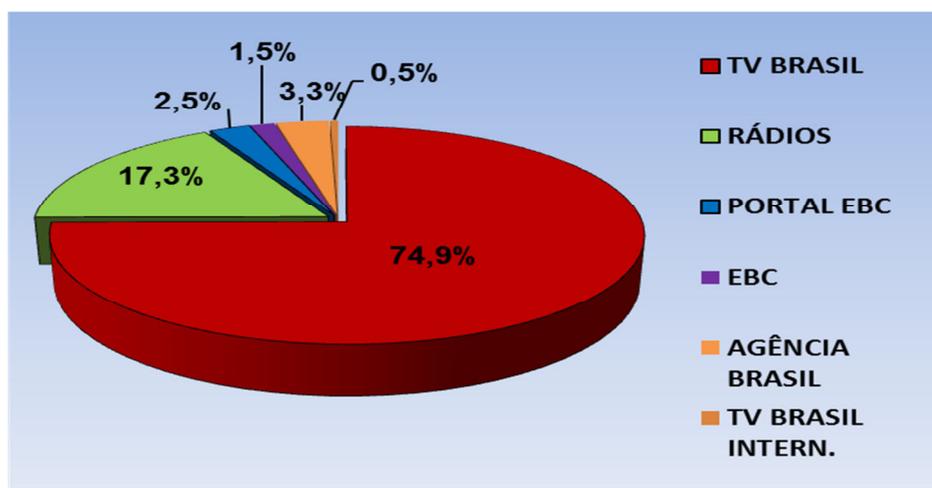
Elogios

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	299	74,9%
RÁDIOS	69	17,3%
PORTAL EBC	10	2,5%
EBC	6	1,5%
AGÊNCIA BRASIL	13	3,3%
TV BRASIL INTERN.	2	0,5%
TOTAL	399	99%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de elogios por veículo



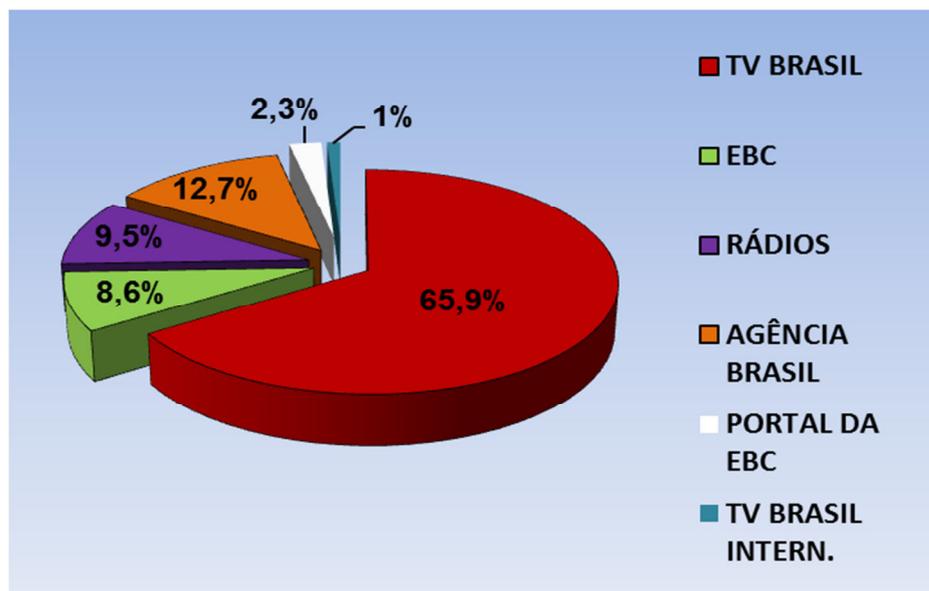
FONTE: NAMBI-OUVIDORIA/EBC

Sugestões

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	477	65,9%
EBC	62	8,6%
RÁDIOS	69	9,5%
AGÊNCIA BRASIL	92	12,7%
PORTAL DA EBC	17	2,3%
TV BRASIL INTERN.	7	1,0%
TOTAL	724	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de sugestões por veículo

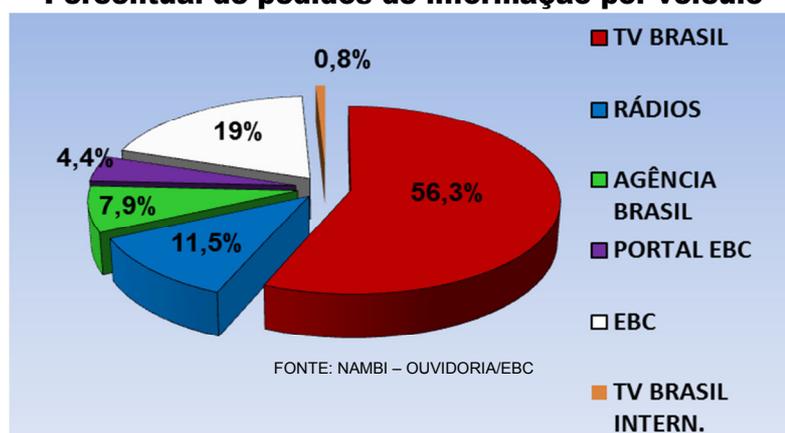
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Pedidos de Informação

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	973	56,3%
RÁDIOS	199	11,5%
AGÊNCIA BRASIL	137	7,9%
PORTAL EBC	76	4,4%
EBC	328	19,0%
TV BRASIL INTERN.	14	0,8%
TOTAL	1727	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de pedidos de informação por veículo

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

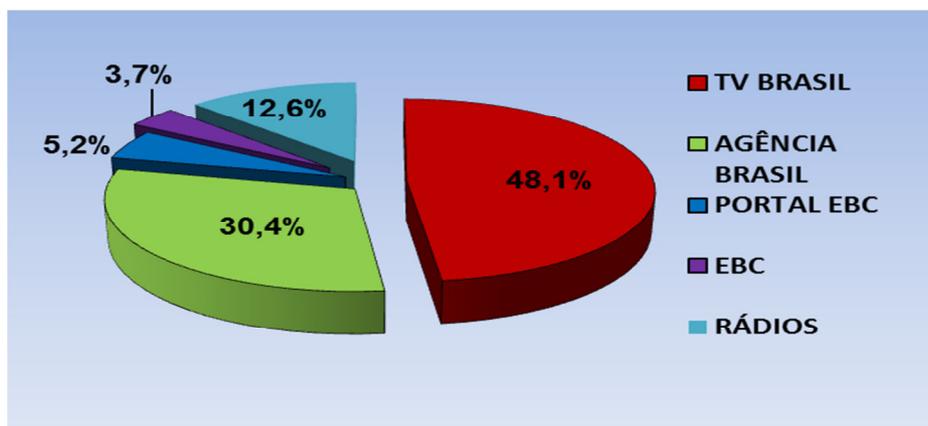
Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	65	48,1%
AGÊNCIA BRASIL	41	30,4%
PORTAL EBC	7	5,2%
EBC	5	3,7%
RÁDIOS	17	12,6%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
TOTAL	135	39%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de comentários por veículo



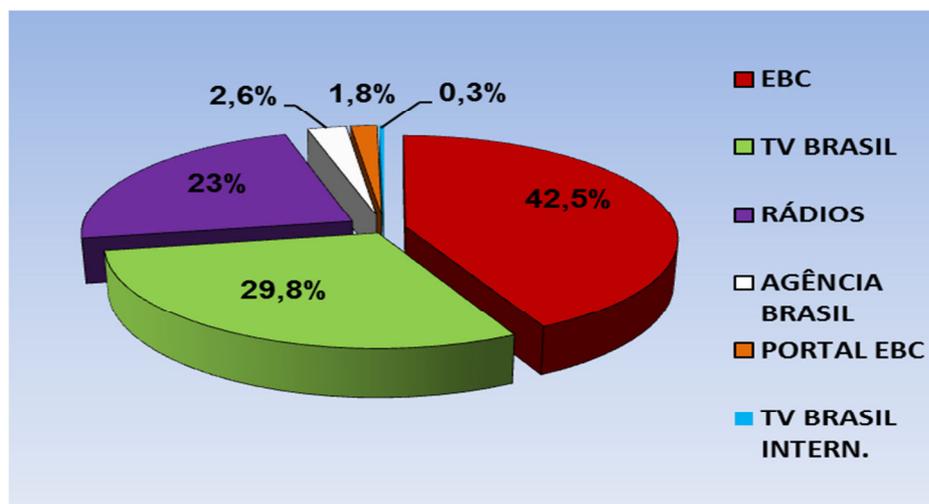
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
EBC	656	42,5%
TV BRASIL	459	29,8%
RÁDIOS	355	23,0%
AGÊNCIA BRASIL	40	2,6%
PORTAL EBC	27	1,8%
TV BRASIL INTERN.	5	0,3%
TOTAL	1542	100%

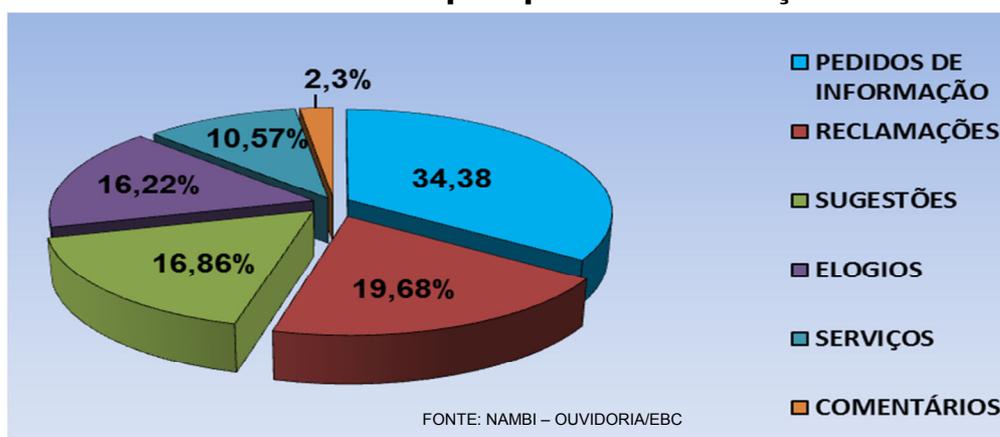
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de serviços por veículo

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS POR VEÍCULO**TV Brasil**

A Ouvidoria recebeu de janeiro a dezembro 2.830 manifestações direcionadas à TV Brasil. Destas, o maior número é de pedidos de informação (973). Foram 557 reclamações, 477 sugestões, 459 serviços, 299 elogios e 65 comentários. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

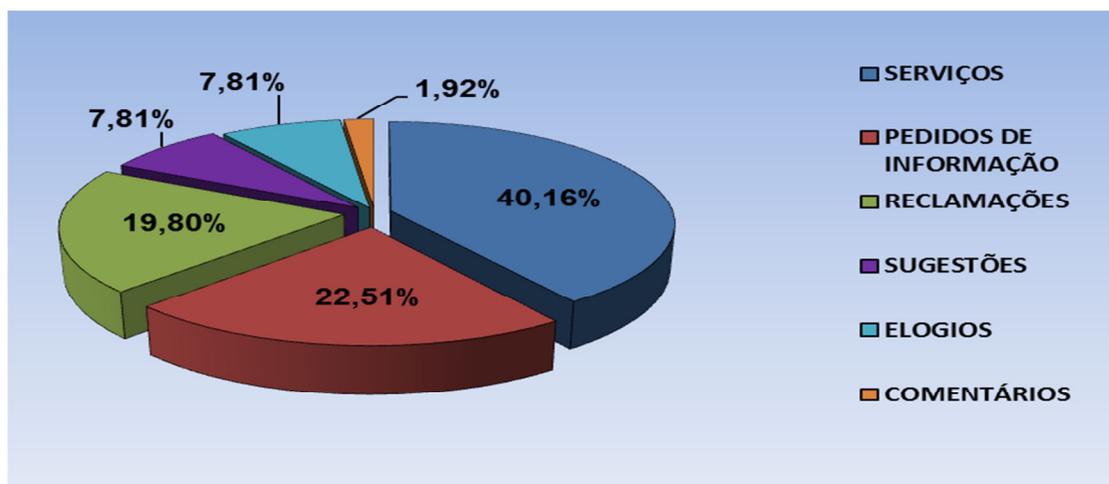
Percentual por tipos de manifestações

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu janeiro a dezembro 884 manifestações dirigidas às rádios. A maior parte das demandas foi por serviços (355). Em seguida vêm os pedidos de informação (199), reclamações (175), sugestões (69), elogios (69) e comentários (17). O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações



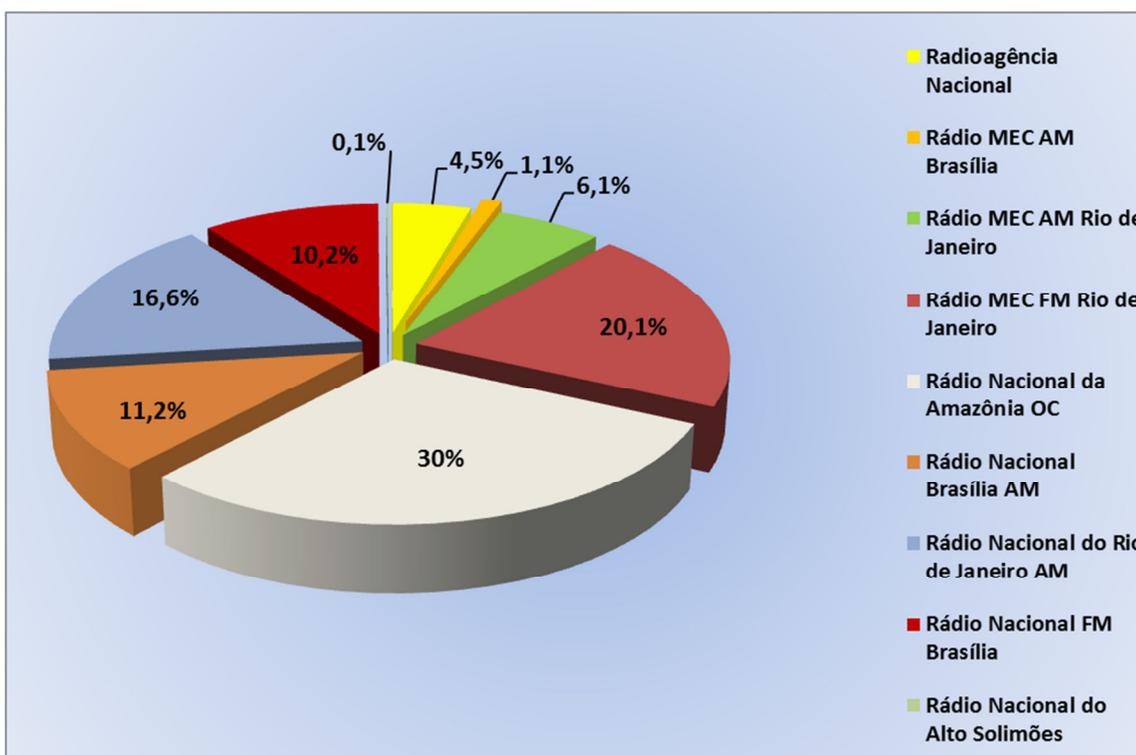
FONTES: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Serviço	Pedido	TOTAL	%
Radioagência Nacional	14	1	2	3	5	15	40	4,5%
Rádio MEC AM Brasília	3	0	2	0	3	2	10	1,1%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	7	9	7	2	7	22	54	6,1%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	67	15	15	1	24	56	178	20,1%
Rádio Nacional da Amazônia OC	17	11	6	3	212	16	265	30,0%
Rádio Nacional Brasília AM	20	5	7	0	45	22	99	11,2%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	23	22	24	7	36	35	147	16,6%
Rádio Nacional FM Brasília	24	6	6	1	22	31	90	10,2%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	1	0	1	0,1%
TOTAL	175	69	69	17	355	199	884	100%

FONTES: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As rádios com maior quantidade de demandas são a Nacional da Amazônia OC (30%), MEC FM Rio de Janeiro com (20,1%), seguida pela Nacional do Rio de Janeiro AM (16,6%), Nacional Brasília AM (11,2%), Nacional FM Brasília (10,2%), MEC AM Rio de Janeiro (6,1%), Radioagência (4,5%), MEC AM Brasília (1,1%) e Nacional do Alto Solimões (0,1%). O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.

Percentual de manifestações por rádio

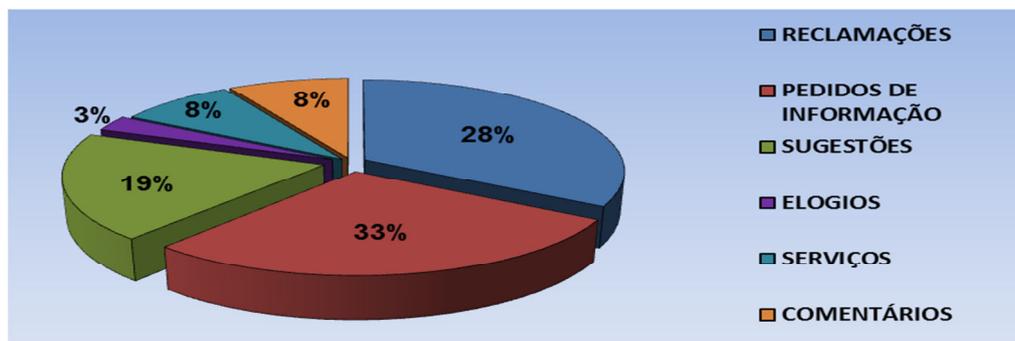


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu janeiro a dezembro 484 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 161 manifestações foram por reclamações, 137 pedidos de informação, 92 sugestões, 41 comentários, 40 serviços e 13 elogios. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

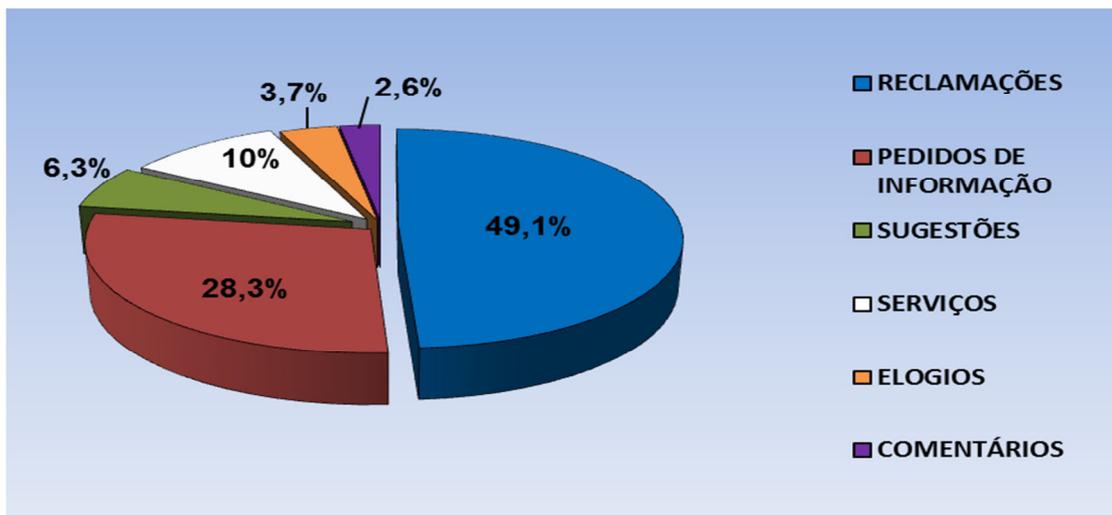
Percentual por tipos de manifestações



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Portal EBC

A Ouvidoria recebeu janeiro a dezembro 269 manifestações direcionadas ao Portal da EBC. Destas, o maior número é de reclamações (132). Foram 76 pedidos de informação, 27 serviços, 17 sugestões, 10 elogios e 7 comentários. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

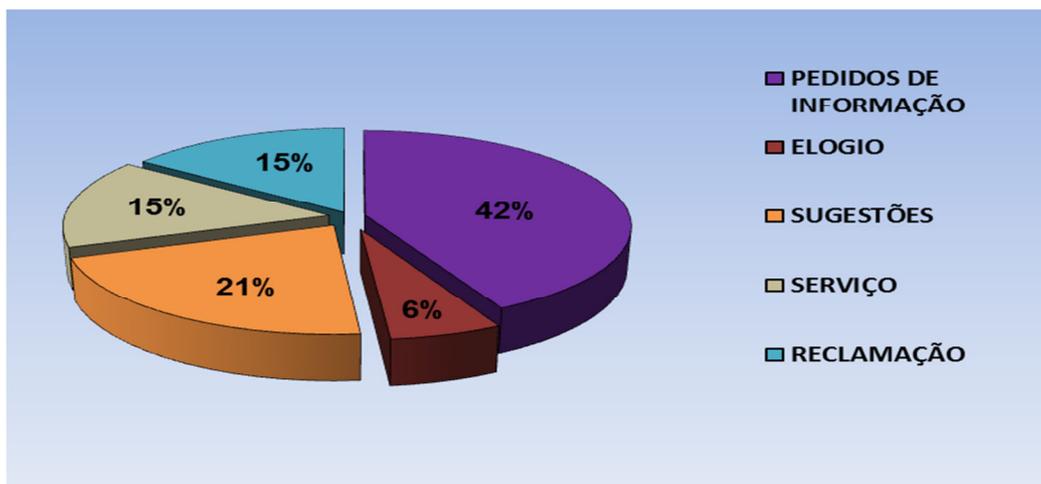
Percentual por tipos de manifestações

FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

TV Brasil Internacional

A Ouvidoria recebeu janeiro a dezembro 33 manifestações referentes à TV Brasil Internacional. Deste quantitativo, foram 14 pedidos de informação, 7 sugestões, 5 reclamações, 5 serviços e 2 elogios. Não há registro de comentário. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

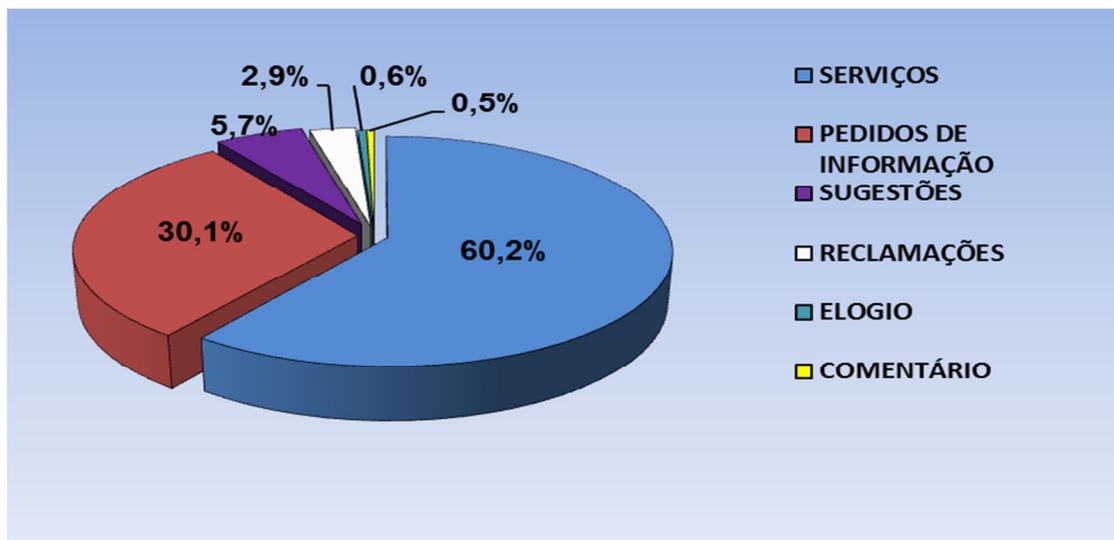


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Empresa Brasil de Comunicação - EBC

A Ouvidoria recebeu janeiro a dezembro 1089 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação – EBC, que seriam adequadamente direcionados a um atendimento do tipo 0800 ou “fale conosco”; não são atendimentos característicos de Ouvidoria. Deste quantitativo, 656 manifestações foram por serviços, 328 pedidos de informações, 62 sugestões, 32 reclamações, 6 elogios e 5 comentários. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações



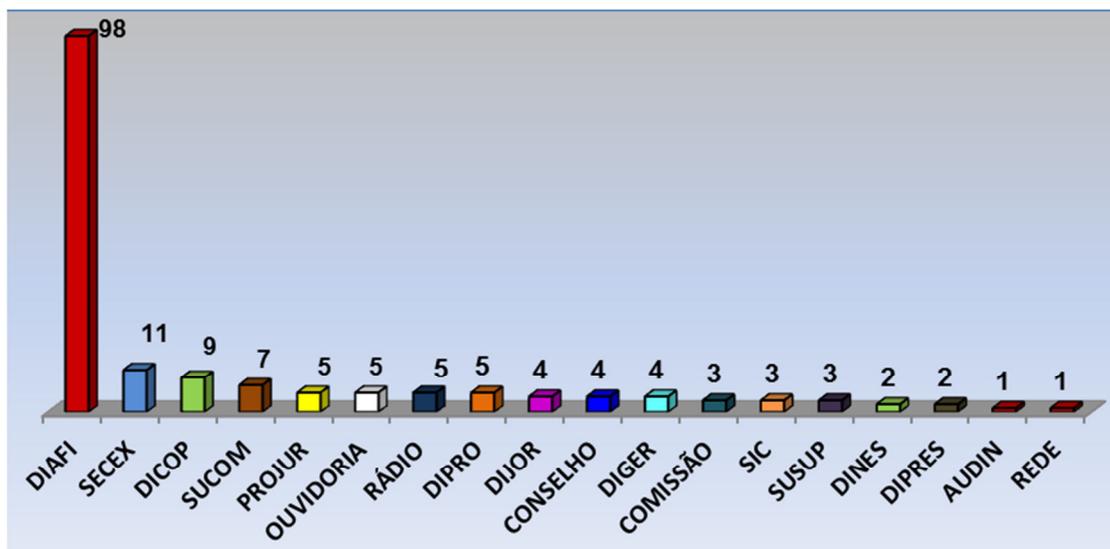
FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

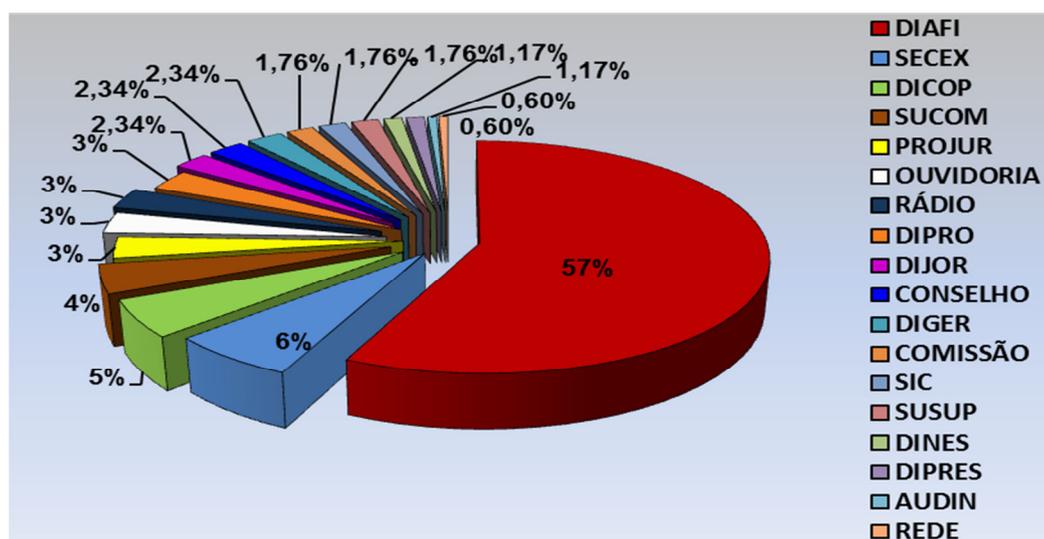
O SIC registrou de janeiro a dezembro 150 pedidos de informação. Os pedidos de informações e recursos registrados de janeiro a dezembro são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais. Alguns pedidos foram enviados para diferentes áreas.

Pedidos de informações por área de competência



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Pedidos de informações por área de competência



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Em conformidade com o que estabelece a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185–A/2012 de 24/05/2012 as áreas têm 5 dias úteis para resposta. A Lei de Acesso à Informação Nº 12.527 de 07 de Novembro de 2011 estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.