



*Empresa Brasil
de Comunicação*

Relatório da Ouvidoria

Janeiro/Fevereiro/Março

2015

Ouvidora geral

Josefi Marques

Ouvidores adjuntos

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

Atendimento

Ana Cristina Santos
Carlos Genildo
Daniel Teixeira
José Luiz Matos
Noemi Poconé

Monitoramento e Gestão da Informação

David Silberstein
Gabriela Chaves
Jamilly Souza
Tiago Martins

Apoio à comunicação

Wêdson França

Secretária

Edna Mamédio

Estagiários

Jéssica de Brito
Raimundo Lourenço

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	6
MONITORAMENTO E ANÁLISE DE CONTEÚDO.....	8
TV BRASIL.....	9
Os entraves da burocracia	9
Falhas de atenção nos noticiários	11
Constrangimento.....	13
Depoimento de Barusco.....	14
Manifestações	15
Onde está o pequeno Einstein?	16
Uma grade confusa.....	18
Cenas eróticas num sábado à tarde.....	19
AGÊNCIA BRASIL E PORTAL EBC.....	21
A cobertura da posse na Agência Brasil.....	21
Reportagens sobre greve destacam transtornos no trânsito.....	22
Interesse público versus oficialismo	23
Mudanças técnicas no Portal EBC e Agência Brasil.....	23
Especial "Haiti, à espera da reconstrução"	24
Tendência ao oficialismo em pesquisa sobre o governo	25
Sobre o enredo da Escola de Samba Beija-Flor de Nilópolis.....	26
O horário de verão no Portal EBC.....	27
Interpretação equivocada interfere no fato	28
A cobertura das manifestações	28
Polêmica da intervenção militar.....	29
Não basta ser, tem que parecer	30
SISTEMA DE RÁDIOS	31
Erros em títulos comprometem qualidade da Radioagência.....	31
Especial do <i>Repórter Brasil</i> mostra situação do trabalho escravo no Brasil	32
Crise do ar-condicionado e apagão do sinal afetam rádios do Rio	33
Apagão do sinal	36
O <i>Ponto de Encontro</i> da qualidade pública	37
O <i>Castigo de Oxalá</i> e a dramaturgia na Rádio Nacional do Rio	38
O discurso de Dilma no <i>Repórter Brasil</i>	40
Lista da Lava Jato	41
O conteúdo da Radioagência sobre as manifestações	42
Painel - 8 de março	42
Manifestação das centrais sindicais - 13 de março	43
Manifestação contra o governo - 15 de março	44
MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO.....	46
TV BRASIL.....	47

AGÊNCIA BRASIL E PORTAL EBC.....	55
SISTEMA DE RÁDIOS	62
MEC AM.....	63
MEC FM.....	64
Rádio Nacional do Rio de Janeiro	66
Nacional da Amazônia	67
Nacional Brasília AM.....	68
Nacional FM de Brasília	68
MEC AM Brasília	69
Radioagência	69
CONVÊNIOS DE COOPERAÇÃO EBC/UFRGS/UNB	71
PROCESSOS PENDENTES	73
Pendências no atendimento	74
QUANTITATIVO DE ATENDIMENTO	75
GERAL.....	76
Percentual de atendimentos no período	76
Percentual de atendimentos por relevância.....	76
Manifestações por veículo.....	77
Percentual de manifestações por veículo	77
Percentual das manifestações por categorias	78
Reclamações.....	78
Percentual de reclamações por veículo.....	78
Elogios.....	79
Percentual de elogios por veículo.....	79
Sugestões	79
Percentual de sugestões por veículo.....	80
Pedidos de Informação	80
Percentual de pedidos de informação por veículo	80
Comentários.....	81
Percentual de comentários por veículo.....	81
Serviços.....	81
Percentual de serviços por veículo.....	82
QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS POR VEÍCULO	82
TV BRASIL.....	82
Percentual por tipos de manifestações	82

SISTEMA DE RÁDIO	83
Percentual por tipos de manifestações	83
Percentual de manifestações por rádio	84
AGÊNCIA BRASIL	84
Percentual por tipos de manifestações	84
PORTAL EBC	85
Percentual por tipos de manifestações	85
TV BRASIL INTERNACIONAL	85
Percentual por tipos de manifestações	85
EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO - EBC	86
Percentual por tipos de manifestações	86
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SIC	87
Pedidos de Informações por Meio de Acesso	88
Pedidos de informações por área de competência	88
Pedidos de informações por área de competência	89

APRESENTAÇÃO

Neste Relatório Trimestral, destacamos, de cada um dos veículos, os principais problemas observados ao longo dos meses. E estes foram meses difíceis, com tempestades e inundações provocando falta de energia e a interrupção das transmissões das rádios; queda de raios danificando transmissores e tirando a TV Brasil do ar em algumas localidades; pane em sistema de ar-condicionado prejudicando produções nas rádios e na TV. Mesmo considerando todos os problemas, a Ouvidoria fez o monitoramento dos conteúdos dos veículos, encaminhando análises para conhecimento e providências à Diretoria Executiva, através da publicação diária do *Boletim da Ouvidoria*. Para a finalidade deste Relatório, foram destacados os assuntos mais relevantes.

Os problemas técnicos continuam liderando o ranking das reclamações, que chegam de várias regiões: Zona Oeste do Rio de Janeiro, Uberlândia, Porto Alegre, Barra do Piraí, Juiz de Fora etc. Em algumas dessas localidades, o sinal simplesmente desapareceu. Elencamos erros e equívocos que continuam se repetindo na edição noturna do *Repórter Brasil* – problemas que, embora simples, demandam atenção por parte de todos os profissionais envolvidos na produção e exibição do telejornal. Analisamos também a cobertura do caso Petrobras, dos depoimentos na CPI e das manifestações de março, tanto nas rádios, quanto na Agência Brasil e na TV Brasil.

Na Agência Brasil, um problema técnico, conforme informava uma nota na página, não permitiu que se publicasse as fotos da posse da presidenta Dilma Rousseff, no primeiro dia do ano. As tempestades de verão, em fevereiro, causaram inundação e falta de energia no bairro de Itaoca, em São Gonçalo, RJ, onde ficam os transmissores radiofônicos. Resultado: as rádios MEC AM e Nacional do Rio simplesmente ficaram fora do ar durante o Carnaval, decepcionando ouvintes fiéis da emissora.

No Rio de Janeiro, com temperaturas acima de 30° centígrados e uma pane nos equipamentos de ar-condicionado, diversos programas ao vivo das rádios Nacional AM e MEC AM e FM deixaram de ser apresentados, provocando reclamações dos ouvintes. O problema afetou também o programa *Sem Censura*, que passou a ser reprisado; sobre isso, a Ouvidoria recebeu 14 reclamações.

Os veículos da EBC têm o privilégio de contar com uma quantidade imensa de olhos e ouvidos cuidando da qualidade de seus produtos. Neste primeiro trimestre de 2015, a Ouvidoria recebeu nada menos que 1.298 mensagens, divididas em Reclamações

(264), Comentários (9), Elogios (57), Serviços (567, assuntos não pertinentes), Sugestões (161) e Pedidos de Informação (240). Embora sejam as falhas que mais estimulam as manifestações do público, os pedidos de informação sobre programação e conteúdo dos veículos são uma demonstração de adesão; as sugestões são uma forma especial de participação. Os elogios também chegam, mesmo que em quantidade menor – o que é normal, porque é raro alguém se dispor a informar que está satisfeito.

Josefi Marques
Ouvidora geral



MONITORAMENTO E ANÁLISE DE CONTEÚDO

TV Brasil

OS ENTRAVES DA BUROCRACIA

A Ouvidoria voltou a receber reclamações sobre ausência de sinal da TV Brasil na Zona Oeste do Rio de Janeiro. Um problema que pode ter origem na incidência de raios e tempestades que afetam os equipamentos na Serra do Mendanha, como tem sido informado pela área técnica, mas que se agrava pela longa demora na recuperação. E o motivo não é de caráter técnico, mas, segundo a Ouvidoria conseguiu apurar, de complexidade burocrática. Mesmo correndo o risco de sermos repetitivos, consideramos importante retomar o histórico dos problemas de sinal naquela região, na expectativa de, ao apontarmos para a causa, conseguirmos acertar na solução.

No primeiro semestre do ano passado, a Ouvidoria registrou um aumento expressivo de mensagens procedentes da Zona Oeste do Rio de Janeiro, com reclamações – muitas delas em tom de grande irritação – relativas à falta de qualidade e também à ausência de sinal da TV Brasil. Para fazer uma comparação, no último bimestre de 2013, tínhamos recebido apenas 2 mensagens daquela região com queixas sobre o sinal; de janeiro a maio de 2014, foram nada menos que 63 reclamações.

A estação retransmissora para a Zona Oeste do Rio e Baixada Fluminense fica localizada na Serra do Mendanha. Trata-se de uma área densamente povoada. Só na Baixada Fluminense são 3 milhões de habitantes. As respostas que a área técnica encaminhava à Ouvidoria – e que durante algum tempo a Ouvidoria repassou aos reclamantes – davam conta de que equipes já estavam sendo enviadas ao local para fazer os reparos e logo a transmissão seria normalizada; algumas vezes até com garantia de que com qualidade muito melhor. Meses se passaram e a perspectiva de solução foi ficando cada vez mais desacreditada. Encontrar explicações para essa dificuldade foi a primeira missão do recém-instalado núcleo de Monitoramento e Gestão da Informação da Ouvidoria. E para nossa surpresa, o problema não era de ordem técnica ou de defasagem tecnológica, mas de entrave burocrático. Segundo explicações de diversas fontes, uma taxa de menos de R\$ 500 que não foi paga por uma universidade parceira e que incidia sobre a responsabilidade da EBC estava bloqueando, na Anatel, a emissão de um documento de autorização para as equipes acessarem o local onde as antenas estão instaladas – uma área controlada pelo Exército.

Resolvido esse problema, já no final de junho, a equipe de manutenção pode verificar os prejuízos que haviam sido causados ao equipamento pela queda de um raio – este o motivo inicial. Os componentes avariados, segundo a equipe técnica, custavam algo em torno de R\$ 50 e eram encontrados apenas em São Paulo. Diante de tamanha movimentação de informações em torno de um problema que se arrastava há meses, o gerente de São Paulo, engenheiro José Antônio, comprou os componentes com seu próprio dinheiro e enviou para o Rio de Janeiro. Ao serem instalados os novos componentes, foi constatado que a etapa seguinte do sistema também estava com problema. Mais uma vez o gerente comprou os equipamentos com dinheiro do próprio bolso.

Em julho, sete meses após a ocorrência do raio, foi acionado o transmissor, que entrou no ar com o sinal analógico com 50% da potência, pois só então foi possível constatar que, dos quatro amplificadores de potência, apenas 2 estavam funcionando. Mas considerando o alto preço deste equipamento, não era mais possível contar com a ação voluntária do gerente de São Paulo. Mesmo com apenas 50% da potência, um telespectador da Baixada Fluminense ligou diretamente para a engenharia do Rio para agradecer pela volta da programação da TV Brasil. O técnico que atendeu a ligação entrou em contato com a Ouvidoria, surpreso com o imediato retorno de um telespectador.

No entanto, a partir de janeiro deste ano, a Ouvidoria voltou a receber muitas reclamações sobre o mesmo problema – a ausência de sinal da TV Brasil na Zona Oeste do Rio. E a resposta da área técnica também votou a ser a mesma de antes: “A Engenharia da EBC informa que está trabalhando para a recuperação dos equipamentos, que foram atingidos mais uma vez por um raio”.

Desta vez, tentando encontrar uma solução, ou talvez respostas mais efetivas para os reclamantes, a Ouvidoria buscou saber por que a incidência de raios, fenômeno comum no verão do Rio de Janeiro, causa tantos transtornos justamente aos nossos equipamentos.

O gerente de Manutenção da EBC no Rio de Janeiro, Luiz César de Oliveira, informou que, na Serra do Mendanha, nossos equipamentos estão na mesma sala em que ficam equipamentos de outras emissoras e também da Secretaria de Segurança. A diferença é que nossos equipamentos são mais antigos, mais suscetíveis a problemas. Além de os equipamentos serem mais antigos, estamos em desvantagem, explica Luiz César, no que diz respeito aos processos de recuperação. Enquanto as empresas privadas reparam os danos rapidamente, a TV Brasil tem que seguir, segundo ele, um

doloroso, demorado e caro processo de procedimentos burocráticos para a compra de componentes relativamente baratos. É preciso fazer RMS, Termo de Referência, Pregão Eletrônico para somente então poder adquirir esses materiais.

Se os problemas de sinal na área servida pelas antenas na Serra do Mendanha e de outras estações costumam se arrastar por meses, não é pelo alto nível de complexidade técnica e sim pelo altíssimo nível de complexidade burocrática.

FALHAS DE ATENÇÃO NOS NOTICIÁRIOS

A Ouvidoria tem recebido manifestações elogiosas ao *Repórter Brasil*. Como exemplos, citamos o telespectador Eriberto Araújo, que escreveu para dizer que “as matérias são muito bem-feitas e que a TV Brasil está de parabéns”; Rita Colaço diz que escreve para “mais uma vez parabenizar a qualidade exibida nas duas edições do *Repórter Brasil* [12h00 e 21h00] e no *Repórter Rio* [12h30]”.

Apesar do apoio que recebe, o *Repórter Brasil* apresenta problemas variados que se repetem a cada edição. Vamos analisar, como exemplo, a edição noturna do *Repórter Brasil* do último dia 26 de janeiro, para ter uma noção dos problemas que o telejornal costuma apresentar. Nesta edição, o texto, lido pela apresentadora, dizia que a América Latina tem 167 milhões de pessoas em situação de pobreza. Enquanto isto, no vídeo, aparecia um número 100 milhões-menor: 67 milhões.

No gráfico sobre a pobreza em 2012 e em 2013, os índices que aparecem na tabela têm uma casa decimal. No texto lido pela apresentadora há o arredondamento para números inteiros, mas sem respeitar as regras clássicas de aproximação numérica.

ÍNDICES DE POBREZA

Países	2012	2013
Paraguai	49,6%	40,7%
Colômbia	32,9%	30,7%
Peru	25,8%	23,9%

No caso em questão, todas as aproximações deveriam ser para cima. Por exemplo, 32,9% deveria se tornar 33%. No entanto, no texto lido pela apresentadora, todas as aproximações foram para baixo. É óbvio que o índice 23,9% está muito mais próximo de 24% do que de 23%. Em alguns momentos do texto, evitando-se obviamente a repetição, o uso da palavra “quase” ou equivalente resolveria o arredondamento:

quase 24% por exemplo.

Para tratar da questão da Grécia, os apresentadores entrevistaram os comentaristas de Internacional e de Economia, que dividiram o telão. O apresentador começou dizendo: “*Vamos conversar, ao mesmo tempo, com os comentaristas...*” O mais indicado seria dizer simplesmente “*vamos conversar com os comentaristas...*”, pois da maneira como foi, poderá ter passado a impressão de que todos falariam simultaneamente.

Colocar os dois analistas dividindo o telão não foi uma boa ideia. Quando o apresentador perguntava ao comentarista de Internacional, havia a impressão nítida de que estava se dirigindo ao outro analista. Mesmo no caso de haver apenas um comentarista no telão, já há uma dificuldade imposta pela estrutura do estúdio. Os entrevistadores ficam de costas para as câmeras, o que não é um enquadramento ideal, porque ficam de costas também para o público.

Há uma outra questão, referente à estética da apresentação, que repercute negativamente na exibição do conteúdo. Trata-se do terno do comentarista de Internacional, que parece ser vários números acima do seu manequim. É uma questão secundária? Não, uma vez que pode desviar a atenção dos telespectadores do que está sendo noticiado ou analisado.

O crédito de Elizabeth Farina, presidente da Única, entidade dos canavieiros, apareceu da seguinte forma: “Elizabeth Farina, presidente Única”.

Um repórter é chamado para entrar ao vivo, mas pareceu que sua entrada no jornal estava pré-gravada. A apresentadora diz “*Boa noite, fulano*”. Ele entra e responde: “*Boa noite beltrano (o apresentador)*”. Era como se ele tivesse gravado um texto em que deveria – simulando estar ao vivo – cumprimentar o apresentador, mas na edição a chamada coube à apresentadora.

O *skate bowl* é um novo esporte que já está sendo praticado no Rio. Na matéria, a repórter explica: “O esporte tem esse nome – *skate bowl* – por causa do formato da pista, que forma essas bacias, que significa *bowl*, em inglês”. Devia ser o contrário: o inglês *bowl* é que significa bacia, em português. Outra observação: no texto falado, *bowl* é semelhante a *ball* [bola]. A semelhança de pronúncia com uma palavra em inglês tão conhecida dos brasileiros merecia uma explicação na matéria, chamando a atenção para a diferença.

Nas chamadas de passagem para o último bloco do jornal, foi anunciada uma reportagem sobre a morte do cantor grego Demis Roussos, que esteve no Brasil e chegou a gravar Asa Branca. Mas a matéria apresentada frustrou as expectativas, uma vez que não mostrou o cantor interpretando Asa Branca e sequer houve qualquer referência ao assunto. Só no encerramento do jornal, quando começam a subir os créditos, aparece Demis cantando Asa Branca, mas muito rapidamente e num trecho que nem lembrava o sucesso de Luiz Gonzaga e Humberto Teixeira. Na matéria apresentada poderia ter sido informado ao telespectador que no final do jornal seria prestada esta homenagem ao cantor, com o cuidado de editar um trecho mais longo da canção.

CONSTRANGIMENTO

No *Repórter Brasil* das 12h00, no dia 25/2, uma quarta-feira, foi exibida uma reportagem com um erro grave de edição. Grave porque não foi causado por problemas de caráter técnico ou por falta de habilidade profissional, mas provavelmente por simples falta de atenção. O assunto da reportagem foi a abertura da quinta edição do Rio Content Market. O repórter aparece no final da matéria, fazendo o encerramento. Ele diz:

“Hoje, no Rio Content Market ainda vão ser debatidas as políticas públicas de financiamento para o mercado audiovisual. E produtoras independentes do Brasil vão fechar um acordo com países que falam...”. Neste ponto, ele interrompe a gravação, dá uma parada, talvez por ter esquecido um trecho do texto ou para posicionar melhor a narração, retomando, em seguida, o texto desde o início: *“Hoje, no Rio Content Market...”* e segue até o final. Foi tudo ao ar: o início, a parada e a retomada da leitura. Nessas gravações, em que o repórter não pode ler o texto no papel, nem conta com *teleprompter*, acontece muitas vezes de errar uma, duas, cinco vezes até que a gravação fique perfeita, sem falhas.

Compete à edição eliminar os trechos incorretos, não apenas de passagens como essa, mas todo e qualquer erro que porventura o repórter tenha cometido na reportagem; e é praxe que o material editado passe ainda por uma última checagem do editor-chefe, antes de ir ao ar. Na edição dessa reportagem, o repórter não errou. Mas, para o telespectador, a falha constrangedora foi dele e, por extensão, da TV pública.

Ao acompanhar uma outra edição do telejornal *Repórter Brasil* das 12 horas, gerado do Rio de Janeiro, a Ouvidoria identificou diversas inadequações, que no mínimo denunciavam pouco cuidado das áreas envolvidas na execução do programa. Foi o caso, por exemplo, de uma reportagem sobre como o calor afetava os animais do Zoológico da cidade e que providências estavam sendo tomadas. A repórter entrou ao vivo, diretamente do Zoológico, e passou a fazer a narração com imagens gravadas e exibidas em VT. As imagens que estavam sendo mostradas não coincidiam com as informações transmitidas, em flagrante descompasso de edição.

Quando a repórter falava na instalação de borrifadores de água nas jaulas, apareciam macacos chupando picolé; quando o texto se referia à inclusão de sorvetes e picolés na dieta dos animais, aparecia um urso comendo melancia; quando dizia que a reportagem acompanhou os macacos recebendo picolés de manga, de coco, de morango e também um urso recebendo um sorvete de 20 kg de frutas, aparecia um elefante sendo alimentado pelo tratador e depois quebrando com as patas o recipiente onde estavam os alimentos. Se a edição de imagens tivesse seguido a ordem das informações do texto, talvez acontecesse uma pequena defasagem entre o que estava sendo dito e as imagens mostradas, mas não comprometeria a reportagem. Não haveria esse descasamento total entre as informações e as imagens.

Na cobertura do temporal em São Paulo, a repórter informa que várias regiões ficaram inundadas até o começo da noite e as imagens não mostram uma só gota d'água. Na matéria sobre o atentado em Paris, a apresentadora diz que *"A equipe do Charlie Hebdo divulgou ontem a capa da próxima edição, a primeira depois do ataque que matou 12 pessoas."* As imagens usadas para cobrir essa informação foram de uma reunião da redação do jornal e não da capa, apesar de ter sido divulgada no dia anterior.

No mês de março, acompanhamos a cobertura dos acontecimentos que mais mobilizaram a atenção do público, que são o caso Petrobras e as manifestações contra e a favor do governo. Se a grande mídia em geral exagera no espaço que concede aos dois temas, a cobertura do jornalismo da TV Brasil pecou por uma certa timidez na abordagem.

DEPOIMENTO DE BARUSCO

No dia 10 de março, aconteceu o esperado depoimento, na CPI da Petrobras, do ex-gerente de Serviços da empresa, Pedro Barusco, que fez acordo de delação premiada

e está no centro das denúncias de um esquema de propinas. No entanto, o *Repórter Brasil* tratou o depoimento como uma coisa trivial, corriqueira, do dia a dia. Era o tipo de assunto que merecia ter sido analisado pelo comentarista Luís Nassif. No entanto, o jornalista apareceu duas vezes no telejornal, mas para comentar outros assuntos – em nenhuma oportunidade para analisar o que disse o depoente.

Para a cobertura do depoimento do ex-gerente de Serviços da Petrobras, faltou maior preparação. Logo no início, o *off* da repórter resume uma fala do depoente: “*Barusco disse que o esquema começou em 1997, mas foi a partir de 2004 que a propina se institucionalizou na empresa*”. O *off*, que se baseou num trecho da fala, estaria correto se não tivesse havido a retificação do depoente. O próprio Barusco se corrigiu mais à frente e corrigiu a interpretação de um deputado em relação ao início do que chamou de sistema de propinas institucionalizado. Um dos parlamentares interveio: “*O senhor disse que começou na gestão de José Eduardo Dutra (em 2004) a institucionalização da propina na Petrobras*”. Barusco, em sua resposta, diz, a certa altura: “*A partir de 2004, eu afirmei e reafirmo. Agora, o que acontecia antes eu não sei. Então, eu não sei se nasceu [a institucionalização da propina] antes ou depois.*” Ou seja, ele não afirma que começou em 2004 e sim que foi neste ano que se deparou com um esquema que funcionava automaticamente.

MANIFESTAÇÕES

Quinze de março foi um dia previsivelmente excepcional. Havia cerca de um mês, diversos grupos convocavam a população de todo o país, pelas redes sociais, para ir para as ruas protestar, em resumo, contra a corrupção e contra o governo. Não havia como ignorar a importância do movimento, independentemente da sua natureza.

Os meios de comunicação em geral se preparam para a cobertura nacional. Algumas emissoras foram além, tomando partido indisfarçavelmente a favor do movimento, transmitindo online e destacando em todas as cidades que não havia qualquer incidente, que o movimento era pacífico e que estavam participando famílias inteiras, idosos, adultos, jovens, crianças e até mulheres grávidas.

Não cabe a nenhum veículo de comunicação engajar-se contra ou a favor, o que torna suspeitas suas informações. Mas também não cabe a nenhum veículo ignorar um fato dessa dimensão, o que pode soar como uma forma de posicionamento. E foi exatamente o que fez o jornalismo da TV Brasil, que só entrou com informações no final da tarde – na maioria das capitais, os manifestantes começaram a se reunir a

partir das 9:00h – com um boletim editado apenas com imagens e narração. Sequer aparecia um repórter ou apresentador conduzindo o noticiário.

O movimento, talvez o maior desde os comícios das Diretas, há 30 anos, por pouco não foi ignorado na emissora pública. Independentemente dos argumentos e dos propósitos dos organizadores, a dimensão do fato o transformou em notícia.

Na edição das 12h00 do dia seguinte, o *Repórter Brasil* exibiu uma reportagem com aproximadamente 7 minutos de duração. Foi uma edição discreta, mas que apresentou resumidamente o que houve em algumas das principais capitais do país. Uma lacuna no noticiário foi a não-menção ao pannelo ocorrido especialmente em bairros de classe média e/ou alta no momento das falas dos ministros José Eduardo Cardozo, da Justiça, e Miguel Rosseto, da Secretaria-Geral da Presidência. Teria sido importante ouvir cientistas sociais, representantes de entidades nacionais e autoridades sobre o que representam, entre outros, os pedidos de *impeachment* e intervenção militar que se viu durante as manifestações.

A cobertura do Jornalismo da TV pública só se diferenciou das demais por ter sido mais tímida, por não ter avançado no esforço de contribuir para a compreensão do assunto. Vários órgãos de imprensa têm sido acusados de fazer uma divulgação seletiva dos depoimentos e de forçar interpretações que favorecem determinados grupos políticos e prejudicam outros. Como Comunicação Pública, tínhamos a chance de cobrir de forma diferenciada, mostrando outros ângulos das questões e contribuindo para que o telespectador tenha maior compreensão dos assuntos.

ONDE ESTÁ O PEQUENO EINSTEIN?

Uma professora do Rio de Janeiro, Carla Sabóia, entrou em contato com a Ouvidoria (Processo 328-TB-2015), queixando-se de ter passado um grande constrangimento pelo não cumprimento dos horários anunciados pelo site da TV Brasil. Ela se referia ao programa *O Pequeno Einstein* que, na verdade é uma vinheta pedagógica, de 1'30" (um minuto e trinta segundos). Diariamente, são exibidos dois episódios na parte da manhã, que são reprisados no período da tarde. Resumo da mensagem da professora:

"No site estão os horários do programa, porém hoje não passou o anunciado. Fiquei desapontada, pois utilizo esses vídeos para trabalho escolar. Falei com meus alunos dia, hora e canal para que eles fizessem um apanhado do que aprenderam. Porém

nos dois horários indicados pelo site, não passou. (...) Os pais me mandaram mensagens chateados e eu fiquei com a cara no chão.”

A mensagem da telespectadora foi repassada à Programação, que nos retornou a seguinte resposta:

“Revisamos nas fitas gravadas da programação que efetivamente foi ao ar na TV no dia 20 e constatamos que ‘O pequeno Einstein’ foi ao ar tanto pela manhã quanto à tarde. Pela manhã, por volta de 10:25 e a tarde às 14:33. Horários que estavam na grade de Programação do dia. Esclarecemos que como O Pequeno Einstein é um programa de um minuto e meio na hora da exibição o horário que está na grade pode variar cinco minutos para cima ou para baixo devido a acertos de roteiro, portanto o horário que consta na grade é somente um horário básico para o programa. Neste caso específico à tarde ele foi exibido exatamente no horário que estava previsto na grade”.

A Ouvidoria, então, fez a verificação do arquivo da programação daquele dia e constatou que a telespectadora tinha razão: o episódio anunciado e que era do interesse dela como professora – O que é $E = mc^2$ – realmente não havia sido exibido. Na data, a TV Brasil exibiu apenas um dos episódios – Absoluto e Relativo –, que foi reprisado à tarde. Outra solicitação de esclarecimento foi encaminhada à Programação, que respondeu o seguinte:

“A programação é dinâmica e pode variar em razão de inúmeras questões, inclusive afinação de roteiro que foi o que aconteceu no dia 20 que fez com que cancelássemos duas exibições de ‘O Pequeno Einstein’. Como já havia dito em e-mail anterior, ‘O Pequeno Einstein’ foi ao ar uma vez pela manhã e uma vez à tarde no dia 20/02, até então não sabíamos qual o episódio que a telespectadora esperava. Quanto ao episódio em questão $E=mc^2$, que vocês dizem ser inédito, já foi ao ar pelo menos 15 vezes na emissora e irá ao ar novamente no dia 10/03 por volta de 11:27 e 15:25h. Os horários nunca são exatos e o programete tem 1 minuto e meio e também poderá ser cancelado em um dos horários se for necessário para afinação da programação”.

Em se tratando de um programa de um minuto e meio, essa “variação” considerada normal inviabiliza a fidelização de audiência, tanto para quem assiste no momento em que a atração é levada ao ar, quanto para quem prefere gravar para ver depois. Prejudica não apenas produções curtas, como *O Pequeno Einstein*, mas todas as produções que padecem de indefinições de horário.

UMA GRADE CONFUSA

Para responder adequadamente à telespectadora, tivemos que esquadrihar o site da TV Brasil e assistir a todos os programas em torno dos horários anunciados para só assim conseguir ter noção do que estava acontecendo. Acabamos constatando uma situação no mínimo muito confusa. Quando se abre a página referente ao programa *O Pequeno Einstein*, somos informados que a cada dia da semana são exibidos dois episódios na parte da manhã, em dois horários diferentes, e que são reprisados no período da tarde. No total são quatro horários por dia.

Em um ponto da página, referente ao programa, aparece a relação dos quatro horários (os dois da manhã e os dois da tarde). Mas em outro ponto da mesma página já aparecem horários diferentes. Quando o telespectador clica em “Episódios”, para ter mais detalhes sobre o que será exibido, aparecem, pela terceira vez, horários diferentes. E quando acessamos a gravação para descobrir os horários em que foram efetivamente exibidos, encontramos horários diferentes pela quarta vez. E o mais grave: um dos episódios, exatamente o que foi o motivo da reclamação, não foi exibido nem de manhã nem à tarde.

A série, impossível de ser acompanhada seguindo-se os horários anunciados, como aconteceu com a professora Carla Sabóia e com seus alunos, apresenta outros problemas. O programa, nas páginas do site, tem o título de *O Pequeno Einstein*. Só que no vídeo foi mantido o nome original *Einsteinchen*. Nem o título dos episódios foi traduzido. *Absoluto e relativo*, no vídeo, também aparece sem tradução: *Absolut and relative*.

EPISÓDIOS	Página do programa (1)	Página do programa (2)	Página dos episódios	Horário real de exibição
Absoluto e relativo	10h24	10h20	09h24	10h18
O que é $E = mc^2$	11h27	11h25	10h27	Não exibido
Absoluto e relativo (reprise)	14h23	14h20	13h23	14h32
O que é $E = mc^2$ (reprise)	15h00	15h00	14h28	Não exibido

O quadro é para permitir a visualização dos horários anunciados, referentes ao dia 20/2/2015, e os que foram efetivamente realizados, quando realizados.

Outra questão observada: no intervalo, aparecem algumas vinhetas e chamadas. A certa altura, o *off* anuncia: “A seguir: *O Teco Teco*”. E qual é o programa que roda em seguida? O *Teco Teco*? Não, roda *Einsteinchen*.

CENAS ERÓTICAS NUM SÁBADO À TARDE

A Ouvidoria recebeu uma mensagem que aponta para o risco de se repetir uma situação que obrigou a TV Brasil a se retratar, e demonstra a necessidade de alinhamento nas práticas de controle e supervisão das produções que são levadas ao ar. O telespectador Edenilson Tonhato (Processo 297-TB-2015), de Cornélio Procópio-PR, reclama que a emissora pública teria exibido cenas absolutamente inadequadas para o horário – 14h de um sábado. Na mensagem, o telespectador faz uma descrição minuciosa do que viu:

"Hoje mais ou menos às 14h, não sei a hora exata, tive que tirar minha filha da sala porque ao trocar de canal e sintonizar a TV Brasil me deparei com um desenho (não sei ao certo se era um desenho animado ou um clipe musical) onde alguns homens estavam em um bar, uma banda tocando música (até ai tudo bem) quando uma mulher (no desenho) seminua, isto é, usando apenas uma calcinha e um sutiã apareceu dançando e provocando um homem que estava tomando alguma coisa. A cena me chamou a atenção e pedi para minha filha sair da sala e continuei assistindo para ver onde isso iria chegar e fiquei assustado, pois a mulher começou a se insinuar para o homem, mexendo em seu sutiã e piorou ainda mais quando ela desamarrou e tirou seu sutiã mostrando o seio, com um adesivo tampando os mamilos. Para piorar ainda mais a cena, ela colocou o homem na pista de dança, ou em cima do balcão, e começou a se "esfregar" nele. Vocês não acham que este tipo de desenho ou clipe está fazendo apologia a prostituição e ao sexo? Nenhum diretor assiste ao desenho ou clipe antes de ir ao ar? Se assiste, por que deixou mostrar estas cenas em horário impróprio? Se não assiste, fica a dica, antes de ir ao ar tem que saber o que está colocando na casa dos telespectadores. Não gostaria de proibir minha filha de sintonizar a TV Brasil, pois como disse, ela gosta da programação, mas este tipo de coisa vai contra meus princípios e tenho certeza que os pais que assistiram também ficaram indignados. Vou pedir aos pais dos meus alunos (quase 500) para ficarem atentos e não serem pegos de surpresa como eu fui!"

A Diretoria de Conteúdo e Programação foi acionada para verificar a denúncia e se manifestar. A resposta foi de que aos sábados a TV Brasil não exibe programação infantil e que *“tudo que vai ao ar na TV Brasil é revisado antes de ser exibido.”*

Como de praxe, a Ouvidoria fez a verificação do arquivo da programação daquele dia, no horário citado pelo reclamante, e constatou que o telespectador descreveu com fidelidade as cenas que a emissora apresentou. No final do programa *Alto Falante*, produzido pela Rede Minas e exibido pela TV Brasil aos sábados, das 13 às 14 horas, foi mostrado um clipe do ex guitarrista do Gun's Roses, *Slash*, com as cenas em animação que o demandante classificou como impróprias para o horário em uma emissora pública.

Veja a reprodução de alguns quadros



Sem qualquer julgamento de valor sobre o clipe, a Ouvidoria considera que um apontamento do reclamante não se pode contestar: o de que toda e qualquer produção, seja feita pela emissora, seja produção independente ou coprodução, precisa ser avaliada antes de ir ao ar. Enviamos os quadros do clipe para a Programação, que nos retornou com uma justificativa que contradiz a afirmação feita na mensagem anterior de que *“tudo o que vai ao ar na TV Brasil é revisado antes de ser exibido”*:

“Revisamos a fita do ‘Alto Falante’ e o telespectador está coberto de razão. O clip não é próprio para exibição na TV pública, no entanto, o ‘Alto Falante’ é um programa jovem, com classificação indicativa livre. É preciso que se esclareça também que sábado é o único dia que não temos programação infantil. A responsabilidade da edição e revisão do programa ‘Alto Falante’ é da emissora que o realiza, no caso, a Rede Minas que já faz este programa há anos e nunca apresentou problemas. Vamos entrar em contato com eles e pedir para que tenham uma atenção maior ao conteúdo que estão nos disponibilizando (...)”

A Ouvidoria considera que o público telespectador é um aliado no controle de qualidade da programação da TV Brasil e que suas reclamações contribuem para o

realinhamento do serviço que prestamos. A atenção com que as diversas áreas da empresa tratam as manifestações do público confirmam que o diferencial de qualidade da Comunicação Pública é o respeito ao cidadão.

Agência Brasil e Portal EBC

A COBERTURA DA POSSE NA AGÊNCIA BRASIL

Uma grande cobertura marcou o primeiro dia do ano de 2015 na Agência Brasil: a posse de Dilma Rousseff para o segundo mandato como presidenta. Com bom material de repórteres e fotógrafos, a Agência deparou-se com dificuldades alheias à produção de conteúdo. Problemas técnicos não permitiram que a Agência Brasil publicasse as fotos produzidas no dia 1º, prejudicando a atualização da capa. Os problemas persistiram por mais de seis horas e o processo de publicação das fotos só voltou à normalidade à noite.

A Agência informou os leitores sobre as dificuldades técnicas através de duas notas. A primeira publicada às 19h39: “Problemas técnicos prejudicam publicação de fotos da posse na Agência Brasil”. A segunda, publicada às 21h38, alertava para a normalização do serviço: “Publicação de fotos da Agência Brasil volta ao normal”.

Primeiro de janeiro de 2015 foi também o dia da posse dos governadores eleitos nos 26 estados e no Distrito Federal. A Agência Brasil fez o registro de 25 das 27 unidades da Federação, faltando os estados do Amapá e do Amazonas.

Os registros não seguiram um padrão. Somente em oito dos 25 publicados apresentou-se a versão completa do currículo dos eleitos: filiação partidária, principais cargos públicos que ocupou ao longo da carreira política e o nome do principal adversário vencido no pleito. Sem predominância de legendas, nas demais publicações ora faltou a filiação partidária, ora a trajetória política, ora o nome do adversário.

Em relatórios anteriores, a Ouvidoria ponderou que nesse tipo de cobertura, um mesmo tema abordado em regiões distintas ou por estados, o ideal é que haja uma uniformidade, um padrão nas informações que atinja todos os registros.

Ainda em relação às posses, no dia 18, a Agência publicou matéria sobre os preparativos para a posse dos parlamentares: “Congresso prepara posse de parlamentares”.

A matéria descreve, com minúcias, a organização na Câmara e no Senado para receber os novos congressistas. O texto traz muitas informações, desde questões sobre apartamentos funcionais, convites, cursos preparatórios para assessores, o cerimonial da posse até o número de convidados: 2.500.

A Agência registra: “Os deputados eleitos terão direito a três diárias, de 30 de janeiro a 2 de fevereiro, em apartamento duplo em um hotel de Brasília, pagas pela Câmara”. Mas não se ocupa em informar o valor de cada diária: R\$ 218,66. A Casa receberá 223 novos deputados. Mencionar esse gasto seria assunto de interesse público.

Em relação ao Senado, a Agência afirma: “Segundo a Secretaria-Geral da Mesa, os assessores dos 27 senadores novatos tiveram ainda em dezembro um curso com quatro dias de palestras sobre o funcionamento da Casa”. Não são 27 novatos. Cinco senadores se reelegeram e três já exerceram o cargo em outra legislatura.

A matéria não menciona também que os 22 novos membros da chamada “câmara alta”, terão direito a duas diárias de R\$ 1.162,00. Os cinco que foram reeleitos não receberão o benefício.

REPORTAGENS SOBRE GREVE DESTACAM TRANSTORNOS NO TRÂNSITO

A Ouvidoria observa no conteúdo da Agência um procedimento que é recorrente em toda a imprensa. Toda e qualquer manifestação ganha vulto como notícia quando tumultua o trânsito e provoca atrasos nas grandes cidades. O enfoque sobre os transtornos nas vias e rodovias acaba se sobrepondo aos fatos que originam as manifestações.

A Agência noticiou: “Empregados da Volkswagen entram em greve contra demissão de 800 metalúrgicos”

A greve era a notícia. Uma semana depois a Agência acompanhou a manifestação dos metalúrgicos pelo viés dos transtornos que causavam no trânsito: “Metalúrgicos bloqueiam rodovias em protesto contra demissões”. Ou “Após protesto, rodovias Imigrantes e Anchieta são liberadas”

Na apuração, a interrupção das estradas passa a ser o enfoque principal. Os fatos que deram origem à manifestação (as demissões e a greve), a movimentação futura de grevistas e sindicalistas passam a ser informação secundária.

INTERESSE PÚBLICO VERSUS OFICIALISMO

Na edição de 19 de janeiro, a Agência Brasil publicou: Atuação da AGU economiza mais de R\$ 625 bilhões aos cofres públicos em 2014. A Ouvidoria levantou uma série de questionamentos sobre a nota por se tratar de uma simples reprodução, resumida, das informações de matéria mais ampla divulgada no site da própria AGU.

As pautas não devem simplesmente reproduzir releases ou informações retiradas de outros sites, sejam eles oficiais ou não. Nos releases, as informações repassadas por interessados em ver seus assuntos divulgados devem receber tratamento que transforme os dados fornecidos – se realmente forem de interesse público e estritamente do público – em reportagem aprofundada, que informe ao cidadão a importância que o assunto tem para a vida dele, aproximando a informação do seu cotidiano.

Os dados das notas ou matérias divulgadas em sites de empresas públicas – mesmo quando de interesse público – devem ser utilizados apenas para respaldar, complementar ou sustentar informações de pautas originais do repórter, ou ainda para citar declaração ou posição da fonte não entrevistada.

No caso da matéria da Agência Brasil, edição de 19/01, não se trata de nota à imprensa – o que de certa forma poderia justificar a decisão de divulgar a publicação anual Panorama AGU 2014, motivo do informe no site do próprio órgão, sem data, informada para o lançamento. A nota da forma como foi publicada reforça o estereótipo de que a Agência Brasil e os veículos da EBC são para a divulgação de fatos oficiais.

MUDANÇAS TÉCNICAS NO PORTAL EBC E AGÊNCIA BRASIL

No dia 20 de janeiro, o Portal EBC estreou novo layout e cumpriu o que prometeu em sua apresentação. Fontes e fotos maiores trouxeram um visual moderno e que facilita a identificação de um tema e seu acompanhamento pelos seguidores. E finalmente corrigiu o link de acesso à Ouvidoria, que antes era descrito como Fale Conosco.

No novo Portal, a prática da prestação de serviços aos usuários foi aprimorada com a inclusão, entre os destaques, dos espaços fixos: “Temas do Momento”, onde estão

agrupadas matérias e conteúdos que podem chamar atenção especial, e o “Entenda”, dando mais subsídios aos leitores para uma melhor interpretação dos fatos. O novo layout e a atualização tecnológica integram as produções do sistema de Rádios da EBC, Agência Brasil e TV Brasil em uma plataforma de navegação bem mais agradável.

Dias depois, no entanto, a Ouvidoria recomendou, no Boletim nº 090, maior atenção para que pequenos descuidos com o texto não tirassem o brilho das novidades do Portal. Além disso, em 23 de janeiro, a publicação de material, creditado à Prensa Latina, permaneceu ao longo da tarde com palavras sem espaçamento, a falta de uma letra em uma palavra e uma tradução incorreta.

ESPECIAL "HAITI, À ESPERA DA RECONSTRUÇÃO"

O especial sobre os cinco anos do terremoto do Haiti é uma oportunidade para aprofundar as notícias sobre o país e humanizar o relato que é feito pela maior parte da imprensa a partir, majoritariamente, de fontes oficiais. Em "Haiti, à espera da reconstrução", a Agência Brasil trata da presença dos militares brasileiros naquele país, as dificuldades de acesso a água e a chegada contínua de haitianos na região Norte brasileira. A principal ponderação da Ouvidoria sobre a série está no relato deficiente de algumas questões.

No especial da Agência Brasil, o público não consegue entender o problema da fome. Há ou não falta de alimentos no país? Se há, qual a extensão do problema? A Agência optou por tratar o tema através do perfil de um militar-cozinheiro, que conta como é cozinhar em um país com escassez de alimentos. Em outras abordagens rápidas, um haitiano afirma que "comida não é problema. A dificuldade é achar trabalho", enquanto um cantor haitiano de rap afirma que "as crianças continuam passando fome".

Em relação à falta d'água o tema também é pouco aprofundado. A reportagem informa que militares brasileiros já fizeram, até então, a abertura de 50 poços artesanais. Mas não esclarece como fica a gestão desses poços. Esta informação é relevante porque um dos entrevistados, que descreve a jornada para encontrar água, conta que além de pagar o transporte, tem de pagar ao dono do poço. Então, como são administrados os poços abertos pelo Exército?

Sobre a vinda dos haitianos para o Brasil, há a indicação de dois assuntos que poderiam ter sido explorados, mas foram apresentados apenas dentro de depoimentos oficiais. O diretor da Casa do Migrante, em São Paulo, diz que "pessoas saem do Acre

com emprego garantido em Santa Catarina, mesmo assim são enviadas para São Paulo". Logo em seguida, ele sugere que alguns haitianos chegam ao país por intermédio de coiotes. As perguntas que deveriam ter sido feitas são: por que essas pessoas são encaminhadas para São Paulo? Elas são encaminhadas ou despejadas na capital paulista, já que não há espaço para todas? Qual a responsabilidade do governo do Acre nesse fato? De que forma os coiotes haitianos agem?

No texto que relata o modo de vida dos haitianos na região Sul, a Agência conta a história de um jovem imigrante que se casou com uma brasileira. A reportagem mostra que a união foi alvo de críticas. Em um trecho, o repórter se refere ao racismo como um simples traço cultural: "O amor entre ambos, iniciado no frigorífico onde trabalham, teve que superar barreiras culturais".

O ideal seria enfatizar que eles enfrentaram o preconceito racial, que é baseado em uma concepção errônea de que a sociedade humana é formada por grupos superiores e grupos inferiores.

TENDÊNCIA AO OFICIALISMO EM PESQUISA SOBRE O GOVERNO

A Agência costuma dar destaque às pesquisas de opinião pública durante as eleições, mas não se restringe a esses períodos. Pesquisas sobre avaliação do governo foram divulgadas antes e nos meses que sucederam os protestos de rua em 2013. Além de números referentes ao índice de aprovação e as declarações contemporizadoras de integrantes do governo, a Agência também registrava outros dados tais como os resultados por região, faixa salarial, nível de instrução, etc.

Opiniões de entrevistados sobre as políticas do governo em diversas áreas, bem como em relação a temas pontuais e análises feitas pelos coordenadores dos estudos ofereceram ao leitor um amplo leque para uma avaliação ponderada.

No dia 7 de fevereiro, sábado, o Datafolha divulgou uma pesquisa que acusou uma queda nas avaliações positivas do governo. A Agência publicou matéria na segunda-feira (09/02) onde reportou os números da pesquisa sem as explicações que o estudo ofereceu. A pesquisa em si, não foi o foco da matéria.

O gancho foi uma declaração concedida à Agência pela ministra da Secretaria de Direitos Humanos, Ideli Salvatti, na saída de um evento realizado no Supremo Tribunal Militar. A ministra apresentou sua análise sobre a pesquisa que ocupou quatro dos cinco parágrafos da matéria "Queda na avaliação do governo Dilma 'é momentânea', diz ministra Ideli Salvatti"

Se a Agência considerou que os resultados da pesquisa mereciam atenção, a ponto do repórter repercuti-los com a ministra, ela poderia também oferecer aos leitores mais informações sobre o levantamento como fez em outras oportunidades.

SOBRE O ENREDO DA ESCOLA DE SAMBA BEIJA-FLORE DE NILÓPOLIS

No Carnaval de 2015, o tema escolhido pela Beija-Flor gerou polêmica muitos dias antes de entrar no Sambódromo. A escola foi alvo de críticas por levar para a avenida um enredo sobre a Guiné Equatorial. Uma das razões seria o patrocínio do país africano, quarto produtor de petróleo do continente, mas que ocupa o 144º lugar no IDH mundial e vive, há 35 anos, sob uma ditadura.

A Agência e Portal EBC cobriram, com o especial 'Carnavais do Brasil', as manifestações populares em vários estados e, obviamente, os desfiles do Rio. No dia 18 de fevereiro, a Beija-Flor sagrou-se campeã de 2015. A Agência, sem menções à polêmica, registrou às 18h36: "Beija-Flor ganha o carnaval do Rio com um enredo sobre a Guiné Equatorial"

Com a polêmica já amplificada em redes sociais e portais (sobre quem, efetivamente, doou os R\$10 milhões para o desfile) a Agência, às 21h37, reporta o clima de festa na quadra da escola: Gritos de "a campeã voltou" marcam festa na quadra da Beija-Flor

Novamente o tema patrocínio é tangenciado, destinando-se somente dois parágrafos para uma explicação do carnavalesco da escola: "O enredo escolhido pela escola de Nilópolis foi criticado após informações de que a Beija-Flor teria recebido dinheiro do ditador da Guiné, mas o carnavalesco Fran Sérgio, integrante da comissão de carnaval da escola, afirma que a única ajuda de custo recebida diz respeito às passagens para viagens de pesquisa sobre a Guiné Equatorial. "A Beija-Flor está exaltando um grande povo que merece respeito", disse ele, que afirmou ter viajado três vezes ao país africano.

"Segundo Fran Sérgio, empresas brasileiras que atuam na Guiné Equatorial doaram para o enredo. 'Elas queriam mostrar a Guiné como a jóia da África', disse o carnavalesco, que classificou o desfile como impecável. 'A gente mostrou o samba no pé, e a tradição do samba para ganhar esse carnaval', comemorou."

No domingo (22/02) a Agência enfrentou a questão com a análise de Marcelo Guedes, chefe do Departamento de Marketing da Escola Superior de Propaganda e Marketing (especialista em carnaval) e com informações de Jorge Castanheira, presidente da

Liga Independente das Escolas de Samba (Liesa): “Escolas de samba precisam buscar novas fontes de recursos, diz especialista”.

Na matéria, além de possíveis caminhos para a não dependência de apenas contratos vinculados aos enredos, informa-se a distribuição de recursos repassados às escolas: verba da RioTur, valores com a venda de CDs e participação nos direitos de transmissão do desfile pela televisão.

A Agência reporta que o patrocínio da Beija-Flor em 2015 ainda não está totalmente esclarecido. Enquanto a escola e o governo da Guiné Equatorial informam que o dinheiro foi de empresas brasileiras que estão fazendo obras no país, as empreiteiras relacionadas negam. A Agência relata também a ação do Ministério Público Federal no Rio que investiga, desde 2013, para apurar eventual crime de lavagem de dinheiro pelo vice-presidente da Guiné Equatorial, Theodore Obiang. E analisa agora a possibilidade da liberação de recursos para a Beija-Flor por parte do pai dele e presidente do país.

O HORÁRIO DE VERÃO NO PORTAL EBC

O leitor do Portal EBC pôde acompanhar com destaque inúmeras informações sobre o "horário de verão" (<http://www.ebc.com.br/horario-de-verao>). As matérias trataram do horário desde que se iniciou, em 17 de outubro de 2014, e fizeram um breve histórico de como surgiu e de como foi a adaptação da população.

Ao longo dos meses em que vigorou, o Portal informou sobre uma possível prorrogação, que foi descartada pouco depois; sobre a economia de energia obtida no período, e até a fala do ministro Eduardo Braga, adiantando que, em função da economia, o procedimento será mantido pelo Governo. O Portal também alertou os leitores sobre a data de encerramento (à meia-noite do dia 21 de fevereiro de 2015), o cuidado que passageiros de empresas aéreas devem ter e dicas de como a população pode regular o organismo após o horário.

Em contraponto às inúmeras informações que o Portal divulgou, houve excessiva reutilização de imagens que as ilustraram. Duas fotos foram usadas à exaustão: a de um senhor acertando seu relógio diante de um digital na rua (ilustrou, pelo menos, quatro matérias) e outra de um senhor acertando seu relógio diante de uma parede com vários relógios (que ilustrou, pelo menos, cinco matérias). Certamente o arquivo fotográfico da EBC dispõe de outras imagens sobre o tema que poderiam enriquecer o visual da página

INTERPRETAÇÃO EQUIVOCADA INTERFERE NO FATO

A matéria “Governo vai beneficiar consumidores que fornecerem excedente de energia”, publicada pela Agência Brasil (04/03), sobre a crise hídrica e energética no país, em apresentação do ministro de Minas e Energia, Eduardo Braga, atribui erroneamente os benefícios das medidas propostas pelo governo a “consumidores”, quando o alvo, neste caso, são os produtores.

As medidas apresentadas pelo ministro na reunião da Comissão Geral da Câmara dos Deputados não fazem referência a eventuais benefícios a consumidores, conforme a transcrição de seu discurso, no site da Câmara dos Deputados. O objetivo é incentivar a expansão de fontes alternativas de geração de energia elétrica, especificamente a geração fotovoltaica, com a desoneração fiscal em níveis federal e estadual (PIS e Confins) que incidem na aquisição dos equipamentos para a “geração distribuída”.

As medidas propostas pelo governo pretendem tornar mais competitiva a produção de “geração distribuída”, não o comércio dos excedentes – que poderia até ser estimulado, mas a partir de outras medidas que não foram tratadas na apresentação.

No texto, os fatos estão corretamente relatados, com exceção da informação no terceiro parágrafo que define a geração distribuída como “situação na qual o consumidor, além de gerar sua própria energia elétrica (a partir de fontes renováveis), fornece excedentes gerados à rede de distribuição”.

Na apresentação do ministro, o fornecimento de excedentes sequer foi mencionado. Chama a atenção o fato de a matéria ter sido reproduzida, na íntegra e com o mesmo título, no Blog do Planalto da Presidência da República.

A COBERTURA DAS MANIFESTAÇÕES

No domingo, dia 15 de março, quando da grande manifestação de protesto em São Paulo, a Agência Brasil relatou: “Segundo estimativa da Polícia Militar (PM), divulgada às 14h40, mais de 1 milhão de pessoas ocupam a [avenida] Paulista e as ruas adjacentes”.

Aproximadamente uma hora e meia mais tarde, em uma matéria que apresentou um panorama das manifestações pelo país ao longo do dia, a estimativa do Datafolha foi citada: “Segundo o Datafolha – instituto de pesquisa e opinião do Grupo Folha –, a manifestação [na Avenida Paulista] reuniu 210 mil pessoas”.

Os números foram apresentados sem nenhuma explicação sobre as metodologias empregadas pelas duas fontes de informação, o que deve ter deixado o leitor perplexo.

Mesmo com formas de apurar diferentes, é difícil conciliar duas estimativas tão divergentes. Essa disparidade mereceria uma explicação de representantes das duas instituições o que acabou ocorrendo em relação ao DataFolha, uma vez que a ombudsman do jornal levantou a questão. Falar em 1 milhão e em 210 mil como se fossem cálculos normais é perder a oportunidade do aprofundamento da informação para esclarecer os fatos.

Na sexta-feira, dia 13, a manifestação da CUT em defesa do governo e da Petrobras também dividiu as duas instituições: 12 mil, segundo a PM, e 41 mil, segundo o Datafolha.

Quem critica a estimativa da PM afirma que mesmo com uma densidade de 7 pessoas por metro quadrado, os 135.000 m² da Avenida Paulista – 2.7 quilômetros por 50 metros, incluindo as pistas, o canteiro central e as calçadas – não comportariam mais que 950 mil pessoas, no máximo.

Pela estimativa do Datafolha, no entanto, a multidão no horário de pico não teria passado de 187.600. Se fossem distribuídos com uma densidade média de 5 pessoas por metro quadrado, ocupariam uma extensão de 833 metros na avenida, espaço menor que a distância que separa a Estação Trianon-Masp, o ponto de concentração da manifestação, da próxima estação na linha do metrô, seja a Consolação, seja a Brigadeiro.

Com informações deste tipo e fotos aéreas da manifestação, o leitor teria melhores condições de tirar suas próprias conclusões.

POLÊMICA DA INTERVENÇÃO MILITAR

Das 27 matérias publicadas no 15/03 pela Agência Brasil sobre as manifestações realizadas pelo país, três incluíram parágrafos esclarecendo o que foi a ditadura militar que esteve no poder no Brasil de 1964 a 1985. As matérias mostraram o período que se caracterizou por restrições às liberdades individuais, exílios, violações de direitos humanos que incluíam mortes de prisioneiros sob tortura etc.

As lembranças do que representa um regime de força foram a propósito da intervenção militar defendida por grupos de participantes nas manifestações. De

acordo com as matérias, eles representavam grupos de extrema direita e contavam com carros de som exibindo “mensagens com pedidos de ação das Forças Armadas para destituir o atual governo” e “limpar o Brasil”.

NÃO BASTA SER, TEM QUE PARECER

Em uma matéria publicada pela Agência Brasil na tarde do dia 19/03, houve a substituição do título dentro de um intervalo curto, talvez em meia hora. A matéria registrou os comentários do ministro-chefe da Casa Civil, Aloizio Mercadante, sobre a demissão do ministro da Educação, Cid Gomes, no dia anterior, em decorrência de um bate-boca na Câmara dos Deputados.

O título original “Mercadante diz que foi grave o incidente entre Cid Gomes e parlamentares” foi alterado para “Mercadante diz que governo dará sequência a ações de Cid Gomes no MEC”.

Praticamente todas as matérias dos veículos da grande mídia sobre o assunto traziam títulos iguais ou muito parecidos com o título original da Agência Brasil, com ênfase no aspecto de confronto entre os dois Poderes. Nestas circunstâncias, o público que percebeu a troca de um título por outro mais neutro pode interpretar que a decisão da Agência Brasil tenha sido uma tendência a assumir uma posição oficial e de positivar um fato que se refere ao governo.

O vazamento, no dia 17/3, de um documento atribuído à Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República, inclui, por equívoco, a Agência Brasil entre os órgãos de divulgação governamental. Este fato, que se tornou público e teve repercussão na grande imprensa, põe a Agência Brasil em uma situação delicada no que diz respeito à sua credibilidade como agência pública de notícias e sua capacidade de ser isenta, o que já vem sendo pontualmente questionado por uma parcela do público leitor, às vezes até equivocadamente. O dado positivo que pesa sobre a mudança do título é o fato de se diferenciar da forma espetacularizada com que a mídia em geral trata os assuntos. Além do mais, as primeiras linhas do corpo do texto eram quase idênticas ao título original, o que justifica a mudança. O novo é mais adequado. No entanto, a linha do link que conduz à matéria ainda traz o título anterior, mesmo no momento do fechamento deste relatório, como se pode ver no arquivo <http://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2015-03/mercadante-diz-que-foi-grave-o-incidente-entre-cid-gomes-e-parlamentares>.

A manutenção dos dois títulos torna a substituição evidente para o público, que poderá não ter conhecimento técnico para entender a troca – o que certamente poderá incidir de forma negativa sobre a imagem da Agência.

Sistema de Rádios

ERROS EM TÍTULOS COMPROMETEM QUALIDADE DA RADIOAGÊNCIA

A Ouvidoria percebeu problemas na elaboração de títulos das notícias disponibilizadas na Radioagência. São erros no uso da concordância, regência e termos redundantes.

▶ *Blocos de Brasília busca financiamentos alternativos para o Carnaval*

No título “Blocos de Brasília busca financiamentos alternativos para o Carnaval”, o verbo buscar foi usado equivocadamente no singular. O correto deveria ser “buscam” para concordar com o sujeito da frase.

A reportagem também tem problemas. O título diz que blocos estão em busca de formas alternativas de financiamento para garantir participação no Carnaval. Há, porém, apenas um entrevistado que deixa esta situação evidente. Segundo a repórter, “o bloco Galinho de Brasília está fazendo uma vaquinha no Facebook. Os foliões interessados podem doar qualquer valor na conta corrente que está disponível na página”.

O texto é uma propaganda da campanha do bloco, quando deveria apontar para a problematização das dificuldades financeiras que o Governo do Distrito Federal enfrenta para realização da festa e os desafios de sustentabilidade dos blocos.

Há uma sonora na reportagem que poderia retirar esse caráter de propaganda. Trata-se do depoimento de um representante do bloco Suvaco da Asa que diz que “*sempre teve apoio de diversos órgãos públicos (...), além disso, nós sempre buscamos apoio dentro da iniciativa privada, empresas que se identificam com o perfil do bloco e a gente sempre contou com apoio dos foliões*”. Porém, a reportagem não demonstra o quanto as opções alternativas de financiamento são utilizadas para a manutenção do bloco.

▶ *Especialistas orientam mutuários esperar pela compra da casa própria*

Este título tem dois problemas. O primeiro deles é a falta da preposição “a”. O segundo problema é o uso da palavra mutuários, que se refere às pessoas que possuem contrato de financiamento já firmado. Se os especialistas sugerem que é preciso aguardar para comprar a casa própria, essas pessoas ainda não estão na condição de mutuários, mas de interessados em realizar um negócio.

No áudio, o mesmo título foi usado no *Nacional Informa*. Quanto ao termo mutuários, ele aparece no final da notícia. O repórter diz que o ideal é que “o mutuário procure financiar o menos possível o imóvel”.

ESPECIAL DO REPÓRTER BRASIL MOSTRA SITUAÇÃO DO TRABALHO ESCRAVO NO BRASIL

Na Semana Nacional de Combate ao Trabalho Escravo (26 a 30 de janeiro), o *Repórter Brasil* veiculou nas emissoras de rádio um especial que mostrou um panorama dos avanços e desafios que o Brasil enfrenta para extinguir a exploração de trabalhadores. A produção do material é interessante porque em vez de noticiar apenas eventos atrelados às efemérides, repórter traz um aprofundamento do assunto.

O especial começou com uma descrição sobre o processo de combate ao trabalho escravo a partir de mudanças na legislação e nos meios de fiscalização em 1995. Nessa primeira matéria, o jornalista mostrou também que os últimos anos foram marcados por uma mudança do ambiente de exploração - do campo para a cidade. Foram destacados também os fatores políticos que interferem no aprimoramento das formas de punição aos infratores.

A segunda reportagem deu ênfase à chacina de Unaí, em que fiscais do Ministério do Trabalho foram assassinados, supostamente a mando de fazendeiros da região do noroeste de Minas Gerais. O repórter fez uma entrevista com a mulher de uma das vítimas. Apesar de encaminhar o discurso para um aspecto emotivo, o depoimento não foi apenas um relato dramático. O repórter conseguiu mostrar, durante a fala da personagem, o impacto das mortes dos servidores do Ministério para a fiscalização naquela região de Minas.

Segundo a entrevistada, a falta de punição teria dado força a fazendeiros que cometem irregularidades se sentirem no direito de continuar a ameaçar fiscais. O

ponto a ser observado, nessa matéria, é que os acusados dos assassinatos foram citados nominalmente, mas a reportagem não veiculou a versão deles.

Na mesma edição do *Repórter Brasil*, foi ao ar uma nota sobre a proibição na publicação da Lista Suja, cadastro que reúne os praticantes de crimes de trabalho escravo. O relato apresentou a insatisfação da Secretaria de Direitos Humanos, da Presidência da República, pelo embargo da relação.

A terceira reportagem enfatizou o fato de que as pessoas com maior vulnerabilidade social estão mais propensas a se tornar alvo de aliciadores. Foram apresentados dados que indicaram que três em cada dez trabalhadores resgatados eram analfabetos.

Nessa reportagem, houve uma sonora de um representante da Comissão Pastoral da Terra (CPT) que disse que a Copa provocou mudança na busca por trabalho. "*As obras da Copa tiveram um efeito, um impacto muito importante. A gente observou rota [de trabalhadores] no rumo de São Paulo, no rumo do Rio*", disse o membro da CPT. A reportagem poderia ter indicado possíveis empreendimentos do Mundial que utilizaram mão de obra de maneira inadequada.

De forma geral, o especial foi bem conduzido. O material apresentado pelo radiojornalismo tem densidade e contribui para fortalecer as discussões em torno da necessidade do combate a este tipo de prática. A relevância do especial se amplia ao considerar que o programa onde foi veiculado alcança a população de Brasília e do Rio de Janeiro, mas também o interior de diversos estados das regiões norte e nordeste, onde estão as principais vítimas deste crime.

CRISE DO AR-CONDICIONADO E APAGÃO DO SINAL AFETAM RÁDIOS DO RIO

As emissoras de rádio do Rio de Janeiro passaram por dois episódios graves que causaram transtornos ao ouvinte. O primeiro foi a suspensão dos programas ao vivo, sobretudo no período da tarde, devido à falta de ar-condicionado nos estúdios. O segundo aconteceu em função de uma tempestade que prejudicou o sinal.

Apesar de não tirar os veículos do ar, os problemas no sistema de refrigeração tiveram impacto substancial na programação das rádios Nacional, MEC AM e FM. Conforme análise feita pela Ouvidoria, programas de todos os segmentos foram afetados - jornalísticos, musicais e de entrevista. Nem mesmo *A Voz do Brasil* escapou da crise do ar-condicionado.

Os problemas começaram em janeiro. Com as temperaturas na capital fluminense, acima dos 30 graus, a permanência em estúdios fechados e na redação dos veículos tornou-se impraticável.

Nos dias 11, 12 e 13 de fevereiro, o agravamento da situação acabou por atingir a programação. Parte da equipe teve de ser liberada das suas atividades. Na Rádio Nacional, foram prejudicados o *Redação Nacional*, *Tema Livre*, *Alô Daisy*, *Repórter Nacional*, *Repórter Rio 2ª edição*, *Bate Bola Nacional*, *Ponto do Samba*, *Tarde Nacional*, *Dito e Feito*, *No Mundo da Bola*, *Sintonia Rio* e *Amigo da Madrugada*, segundo a coordenação da emissora.

Na MEC FM, os programas *Antena MEC FM* e o boletim *MEC Notícias* também deixaram de ser veiculados. Na MEC AM, o transtorno foi para os ouvintes do *Bate Papo Ponto Com*, *Armazém Cultural* e *Arte Clube*.

Sem os programas ao vivo, a transmissão se resumiu a uma planilha musical com a repetição alternada das músicas durante vários dias, uma solução precária que apenas manteve as rádios no ar.

A falta de apresentadores motivou comentários do público. Em mensagem enviada à Ouvidoria, Célia Pontes (Processo 22-MF-2015) afirmou que ligou o rádio na MEC FM por volta das 15h, do dia 11. "*Uma música estava sendo apresentada, e ao terminar esperava que o locutor apresentasse a música ouvida, mas não foi o que aconteceu. Após um breve anúncio, outra música iniciou-se, mas novamente, sem apresentação do locutor. E daí para frente, nada de locutor, apenas as músicas vão se sucedendo, sem ninguém para apresentá-las. Me fez lembrar de um filme cujo título é 'Apertem os Cintos, O Piloto Sumiu!'*", disse. Ela classificou o episódio como uma "falha grave".

Em resposta encaminhada à ouvinte foi informado "*que devido a problemas no sistema de refrigeração dos estúdios das rádios da EBC no Rio de Janeiro, locutores e demais envolvidos na programação das emissoras tiveram de ser liberados de suas atividades, em função das altas temperaturas na cidade. Todavia, a Engenharia da EBC está providenciando instalações temporárias em locais refrigerados adequados, para retorno das atividades ao vivo até que o problema de manutenção do sistema de ar-condicionado seja resolvido. Pedimos a compreensão do ouvinte para esta situação atípica*".

Na noite de quinta-feira, 12, a transmissão de *A Voz do Brasil* também foi prejudicada.

A vinheta entrou no ar; segundos depois uma chamada da própria Nacional começou a se sobrepor ao áudio. Logo em seguida foi possível ouvir as primeiras chamadas do noticiário, que foram interrompidas pela música *Pombo Correio* – certamente proveniente da programação automática das planilhas musicais. Após alguns instantes, houve um vazamento de áudio, como se o operador falasse com alguém ao telefone: *"Alô, controle (...) Diga lá. Não. Pois é, mas, aliás... o rapaz era pra tá aqui, mas está dando um rolê aí fora. Ah, é isso, pô. É A Voz do Brasil. Eu tô ouvindo Pombo Correio. De onde está vindo isso? Ah, beleza, vai abrir que horas? Vai abrir 7h15?"* (sic).

A Voz do Brasil não foi veiculada e a rádio ficou, literalmente, tocando músicas, sem apresentador, até que começou a transmissão do jogo entre Vasco e Macaé.

Nesse mesmo dia, no período da manhã, a liberação dos servidores foi motivo de um comentário por parte do apresentador do programa *Todas as Vozes*, da Rádio MEC AM. O tema proposto na edição foi: "Por que tanta gente destrói coisas que são do bem comum? Qual o plano que está arquitetado por trás disso aí?". Na sequência, percebe-se que a ideia era falar da depredação dos bens públicos, como telefones públicos e pontos de ônibus. O apresentador, mesmo que de forma pouco explícita para os ouvintes – que não estavam informados das dificuldades estruturais das rádios – relacionou indiretamente, na abertura do programa, a depredação do patrimônio público com os problemas na programação:

"Quando a gente vê um orelhão destruído no meio da rua, destruído nas calçadas, jogado na calçada, é sinal de que eles, aqueles que defendem o esvaziamento da ideia do bem coletivo, o esvaziamento da ideia do bem público, eles estão nos vencendo, nos derrotando. Mas será por pouco tempo. Essas pessoas estão nos derrotando por pouco tempo. Então, hoje, por exemplo, temos um ventilador no estúdio, temos toda uma estrutura para que tenhamos o programa e vamos fazer o programa, porque isso aqui é uma empresa pública que tem compromisso com o contribuinte. Temos um compromisso com a nossa qualidade de vida e com nossa saúde, mas, acima de tudo, temos um compromisso com o contribuinte".

Os problemas no sistema de refrigeração se estenderam até meados de março. Segundo o boletim eletrônico *EBC Informa*, as programações das emissoras do Rio de Janeiro foram normalizadas no dia 17/03. *"As transmissões estão sendo realizadas dos estúdios localizados no primeiro andar do prédio da EBC na Rua Gomes Freire, nos quais o sistema de refrigeração funciona normalmente. Em decorrência das altas*

temperaturas provocadas por pane no sistema de refrigeração do edifício no início de março, as emissoras vinham operando, de forma intermitente, com programações ora ao vivo ora gravadas”, indicou a nota.

APAGÃO DO SINAL

As emissoras cariocas sofreram também com a chuva e as tempestades de verão durante o mês de fevereiro. O ouvinte Licínio Machado (Processo 8-MA-2015) enviou mensagem para Ouvidoria para saber por que a MEC AM estava fora do ar, no dia 18/02.

A área deu a seguinte explicação: *"infelizmente, as emissoras do Rio de Janeiro MEC AM e Nacional do Rio de Janeiro ficaram fora do ar de domingo à noite até quinta pela manhã, devido ao forte temporal que se abateu sobre o Rio de Janeiro, causando inundação e falta de energia em Itaoca, onde ficam os nossos transmissores. Trabalhamos, junto com a Ampla, desde domingo, para restabelecer a energia e colocar no ar, de novo, nossos transmissores. Desde às 6h50 desta quinta-feira, voltamos ao ar com a nossa programação normal. Neste período em que ficamos fora do ar, mantivemos nossa programação pela internet e tivemos momentos em rede com Brasília para a transmissão da nossa programação".*

A mensagem da área termina com um pedido de desculpas e a indicação de que *"continuamos lutando sempre para dar aos nossos ouvintes a melhor programação".*

Os casos relatados evidenciam fragilidades estruturais que incidem sobre os veículos da EBC. Afinal, os problemas não foram provocados por fenômenos naturais inesperados de grandes proporções, mas de dois fatos previsíveis – o calor do Rio de Janeiro e as tempestades típicas do verão brasileiro.

As reclamações à Ouvidoria sobre problemas de sinal nas emissoras de rádio e televisão são frequentes. Não custa lembrar que a Rádio Nacional do Alto Solimões FM recentemente ficou quase 100 dias fora do ar e que as antenas do Mendanha já sinalizam problemas, conforme reclamações que estão sendo encaminhadas à Ouvidoria. Aliás, a incidência de raios e tempestades sobre as antenas da EBC tem sido recorrente, demandando cuidados preventivos. Transtornos desta natureza certamente provocam um prejuízo que aprofunda a distância entre a Comunicação Pública e a sua finalidade de ser útil ao cidadão.

O PONTO DE ENCONTRO DA QUALIDADE PÚBLICA

Atualmente, quando se fala em interatividade com o público, parece que é algo muito atrelado às redes sociais. O *Ponto de Encontro*, da Rádio Nacional da Amazônia, mostra que a participação dos ouvintes não é exclusividade do contato mediado pelas novas tecnologias. Prestes a completar 30 anos, o programa é um bom exemplo de como o rádio e os veículos públicos se incorporam ao dia-a-dia das diversas comunidades.

De acordo com a descrição no Portal EBC, *Ponto de Encontro* "colecciona uma série de histórias com final feliz: casamentos, novas amizades e reencontros emocionantes". Ao acompanhar algumas edições, é possível perceber a importância que ele tem para os moradores da Amazônia. O programa é o mensageiro daqueles que querem enviar uma notícia para a família e procurar um parente desaparecido há anos.

Na edição do dia 09/02, por exemplo, quase metade das mensagens era de moradores que procuravam parentes que saíram de casa e nunca mais deram notícia. O programa teve participantes do Tocantins, Pará e até da Guiana Francesa. Todos com a esperança de encontrar familiares que desapareceram.

Nesta verificação, foi interessante notar o quanto a apresentadora Sula Sevilis é peça fundamental para que a audiência do programa seja cativa. Sula fica no ar por quase duas horas sem declinar o ânimo da locução. Ao atender as ligações, ela encaminha a conversa como se todos fossem velhos amigos. Em certo momento, uma ouvinte que participa regularmente do programa ligou para contar que o pai havia morrido.

Ao vivo, Sula consolou a mulher. A repercussão da conversa foi imediata. O programa passou a receber diversas mensagens de ouvintes prestando solidariedade.

Como o programa é bem longo, seria importante haver o uso mais regular de vinhetas, para propiciar um momento para a "audiência respirar". Muitas vezes, a sucessão de mensagens torna um pouco difícil acompanhar o assunto que está sendo tratado. A Rádio Nacional da Amazônia também precisa aprimorar sua forma de contato com o público. Um ouvinte contou que precisou mudar o plano da operadora de celular para poder fazer ligações para o *Ponto de Encontro*, já que o telefone para participação do público é de Brasília - com o DDD 61.

O ideal seria um 0800 que permitisse receber chamadas, inclusive, a cobrar. Essa defesa leva em consideração as dificuldades de acesso à telefonia que parte da

população da Amazônia ainda enfrenta. Certamente, tal medida iria propiciar o ingresso de novos ouvintes nas conversas do *Ponto de Encontro*.

O CASTIGO DE OXALÁ E A DRAMATURGIA NA RÁDIO NACIONAL DO RIO

O entendimento em relação à audiência do rádio é que ela tende a ser volátil e mais dispersa do que a televisão. Por isso, produtos radiofônicos que exigem a atenção do ouvinte aos poucos têm sido abandonados pelas emissoras. Um dos gêneros praticamente deixados de lado pelos veículos é a radiodramaturgia. Para alguns, seu esquema de produção seria simples: um texto, alguns atores e um bom sonoplasta.

Ao acompanhar o *Aquarela do Brasil*, da Rádio Nacional do Rio de Janeiro, é possível verificar que, neste programa, a produção de dramaturgia recebe mais do que simples cuidados pelos profissionais da emissora carioca.

No último dia 07/02, por exemplo, foi ao ar *O Castigo de Oxalá*. O resumo da história é que "em vez de apenas denunciar o racismo ou falar de necessidades e de resistir a opressão, [o texto] opta por provocar uma revisão de conceitos e atitudes, inclusive do próprio negro. O personagem central é um negro vindo do meio rural que se torna rico madeireiro e, no esforço de ascensão e inclusão social, se aliena, buscando adequar-se ao modelo branco dominante (...), o que irá provocar o castigo de que fala o título da peça".

A obra tem duração de aproximadamente uma hora. Para um produto radiofônico, é um espaço de tempo enorme. Porém, a maneira como a história é conduzida prende o ouvinte ao longo desses 60 minutos. A discussão em torno de questões ligadas ao racismo e à cultura negra perpassam todo o texto. No entanto, o que motiva o público a acompanhar uma trama é a possibilidade que a ficção tem de despertar emoções, como surpresa, admiração e repulsa. É também a condição de ser envolvente com momentos de suspense, medo e apreensão.

São esses elementos que a ficção promete ao público. E são justamente eles que tornam *O Castigo de Oxalá* uma obra interessante de ser ouvida. Longe de ser algo enfadonho, a história captura o espectador desde os primeiros instantes — pelo menos essa é a impressão da Ouvidoria ao acompanhar o programa. Lado a lado com a discussão sobre o racismo, há um conflito amoroso que tem Raimundo, o jovem negro que se tornou rico, como personagem central. A empregada Rita não admite que ele a tenha rejeitado para se casar com Eleonor, uma moça branca com passado sem muitas referências. A tensão dessa história aumenta quando um homem é

encontrado desmaiado próximo à casa de Raimundo. O que ninguém poderia suspeitar é que este homem faz parte da história de Eleonor.

Os gestos no teatro, cinema e televisão têm uma função cênica e se ligam às características de composição do personagem. No rádio, é a entonação que cria tal propriedade. Em determinado trecho, por exemplo, Eleonor recusa a presença daquele estranho em sua casa: "*Eu não quero este homem aqui*". A maneira como as palavras são pronunciadas transmitem a sensação de desespero e angústia ao ouvinte.

Em determinado momento, o homem estranho, que até então não tinha um nome, revela sua identidade ao ouvinte. Ele se chama Ernesto e era noivo de Eleonor. A descoberta dessa ligação acontece em meio a uma discussão que se vincula ao objetivo da obra que é discutir o racismo.

Eleonor: Ernesto, eu amo esse homem. Ele é bom, é sincero. Me amparou.

Ernesto: Amor? Deixa de fuleragem.

Eleonor: Ele me deu a mão.

Ernesto: Uma mão preta...

Eleonor: Mas honrada. Uma mão que nunca roubou como a sua.

Ernesto: Parabéns. Mas ainda assim é pior.

Cada sílaba, cada palavra, soa como nota musical que constrói, no rádio, uma melodia desse enfrentamento entre os personagens. Inevitável ouvir a discussão sem imaginar o casal cara a cara, colocando o dedo em riste contra o outro. O mérito dos atores é a sinceridade do relato.

Junto a esse aspecto, há o tratamento da sonoplastia que permite criar a atmosfera do local onde a história transcorre. Assim, as sessões de Candomblé feitas pelos funcionários de Raimundo, no período da noite, são ilustradas pela música dos tambores; o incêndio criminoso que atinge o depósito de madeira é acompanhado pelo barulho do fogo e de gritos; e mesmo uma conversa simples recebe os respectivos elementos que o diálogo exige. Trata-se da condição do relato radiofônico trabalhar com a memória das emoções.

O roteiro também é competente. Mesmo com uma duração longa, o ouvinte fica instigado a conhecer o final da história. Eleonor vai ser descoberta pelo marido? Ernesto vai conseguir tirá-la da casa? O roteirista não deixa marcas de antecipação, traços que já indicariam como a trama vai ser concluída. O ouvinte tem que acompanhar até o último minuto.

Em termos do que se espera de um veículo público, *O Castigo de Oxalá* é uma produção que promove a cultura nacional ao destacar elementos da cultura negra, como o Candomblé. Ela também fomenta o debate das questões raciais no Brasil, a partir de uma perspectiva pouco usual, que é o preconceito do negro com o próprio negro. Por sua vez, o tratamento que o texto recebeu mostra um comprometimento da Rádio Nacional do Rio com a qualidade da dramaturgia.

O Castigo de Oxalá é uma adaptação do texto escrito, em 1961, por Romeu Crusoé e foi inspirado nas obras do Teatro Experimental do Negro.

O DISCURSO DE DILMA NO *REPÓRTER BRASIL*

No dia 9/3, o informativo radiofônico *Repórter Brasil* levou ao ar uma edição sobre o pronunciamento em rede nacional, feito na noite anterior, pela presidenta Dilma Rousseff. A edição privilegiou três partes do discurso, cada uma delas precedida de um texto lido pelo apresentador. Na abertura da matéria, o texto de introdução dizia que "*com discurso otimista, Dilma garantiu em pronunciamento à nação que os ajustes fiscais são suportáveis e necessários*". Em geral, o uso de adjetivos é inadequado porque indica uma impressão particular do jornalista.

Antes de ser um posicionamento otimista, Dilma enfatizou a pertinência dos ajustes econômicos que estão sendo implementados. Entre as informações de relevância do texto presidencial que não foram citadas na edição estão as argumentações sobre os efeitos da crise internacional e da seca na economia.

A introdução feita na edição para o segundo trecho do discurso diz o seguinte: "*Dilma lembrou que devem ser permanentes a melhoria da saúde, da educação, da segurança pública e defendeu as medidas econômicas*". No entanto, o trecho do pronunciamento que vem logo a seguir não cita essas áreas – é como se o *Repórter Brasil* garantisse, por iniciativa própria, que saúde, educação e segurança pública tiveram avanços no governo, já que a fala da presidenta não se refere a isso. Outra questão: no texto há um erro de concordância. O correto é "deve ser permanente", no singular, já que o núcleo do sujeito é "melhoria".

Na terceira parte da edição, que trata da operação Lava Jato, há um descompasso entre o texto do locutor e o trecho do discurso que foi selecionado: "*A presidenta também comentou os indiciamentos de políticos nos processos que apuram denúncias de corrupção na Petrobras*".

Mas não há, no discurso da presidenta, qualquer menção ao indiciamento de políticos, cuja lista de nomes havia sido divulgada dias antes. Dilma fez apenas uma ligeira menção ao caso, limitando-se a dizer que a apuração acontece de forma livre, sem interferência governamental, conforme pode-se perceber: "*Com coragem e até sofrimento, o Brasil tem aprendido a praticar a justiça social em favor dos mais pobres, como também a aplicar duramente a mão da justiça contra os corruptos. É isso, por exemplo, que vem acontecendo na apuração ampla, livre e rigorosa nos episódios lamentáveis contra a Petrobras*".

A última parte da edição referiu-se à Lei contra o Femicídio. Não houve reprodução da fala da presidenta, apesar de o motivo do pronunciamento ter sido as comemorações do Dia Internacional da Mulher. O apresentador disse apenas: "Por fim, Dilma informou que vai sancionar hoje a Lei do Femicídio que transforma em crime hediondo o assassinato de mulheres decorrente de violência doméstica ou de discriminação de gênero".

LISTA DA LAVA JATO

Nesta edição do *Repórter Brasil* também foram citadas as versões dos políticos apontados na operação Lava Jato. No caso do presidente da Câmara dos Deputados, Eduardo Cunha, o *Repórter Brasil* deu uma informação a partir de uma mensagem colocada pelo deputado em seu Twitter. O texto dizia que ele "*se manifestará após conhecer o conteúdo do inquérito*".

Porém, na própria conta na rede social, o deputado publicou diversas manifestações sobre a investigação. Ele afirmou que "*primeiro óbvio que desminto todas as afirmações da PGR contidas na petição*", "*o PMDB na câmara nunca teve nada a ver com a indicação de Paulo Roberto Costa*" e "*Fernando Soares nunca representou o PMDB e nem a mim. Ele fala que representava a Câmara e o Senado e não fala nomes de senadores*". Todas as mensagens foram postadas no dia 7, dois dias antes do *Repórter Brasil* veicular a versão de que o deputado se manifestaria apenas "*após conhecer o conteúdo do inquérito*".

A Ouvidoria fez um acompanhamento das edições de fevereiro do *Repórter Brasil* com atenção em particular para as notícias sobre política e a cobertura da Lava Jato. Os assuntos ligados à operação sempre estiveram em pauta.

Entre os assuntos abordados no programa estão as movimentações no Congresso para abertura de CPI, a nomeação de Aldemir Bendine para a Petrobras, as movimentações da Procuradoria-Geral da República, as informações sobre depoimentos e a polêmica do ministro da Justiça, que recebeu em reunião advogados que defendem empreiteiros. Em diversas ocasiões, as notícias sobre a Lava Jato foram veiculadas com destaque com citação na escalada do radiojornal.

As matérias basearam-se em versões divulgadas pelos órgãos responsáveis pela investigação, sem fazer proselitismo em defesa ou contra alguma autoridade.

O CONTEÚDO DA RADIOAGÊNCIA SOBRE AS MANIFESTAÇÕES

PANELAÇO - 8 DE MARÇO

Na noite de 8 de março, em homenagem ao Dia Internacional da Mulher, a presidenta Dilma Rousseff fez um pronunciamento em rede de rádio e televisão. Durante a transmissão, moradores de bairros de classe média de algumas capitais, como São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília (DF) e Belo Horizonte (MG) fizeram um painel.

A Radioagência disponibilizou quatro matérias sobre o fato nos dois dias subsequentes ao painel. Na primeira abordagem, na segunda-feira, o assunto esteve restrito a um comentário feito no *Nacional Informa* pelo repórter da Rádio França Internacional. Ele descreveu como os jornais europeus noticiaram o discurso da presidente. "*Para o espanhol El País, Dilma Rousseff defendeu os ajustes na economia em meio a painéis e vaiais em bairros da classe média de São Paulo, Rio de Janeiro, entre outras cidades. Não é comum os brasileiros protestarem contra um chefe de estado no momento em que ele aparece em um pronunciamento na televisão, nota o jornal espanhol*", narrou o repórter.

Os conteúdos disponibilizados posteriormente mostram que o radiojornalismo privilegiou uma cobertura a partir das fontes oficiais. Ou seja, a interpretação do evento para o ouvinte foi apresentada apenas na perspectiva governista. Nas matérias, nenhum opositor apareceu para dar sua interpretação do protesto.

Na matéria "Mercadante diz que protestos são próprios da democracia", a repórter repercutiu o que foi dito pelo ministro durante uma coletiva. "*Mercadante disse que o painel e o buzinaço ocorridos em diversas capitais do país fazem parte de um processo democrático, mas que é sempre preciso buscar o diálogo e não a polarização*", disse a jornalista.

Em "Presidente da Câmara defende mandato de Dilma Rousseff", a repórter relatou apenas o que Eduardo Cunha teria afirmado em um evento no Rio de Janeiro. *"Cunha disse que ela foi eleita legitimamente e tem um mandato a cumprir. Aqueles que votaram nela e porventura se arrependeram, deveriam ter esse juízo de valor antes de votar, e terão a oportunidade de rever na próxima eleição, disse Cunha, na sede da Associação Comercial do Rio de Janeiro"*, comentou.

Dois dias depois do pannelaço, a Radioagência disponibilizou a matéria "Dilma afirma que terceiro turno seria ruptura democrática". O conteúdo deriva de uma coletiva concedida pela Presidenta com o objetivo de tratar do episódio. Foram ao ar duas sonoras de Dilma. O repórter afirmou que os protestos teriam acontecido em várias cidades, mas sem nomear nenhuma.

MANIFESTAÇÃO DAS CENTRAIS SINDICAIS - 13 DE MARÇO

Na sexta-feira, dia 13, aconteceu um ato convocado pelas centrais sindicais em diversas capitais brasileiras. A reivindicação, segundo os dirigentes, era em defesa dos trabalhadores da Petrobras, da manutenção do patrimônio da estatal e para denunciar o que classificaram como movimento golpista contra a democracia. Matérias postadas na Radioagência, na sexta e no sábado, trataram da manifestação.

No dia do evento, a nota intitulada "CUT realiza manifestações em 26 estados e no Distrito Federal" listou os estados com manifestações programadas. Segundo a jornalista, *"os manifestantes estão mobilizados em defesa dos direitos dos trabalhadores da Petrobras, além da democracia e da reforma política"*.

Em "Movimentos sociais fazem manifestação em defesa da Petrobras", o texto descreveu rapidamente como estava a mobilização nos estados da região norte do país. Em outras duas notícias, o texto vai além de listar as cidades e o número de participantes. As matérias "Sindicatos e movimentos sociais protestam em todo país" e "Ato no Rio reuniu cerca de mil pessoas em apoio ao governo Dilma" deram espaço para líderes sindicais falarem, o que permitiu conhecer um pouco mais das reivindicações e motivos para a manifestação.

Houve ainda duas matérias sobre atos realizados na porta de usinas. A primeira foi "Petroleiros fazem mobilização em refinaria de Paulínia". A outra era "Trabalhadores da Petrobras protestam no Rio de Janeiro contra desinvestimento". Sobre essa última, o que chamou atenção é a palavra "desinvestimento" no título. Um termo técnico

impróprio para a descrição sucinta que a manchete exige. Bom destacar que no texto a repórter explica que a palavra se refere à venda de ativos da Petrobras.

Entre as matérias publicadas no dia seguinte à manifestação, destaca-se: "Paulistas vão às ruas em defesa da Petrobras e contra o golpe". A notícia começou com um sobe som em que a multidão cantava "eu sou brasileiro". A notícia é contextualizada com a descrição dos motivos da manifestação e sonoras de dirigentes sindicais que permitem ampliar a compreensão sobre o que era o movimento. A reportagem ainda mostrou a diferença no número de participantes, entre o que foi informado pela Polícia Militar e os organizadores.

MANIFESTAÇÃO CONTRA O GOVERNO - 15 DE MARÇO

No dia 15 de março, aconteceu a manifestação organizada por grupos *on line*, como o movimento Vem pra Rua. Sem uma liderança clara, as reivindicações transitavam entre os pedidos de *impeachment* da presidenta Dilma, de reforma política e até de intervenção militar.

A análise das matérias mostra a opção do radiojornalismo por um formato de cobertura das manifestações que descreve, em forma de nota, a mobilização em algumas cidades. Em pelo menos 10 materiais disponibilizados na Radioagência pode ser percebida essa característica. Em certos casos, tal situação é plenamente compreensível. Por exemplo, em "Manifestantes tomam a esplanada em ato contra a corrupção", o relato foi feito pela repórter diretamente do local, no instante em que a movimentação dos participantes estava no início.

Há também conteúdo que destaca a presença dos manifestantes. Em "Brasileiros que vivem em Montreal e Toronto fazem manifestações", a repórter fez a descrição de como foi o ato no Canadá e informou como o grupo se mobilizou antes do protesto. O depoimento de um manifestante ajuda a ilustrar os motivos das reivindicações: "*Eu espero que a população fique cada vez mais consciente e coloque mais pressão nos seus políticos para fazer as reformas que são precisas*".

O comentário desse manifestante mostra que a participação do público é importante. O rádio precisa de elementos acessórios, além do relato do repórter, para tornar o fato ilustrativo e permitir ao ouvinte "enxergar" o que se passa. Particularmente nesse tipo de manifestação, o depoimento dos participantes é ainda mais necessário. O repórter

precisa ter a sensibilidade de identificar naquele campo as diversas tendências e tentar dialogar com elas.

A matéria “Lideranças de São Paulo dizem que protestos vão continuar” também conseguiu cobrir a manifestação e ilustrar os argumentos em torno das reivindicações. O texto informou que *“uma multidão de manifestantes invadiu a região da Avenida Paulista, neste domingo em protesto contra o governo e a corrupção. Jovens, idosos, famílias com crianças, grupos de amigos cantaram por várias vezes o Hino Nacional intercalando com gritos de ‘Fora Dilma, Fora PT’. Também pediram o fim da impunidade e da corrupção no país”*. A repórter ouviu representantes de alguns movimentos, como o Revoltados On Line e o Quero Me Defender, que deram a versão deles para o pedido de *impeachment* da presidenta.

Impropriedades também foram detectadas durante a análise. Em “Manifestação em Brasília termina com apitaços e buzinaços”, a jornalista garantiu que a *“manifestação foi apartidária”* sem identificar a origem desta informação. Na matéria “Piauí não faz protesto contra o governo”, o repórter deu a informação equivocada de que a ex-senadora Marina Silva fez parte do Solidariedade, em vez do PSB, partido pelo qual disputou a Presidência.

Durante a noite também houve pannelaço. Diferentemente do que aconteceu no dia 8, dessa vez o protesto foi noticiado na Radioagência na mesma data em que aconteceu. O conteúdo está em “Governo anuncia medidas contra a corrupção nos próximos dias”. A matéria tratou da coletiva dos ministros Miguel Rossetto, da Secretaria-Geral da Presidência, e José Eduardo Cardozo, do Ministério da Justiça. Foi anunciado que o governo iria lançar nos próximos dias um pacote com medidas anticorrupção. Algumas emissoras de televisão aberta fizeram a transmissão ao vivo da entrevista. A reação de uma parcela da população foi parecida com o pronunciamento de Dilma uma semana antes. O pannelaço voltou a acontecer e teve destaque no texto da repórter da Radioagência: *“em algumas cidades, houve mais um pannelaço neste domingo durante a entrevista dos ministros José Eduardo Cardozo e Miguel Rossetto, que foi transmitida ao vivo por algumas emissoras de rádio e televisão”*.

No que se refere às manifestações do dia 13 e 15, houve equilíbrio na cobertura. Não se pode dizer que ocorreu um encaminhamento das notícias a favor ou contra o governo. Polêmicas que transitaram em torno dos atos como pedidos de volta do Regime Militar e de *impeachment* estiveram presentes nas matérias.



MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO

TV Brasil

Neste primeiro trimestre, a Ouvidoria recebeu 621 manifestações de telespectadores referentes à TV Brasil. Foram 124 reclamações, 40 elogios, 93 sugestões, 207 serviços, 154 pedidos de informação e 3 comentários. Grande parte das reclamações foi sobre o longo período de reprises do programa *Sem Censura*, ao lado dos intermináveis problemas de má qualidade ou ausência de sinal. Um exemplo é a região de Juiz de Fora-MG, onde o sinal simplesmente e, de uma outra para outra, desapareceu dos televisores. Outra reclamação que vem se repetindo bastante é sobre as mudanças da programação sem nenhum aviso prévio, sem que o telespectador seja informado, seja em relação a horários, seja substituindo uma atração por outra, seja encerrando a apresentação de determinados programas. Na outra ponta, recebemos também muitos elogios – alguns emocionados – sobre, entre outros programas, o *Repórter Brasil*, o *Observatório da Imprensa*, a novela *Windeck*, a programação em geral e também sobre a presteza da Ouvidoria no atendimento das solicitações. Segue-se uma amostra das demandas do público telespectador e das respostas formuladas pelas áreas respectivas.

Lúcia Helena Cheohen Guedes (Processo 3-TB-2015), de Três Rios (RJ) – *“Adorando todos os especiais de fim de ano. Assisti ontem e hoje, sem dúvida, os melhores shows da virada!!! Sou telespectadora da TV BRASIL e sempre me surpreendo com programas de altíssima qualidade. FELIZ ANO NOVO a todos envolvido. programação.”*

Resposta da Ouvidoria: *“Prezada Lúcia Helena, bom dia. A Ouvidoria da EBC Brasil de Comunicação - EBC agradece a mensagem e informa que o seu elogio foi encaminhado à Diretoria de Conteúdo e Programação, à Diretoria de Produção e ao Comitê de Programação para conhecimento. Acrescentamos que a definição da programação e do conteúdo leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões na qual se inclui a do telespectador.”*

Talin Soares (Processo 124-TB-2015), de Taquaritinga do Norte-PE: *“Gostaria que vocês (do Ver TV) falassem sobre a regulamentação da mídia ou algo mais relevante, ao invés de promover a TV privada falando de Reality Show, acho isso uma vergonha para a TV pública falar de um conteúdo tão baixo e medíocre.”*

Sobre a mensagem, a Diretoria de Produção da EBC informou o seguinte: *“Na verdade, a regulamentação da mídia é tratada com frequência nos programas Ver TV,*

perpassa vários dos nossos temas e continuará presente em nossos debates. Tratamos deste assunto, por exemplo, nos programas sobre 'Regionalização da Programação e Produção' (exibido em 30/08/2013), 'Você se vê na TV?' (exibido em 13/09/2013), 'Lei Audiovisual Argentina' (31/01/2014), 'TV de qualidade' (em 10/10/2014), 'Política na TV' (14/11/2014), 'Audiência da TV aberta' (em 09/01/2015) e 'Aluguel do espectro de radiodifusão', que será exibido em 30/01/2015. Estamos preparando também um programa sobre o desligamento do sinal analógico e outro especial sobre as TVs públicas no mundo. A proposta do Ver TV é discutir o papel da mídia e da televisão, considerando seu conteúdo atual e o contexto político, econômico e social em que estão inseridas no Brasil e no mundo. Convidamos especialistas para discutir a programação da TV de modo multidisciplinar, analisando seus aspectos jornalísticos, econômico, social, pedagógico e de entretenimento. Nesse sentido, é importante também discutir as razões pelas quais um formato como o reality show ganhou tantos adeptos, pois tem ocupado significativamente as grades de programação da TV aberta e da TV paga. O Big Brother Brasil, por exemplo, é assistido por milhões de brasileiros todos os anos. É papel do Ver TV discutir a programação e o conteúdo televisivo, sob um olhar crítico, analítico, e a importância desse formato na sociedade torna-se relevante, digno de uma análise crítica. Nosso objetivo não é promover a TV privada, tampouco a TV pública, mas refletir sobre o papel da TV como um todo."

Fernando Rodrigues (Processo 131-TB-2015): *"Gostaria de lhes contar que gosto muito da novela Windeck. Eu pensava que o horário era um pouco fora da realidade, no entanto, acho que acertaram em cheio e tenho quatro pessoas assistindo diariamente a novela aqui em casa. Eu sou o único de minha família que já morou recentemente em Angola, por dois anos, mas todos estão encantados com a qualidade da trama da novela e é claro de todos os atores e atrizes. Parabéns pelo ótimo produto."*

A Ouvidoria agradeceu a mensagem e informou que o elogio foi encaminhado para conhecimento.

DIAMA – Divulgação e Informação (Processo 143-TB-2015), de Itatiba-SP: *"A Associação de Divulgação de Informação sobre Proteção Animal e Defesa do Meio Ambiente – DIAMA –, ONG devidamente registrada sob o nº de CNPJ 11.770.339/0001-93, vem mui respeitosamente solicitar a V.S.^a um reposicionamento sobre a exibição de programas do tipo 'MAMA ÁFRICA' onde cenas de extrema*

violência, desumanas e com requintes de crueldade contra animais são apresentadas. Podemos citar como exemplo o transporte e abate de bovinos de forma cruel e sanguinolenta. Essas cenas poderiam ser editadas para que toda a família possa assistir sem que as crianças vejam tanta violência. Entre os objetivos da TV Brasil, devem constar cultura e informação de qualidade e programa desse nível não se enquadra. Existe um imenso número de seriados a serem exibidos para toda a família em substituição ao supracitado (Mama África). Vivemos um período de crescimento da violência, e a televisão tem um papel muito importante no combate a essa tendência. A TV Brasil não pode compactuar com programas demagogos cujo único objetivo é ganhar audiência a todo custo. Atenciosamente, Bado Siberi, Diretor Presidente, e Bob Frankel, Diretor de Comunicação.”

O gerente de Licenciamentos Internacionais da TV Brasil, José Zimmerman, esclareceu o que é a série: *“A faixa horária da EBC/TV Brasil denominada Mama África, na sua atual edição, que começou em 1º de novembro de 2014, tem 29 documentários que tratam de temas factuais de diversos países africanos, produzidos e dirigidos por cineastas desse continente, ou por cineastas de outras nacionalidades cuja filmografia é voltada para os países da África. Todos eles foram adquiridos em razão de sua importância por trazer informações sobre um continente com 52 diferentes países. Os títulos foram aprovados pelo Comitê de Programação e são exibidos em horários permitidos pela classificação indicativa. Deve ser ressaltado que a EBC/TV Brasil não tem, por razões contratuais, o direito de editar ou cortar cena de qualquer programa. A temática desses documentários é muito voltada para os problemas que envolvem os povos africanos, e também as soluções encontradas ou a busca de soluções, fazendo uma análise do ponto de vista sócio/econômico/cultural da situação em que vivem seus habitantes. A EBC/TV Brasil tem uma programação bastante diversificada de todos os gêneros, incluindo-se aí os documentários, e não exhibe nenhum programa cujo objetivo seja ter audiência a qualquer custo, preservando a ética e o respeito ao espectador”.*

A Ouvidoria pesquisou e descobriu que o episódio citado na mensagem é o 14º da série e tem o título de *O Vestido do Tempo*. Há cenas de maus-tratos a animais, mas não existem cenas de “abate de bovinos”, muito menos “de forma cruel e sanguinolenta”, como é dito na mensagem dos demandantes.

Jacira dos Santos Borges (Processo 168-TB-2015), do Rio de Janeiro-RJ: *“Venho pedir que melhorem a imagem da TVE na região onde moro (Zona Norte, Rio), pois*

quero ver a novela e a imagem é horrível. Estranho, porque a CNT era ruim e agora está bem melhor e quase não vejo este canal. Gostaria de saber também, se a novela Windeck, foi oferecida pra alguma outra emissora do Rio de Janeiro.”

A Superintendência de Suporte agradeceu a mensagem e informou que para que dar andamento à demanda a telespectadora deveria encaminhar uma mensagem com a informação se ela assiste por TV aberta ou a cabo, se o sistema é digital ou analógico, número do canal, etc. Somente após receber as respostas a essas questões poderá encaminhar a solução.

Felipe Cândido (Processo 253-TB-2015), do Rio de Janeiro-RJ: *“O sinal da TV Brasil está fora do ar há dias na Zona Oeste carioca. Falo do sinal analógico da Serra do Mendanha, canal 32 UHF. Na verdade, nunca foi boa a qualidade do sinal do Mendanha, que é o segundo parque de transmissão do estado. Uma metade da cidade do Rio de Janeiro é coberta pelo sinal do Sumaré e a outra metade pelo Mendanha. Isso ocorre devido à topografia da cidade”.*

Resposta: *“Em virtude de uma descarga elétrica, equipamentos de nossa estação retransmissora da TV Brasil na Serra do Mendanha foram danificados. Nosso pessoal da área técnica no Rio de Janeiro está trabalhando para recuperação dos equipamentos. No momento ainda não há previsão de quando será restabelecido o funcionamento da estação. Comunicaremos assim que o problema for resolvido.”*

Domingues Gentil de Brito (Processo 314-TB-2015), do Rio de Janeiro-RJ: *“O canal 32 na minha região está fora do ar!!”*

Resposta encaminhada ao telespectador: *“A nossa equipe técnica do Rio de Janeiro está se empenhando para efetuar o conserto dos equipamentos danificados em razão de descarga elétrica. Infelizmente a burocracia interna da empresa para a aquisição de componentes impede uma solução rápida do problema”.*

Antônio de Pádua (Processo 327-TB-2015), do Rio de Janeiro-RJ: *“A TV BRASIL, Canal 32 UHF, está fora do ar há quase dois meses na Região de Bangu. Por favor, encontrem uma solução rapidamente”.*

Resposta da área: *“A nossa equipe técnica do Rio de Janeiro está se empenhando para efetuar o conserto dos equipamentos danificados em razão de descarga elétrica. Infelizmente a burocracia interna da empresa para a aquisição de componentes*

impede uma solução rápida do problema. Esperamos ter ajudado - qualquer outra dúvida, entre em contato novamente conosco”.

Daiany Silva (Processo 342-TB-2015), de Macaé-RJ: *“Olá, como faço para assistir à emissora? Os programas são maravilhosos! Muito melhor que certos canais. E em minha cidade, desde de dezembro está fora do ar”.*

Resposta para a telespectadora: *“Em virtude de descarga elétrica, equipamentos de nossa estação retransmissora da TV Brasil na Serra do Mendanha foram danificados. A nossa equipe técnica do Rio de Janeiro está trabalhando para a recuperação dos equipamentos e se empenhando para restabelecer o sinal na localidade. No momento ainda não há previsão de quando será restabelecido o funcionamento da estação.”*

Juliana Mello de Albuquerque Barbosa (Processo 360-TB-2015), de Nova Iguaçu-RJ: *“Assisto A Hora da Criança todos os dias com minhas filhas. Gostaria que vocês revissem o programa Dango Balango. Esse programa é muito assombrado e pesado para crianças. É cercado de objetos do ocultismo e misticismo. Quando começa o programa, eu sou obrigada a trocar de canal. Tenho certeza que esse programa desagrade muitas outras mulheres, como algumas com as quais tive a oportunidade de conversar.”*

A Diretoria de Produção informou que o *“‘Dango Balango’ é um programa produzido pela Rede Minas. Os protagonistas da atração são bonecos especialmente criados pelo renomado Grupo Giramundo. Druzila, Joduca e Sdrufs, juntos a seus amigos, trazem diversas histórias e diálogos criativos que estimulam a imaginação, a criatividade e o encantamento, próprios do universo infantil. O programa é orientado por uma narrativa que segue uma história/tema e por quadros variados que incluem mágicos, contadores de histórias, teatro de sombras, brincadeiras, clipes musicais especialmente criados para o programa, desenhos de artistas plásticos, adivinhas, animações, dicas de livros, além de ‘pílulas’ e imagens videográficas produzidas pelas próprias crianças, fazendo com que elas, como telespectador e internauta, sintam-se sujeitos da narrativa. Eventualmente, alguns dos episódios abordam a questão dos medos e temores infantis. Sempre através de uma linguagem lúdica, bem humorada e pertinente ao universo da criança. E ainda, contrapõe ao medo, o esclarecimento e o enfrentamento dos temores. Há também um antagonista, o “vilão” Capa, personagem atrapalhado que não consegue nunca seu intuito de dominar o Dango Balango. No mesmo espírito, o personagem colabora para o arco narrativo da história, criando desafios para os protagonistas, que precisam vencer os obstáculos para fortalecerem-*

se e manterem a harmonia em seu ambiente. Este personagem é também o responsável por grande parte das cenas de humor, tão necessário nos programas infantis. O programa não tem objetos de ocultismo e misticismo, ele se desenrola em um ambiente de ludicidade e fantasia e busca valorizar o que a rica e diversificada cultura brasileira pode oferecer às crianças. Esperamos poder ter colaborado para que possa ver o programa sob outra perspectiva."

Luiz Dilermando de Castello Cruz (Processo 454-TB-2015), do Rio de Janeiro-RJ: *"Recebo o sinal da TV Brasil pela NET no Rio de Janeiro e na última semana tenho verificado que o som da transmissão apresenta uma série de pequenos 'engasgos' o tempo todo. Imagino que vossas senhorias já se tenham dado conta do problema e estejam a adotar as providências possíveis para resolvê-lo. Pelas dúvidas, resolvi escrever."*

Resposta da área: *"Solicitamos que nosso pessoal técnico no Rio de Janeiro entre em contato com a operadora para que o problema seja verificado e solucionado. Esperamos ter ajudado e qualquer outra dúvida, por favor, entre em contato novamente conosco."*

Réplica: *"Prezados Senhores, muito obrigado pela atenção. Não sei se meu pedido teve alguma influência, mas a verdade é que, nos últimos dias, o som da TV Brasil em meu receptor da NET no Rio de Janeiro tem estado perfeito. Obrigado novamente e aceitem o abraço do telespectador constante Luiz Dilermando de Castello Cruz."*

Antônio Sales (Processo 456-TB-2015), de Brasília-DF: *"No Jornal de sexta-feira à noite, ao cobrir as manifestações de apoio à presidenta Dilma, os apresentadores mostraram vários Estados, mas não citaram SP e RJ, nem mostraram nenhuma imagem dessas que foram as maiores manifestações do dia 13. Isso é um absurdo! Equivale a uma censura ao interesse público! Vale mais a pena se informar pela internet do que por uma TV Brasil que perde sua credibilidade com comportamentos como esse! Vocês se acham uma TV pública?"*

Resposta da Dijor: *"A edição do jornal abriu com uma reportagem sobre a manifestação em São Paulo, que foi a maior, seguida de outra sobre a manifestação no Rio. As duas reportagens abriram o jornal por terem sido as mais importantes. As manifestações em outras cidades foram agrupadas no terceiro bloco. Você pode assistir novamente à edição no site www.tvbrasil.ebc.com.br/reporterbrasil."*

Hélvia Maria Valadares Moreira (Processo 461-TB-2015), de Curvelo-MG: *“Fantástica a entrevista com o João Pedro [Stédile]. Que pena que foi por pouco tempo. Diga a ele que se prepare para ser o nosso presidente.”*

Resposta: *“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC - agradece a mensagem e informa que o seu elogio foi encaminhado à TV Brasil para conhecimento. Agradecemos pela colaboração e nos colocamos à disposição.”*

Maria do Rosário (Processo 462-TB-2015), do Rio de Janeiro-RJ: *“Gostaria de saber o motivo do programa A Santa Missa, do dia 15/03/2015, não ser exibido e sim a celebração da semana passada, dia 08/03. Seria mais honesto e correto com os telespectadores explicar a razão de passar o videotape ANTES de sua exibição.”*

Resposta para a demandante: *“Tivemos um problema em nossos estúdios que não permitiu a exibição da Missa ao vivo neste domingo.”*

Maria Helena Brusamolin (Processo 470-TB-2015), de Santa Rita do Sapucaí-MG: *“Gostaria de saber quando é que o programa Sem Censura voltará a ser apresentado ao vivo. Sou fã desse programa, mas confesso que já estou cansada de ver as reprises.”*

Daniela Viana (Processo 483-TB-2015), de Vitória da Conquista-BA: *“Como telespectadora assídua do programa Sem Censura, gostaria de saber quando voltaremos a ter uma programação ao vivo. Já enviei um email para o programa, mas não obtive retorno.”*

Nos dois casos, a Diretoria de Produção enviou o seguinte esclarecimento: *“Normalmente, apresentadora Leda Nagle entra em férias no mês de dezembro, a TV Brasil seleciona os melhores do ano para os meses de janeiro e fevereiro e o programa retorna ao vivo em março. Porém, este ano, devido a graves problemas técnicos nos estúdios, o programa teve que ser suspenso e está programado para voltar a ser exibido, ao vivo, a partir do dia 7 de abril. Pedimos desculpas pelo transtorno e agradecemos o carinho e a audiência.”*

Tacir Gregório (Processo 487-TB-2015), município não informado: *“Tenho uma paratóca velha já avariada mas consertada amadoramente, tem um LNB ou LNBF e um receptor interno de marca century. Somente com esses aparelhos que viraram museu perto da TV digital, as TVs por assinatura e as TVs livres como a Sky Livre, eu*

consigo assistir a um programa da envergadura do Observatório. Não há programa jornalístico melhor que Observatório da Imprensa. O programa que diz o melhor porque não se preocupa com Ibope e por isso se dá o direito de fazer o melhor e não se aproximar da baixaria que tem compromisso com os anunciantes, com a mídia, baixando o nível para atingir um número maior de televisores ligados. Quando ouvi que era na terça às 2000 na TV Brasil não perco mais um programa. É lamentável que muitos ainda não tenham descoberto o Observatório da Imprensa.”

Resposta: *“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC - agradece a mensagem e informa que o seu elogio ao Observatório da Imprensa foi encaminhado à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento. Acrescentamos que a definição da programação e conteúdo leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões na qual se inclui a do leitor.”*

Marcelo Dezone (Processo 500-TB-2015), de Porto Alegre-RS: *“O jornal Repórter Brasil tem andado com conteúdo fortemente crítico ao governo federal, como hoje em relação à transposição do Rio S. Francisco. Mais parece um Jornal Nacional da Rede Globo! Gosto e assisto diariamente o Repórter Brasil, mas se for para ser parecido com um jornal da Globo ou do SBT que claramente fazem campanha contra o governo federal, então vou deixar de ver a TV Brasil e ir para outros jornais, que têm qualidade técnica melhor. Assisto o Repórter Brasil exatamente por não concordar com a oposição sistemática e informações não confiáveis dos telejornais das TVs privadas.*

Resposta: *“Consideramos que a matéria da transposição do São Francisco realmente falhou ao destacar mais pontos negativos do que positivos da obra. Não foi uma opção, porque tivemos dificuldades, por exemplo, em conseguir os esclarecimentos sobre os problemas listados junto aos órgãos responsáveis pela obra. Em nossas matérias procuramos sempre mostrar a situação real do fato reportado, sem tomar posição, deixando sempre a avaliação para o telespectador. Agradecemos seu comentário e esperamos que, apesar da reportagem, você continue a assistir e prestigiar o Repórter Brasil.”*

O trabalho de ouvidoria é mais reconhecido pelo público como o depositário da insatisfação com algum serviço prestado e como canal de mediação por onde a reclamação chegará a quem de direito. Em geral, quando os assuntos são resolvidos, os agradecimentos vão direto para aqueles de quem primeiro se reclamou; e até que surja outro motivo para reclamar – ou até mesmo para elogiar – a Ouvidoria não será novamente lembrada. Por isso, a surpresa e a alegria da equipe com a mensagem do

telespectador Sérgio Duarte, 60 anos, do Rio de Janeiro.

Sérgio entrou em Contato com a Ouvidoria da EBC para pedir uma informação: *“No domingo, 01/02/2015, vi um excelente programa jornalístico sobre a intolerância nas religiões! Infelizmente não me recordo o nome da apresentadora e nem o nome do programa! Adoraria receber informações sobre este programa e se possível a possibilidade de revê-lo ou como revê-lo! Muito Obrigado, aguardo ansioso seu breve retorno!”*.

Em solicitações como a de Sérgio, a própria Ouvidoria faz atendimento, recorrendo ao setor responsável apenas quando não consegue encontrar o que está sendo demandado.

A Ouvidoria fez a pesquisa na página da TV Brasil e encaminhou a resposta com o link para acesso ao vídeo: *“Prezado Sr. Sérgio, bom dia. Fazendo uma busca sobre o tema, localizamos um programa que tem reprise no domingo, que talvez seja o programa em questão. Segue o link (...). Nele, terá o programa completo para ser assistido. Caso o link não funcione copie e cole-o no navegador.”*

No dia seguinte, o telespectador enviou uma nova mensagem: *“Meus agradecimentos a todos, muito obrigado, estou bastante emocionado por essa especial atenção! Exatamente o programa que solicitei! Parabéns a toda a equipe, um dos melhores documentários que pude assistir e com ele farei um trabalho bem importante! Abraços e contem sempre comigo!”*.

“Emocionados ficamos nós com o elogio, Sergio!”, brincou José Luiz Matos, que fez o atendimento.



Agência Brasil e Portal EBC

Agência Brasil e Portal EBC receberam, no período de janeiro a março, 168 manifestações. Foram 59 reclamações, 3 elogios, 16 sugestões, 4 comentários, 64 serviços e 22 pedidos de informação. Entre as queixas está a mensagem de Marco Vitis que questionou o motivo de a Agência, ao se referir ao discurso do ex-ministro da Educação, Cid Gomes, na Câmara dos Deputados, não ter informado sobre a polêmica declaração em que ele taxou alguns parlamentares de “achacadores”.

Evelyn (processo 8-AB-2015) reclama da notícia “Crianças cariocas estão mais obesas do que as paulistanas, mostra pesquisa”. Segundo a demandante, *“Elisabete Almeida, não é nutricionista, e um 'estudo' com 350 pessoas não é significativo para falar sobre o estado nutricional de toda uma cidade. O jornalismo já teve melhores momentos, mas nenhum deles foi na saúde. Sou nutricionista e fiz um amplo levantamento sobre os interesses e a jogada do programa, infelizmente o jornalismo deveria ser mais investigativo e dar notícias mais críticas sobre empresas que se prevalecem de programas como esses e da visibilidade de notícias sensacionalistas que beiram o desserviço à população”*.

Resposta: A Diretoria de Jornalismo informou que a matéria foi corrigida. A informação sobre a suposta nutricionista havia sido divulgada pela assessoria de imprensa da Secretaria de Estado de Saúde de São Paulo. Em relação à segunda observação feita pela leitora, ficou faltando o dado na matéria. A orientação foi para que o repórter busque informações sobre metodologia de estudos, até mesmo para dar a dimensão das pesquisas objeto de notícia aos leitores.

José Freitas Oliveira (processo 9-AB-2015) dá os parabéns: *“Quero somente deixar o meu e-mail cadastrado nesse portal, que eu gosto muito por sinal. Parabéns a toda equipe que compõe este grupo, que faz um trabalho de ótima qualidade”*.

Tânia Campelo Alves (processo 11-AB-2015) encaminhou mensagem dizendo que criou um aplicativo para smartphones e *tablets*, para divulgação de notícias, agenda cultural e serviços de utilidade pública em São José dos Campos e 38 cidades do Vale do Paraíba, no interior de São Paulo. *“O aplicativo foi lançado em 25 de outubro e possui atualmente 630 usuários, com curva ascendente. Como acompanho e conheço a qualidade do noticiário produzido pela Agência Brasil, gostaria de saber se posso publicar a URL (<http://m.agenciabrasil.ebc.com.br>) como uma das opções de noticiário para o usuário do meu aplicativo. O link seria identificado como Agência Brasil no menu do meu aplicativo. Ao selecionar o item 'Agência Brasil', o usuário automaticamente é direcionado à lista de notícias da versão mobile da Agência Brasil. Não há qualquer interferência ou alteração por parte da equipe do aplicativo Código 12...Coloco-me à disposição para fornecer mais informações sobre o aplicativo”*, disse.

Resposta: A Ouvidoria informou que a demandante poderia contatar diretamente a Gerência Executiva de Negócios.

Paulo Lopes (processo 13-AB-2015): “Gostaria que a Agência Brasil me indicasse o link da pesquisa que gerou a notícia ‘Estudo revela que maioria dos jovens extremistas da França é de família ateísta’, porque as informações, do jeito que foram colocadas, me parecem inconsistentes”.

Resposta: A Diretoria de Jornalismo informou que o estudo citado na matéria em questão foi feito pelo Centro de Prevenção contra os Desvios Sectários ao Islã (Cpdsi) e está disponível no link <http://www.bouzar-expertises.fr/metamorphose>.

João Ariel Belegante (processo 17-AB-20150) escreve sobre o mesmo assunto e afirma: *“Houve um teor um tanto tendencioso, talvez pelo fato de o repórter não ter dado maior atenção ao estudo em si. Achei o estudo original (segue o link: <http://www.bouzar-expertises.fr/metamorphose>) e fui direto ao ponto (...) O CPDSI baseou seu estudo em dados de famílias que a contataram. Estes não são necessariamente representativos de todas as famílias com crianças afetadas pelo discurso do Islã radical. O número de 160 no momento da coleta dos dados do estudo, representam apenas aqueles que têm estado atentos à mudança de comportamento do seu filho e decidiu chamar a CPDSI para aconselhamento e apoio. O cruzamento de entrevistas com os pais ou parentes pode refinar a compreensão da evolução do fenômeno. Aqui estão as primeiras características. Fica claro, que isso só demonstra que as famílias ateístas se preocuparam mais em buscar apoio da instituição por conta do seu histórico e sua declarada posição secularista. Muito provavelmente as famílias teístas possuam, como espera-se culturalmente, preconceito quanto a buscar apoio de uma instituição secularista. Para mim, isso já é o suficiente para desclassificar isso como uma tendência de filhos de pais ateus. Além, é claro, de afirmar, com total segurança (vide estudo), que o título e o conteúdo da matéria não condizem em nada com o que apresenta o estudo, ao afirmar que a maioria dos jovens extremistas da França é de família ateísta. Isso vocês mesmo podem constatar que não é verdade. Sugiro uma revisão do que foi publicado, em respeito à verdade dos fatos e do que realmente compõe o levantamento feito pelo instituto em questão. Uma retratação seria bastante ética, neste caso”.*

Resposta da área: *“Após analisar o documento inteiro, tal como você também o fez, também concluímos que seria um exagero dizer que a maioria dos jovens é de família ateísta, tal como dizia a matéria anteriormente. Na verdade, o número de 160 famílias entrevistadas, isoladamente, não nos fornece elementos suficientes para concluirmos que se trata da maioria. Pedimos desculpas pelo deslize. Buscamos estar sempre*

atentos a estas questões editoriais, mas, desta vez, nos escapou. Leia a matéria já com a modificação que foi promovida a partir da releitura do estudo <http://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2015-01/maioria-dos-jovens-recrutados-por-extremistas-e-francesa-e-de-familias>".

Sobre a notícia “No Dia de Combate à Intolerância Religiosa, líderes alertam sobre discriminação”, o Jornal ADC News (processo 30-AB-2015) afirma que constam vários erros: “No título, a palavra intolerância é grafada errada. Na sexta linha está escrita a palavra ‘discriminatória’, o correto é discriminatória. Na quarta linha do terceiro parágrafo, está escrita a palavra ‘idumentária’, o correto é indumentária. Na terceira linha do quarto parágrafo, está escrita a palavra ‘correspondem’, o correto, correspondem. E na primeira linha do quinto parágrafo está escrito ‘Acho que, embora tenham ocorrido alguns avanços nos último anos (faltou o plural últimos), um desafio muito grande é o de esclarecimento...’ . Somos de um Jornal de São José dos Campos, que é distribuído nas fábricas aqui da região, e sempre revisamos os textos de vocês antes de publicar. Visto que existe, além da repórter, também um editor, ou até um revisor. Confirmam detalhadamente seus textos, pois não foi em apenas numa sentença, mas em várias onde aconteceram essas falhas. Espero ter contribuído para o desenvolvimento deste canal tão importante de conteúdo para nós jornalistas”.

Resposta: A Diretoria de Jornalismo da Agência Brasil agradeceu as observações, informou também que as devidas correções foram efetuadas.

Contestação da resposta: “Obrigado por responderem! Mas pelo que vi, só consertaram o título. As outras sentenças continuam do mesmo jeito”.

Réplica: “Agradecemos o alerta do jornalista e já chamamos a atenção da equipe. Realmente, nem todas as correções foram publicadas, por algum problema as correções não tinham sido salvas. Estamos recorrendo o texto”.

Persio Silva (processo 38-AB-2015) diz que “há muito texto digitado com erros ortográficos e, pior, até algumas manchetes... Existe alguma revisão antes de postar?”

Resposta: A Diretoria de Jornalismo pede desculpas pelas falhas de digitação e informa que está trabalhando para reduzir as ocorrências e que a revisão final passou por algumas carências de pessoal, já corrigidas.

Fabio (processo 39-AB-2015) informa que é jornalista e utiliza algumas notícias da EBC no trabalho: *“Na quarta-feira (28) saiu uma matéria cujo título foi ‘Campanha mostrará que uma vida saudável pode combater o câncer’, em que consta a seguinte afirmação: (...) De acordo com o Instituto Nacional de Câncer, 576 mil brasileiros descobriram estar com a doença em 2015. Se, de fato, essa doença já foi descoberta por essa quantidade de brasileiros só neste ano, no final do ano creio que toda a população brasileira poderá descobrir que está com a doença. A não ser que o erro esteja no ano, que a descoberta da doença tenha sido feita no ano de 2014”*.

Resposta: A Diretoria de Jornalismo agradeceu o alerta. *“O dado referia-se ao ano passado e não a 2015, como tínhamos informado originalmente. A matéria foi corrigida tão logo o dado foi apurado e confirmado como errado”*.

Luiz Prates (processo 75-AB-2015) reclama de uma reportagem da Agência sobre um protesto durante a posse da presidência da Caixa Econômica: *“A matéria fala dos movimentos sociais, mas em nenhum momento o repórter foi ouvir um manifestante. Colocou uma aspa no que ele ouviu que gritavam. O que custava o repórter ir entrevistar uma liderança ou um dos presentes para de fato apresentar as críticas dos manifestantes às mudanças na Caixa. A EBC pretende proteger o governo frente ao ataque a este patrimônio do trabalhador?”*.

Resposta para o leitor: *“a matéria que anteriormente iria registrar uma posse oficial se transformou na informação – contida no título - de que houve uma manifestação de funcionários da instituição e movimentos sociais durante a cerimônia. A matéria utiliza as palavras de ordem dos manifestantes para informar os motivos do manifesto. Cita também que os trabalhadores defendem “a manutenção do caráter estatal do banco”. A sua crítica já é de conhecimento da equipe da Agência Brasil”*.

Maria Lucia de Andrade Pinto (processo 67-AB-2015) encaminhou em 19/02/2015: *“Acompanho diariamente o que está se passando na Argentina, em função da morte do promotor Nisman. Na minha visão, a matéria a respeito elide aspectos fundamentais, o que a torna pouco esclarecedora. Seria oportuno contextualizar com precisão a complexa ocorrência, para não se dar a impressão que se aceita apenas a versão de Nisman e da oposição”*.

Resposta enviada ao usuário: *“é praxe da cobertura jornalística da EBC sempre ser plural e englobar todas as versões a respeito dos fatos”*.

Wilson Roberto Correa (processo 98-AB-2015): *“Refiro-me à matéria ‘Dilma defende ajustes econômicos feitos pelo governo’, publicada pela Agência Brasil, neste domingo, 08/03/2015, na 2ª e 3ª linhas do texto, para comunicar que, em minha modesta opinião, desconsiderados quaisquer outros aspectos, foi tendencioso nesse momento, em especial, o emprego da expressão ‘pronunciamento em cadeia nacional de rádio e televisão’, para referir-se à presidente Dilma Rousseff. A maneira mais isenta e moderna seria ‘...pronunciamento em rede nacional de rádio e TV ...’. O emprego da expressão ‘cadeia nacional’ desvela o pensamento do jornalista e do editor a respeito do destino que poderia ser dado à presidente, a respeito do rumoroso caso ora já denominado ‘Petrolão’ pela grande mídia. Confira a seguir, por gentileza... Segundo ela, durante pronunciamento em cadeia nacional de rádio e televisão, o governo absorveu, até o ano passado, todos os efeitos negativos da crise econômica internacional.”*

Resposta da área: *“Esse é um termo comum no meio jornalístico, quando há um pronunciamento feito em rede. Jamais a Agência Brasil quis fazer um juízo de valor ou fazer uma referência velada, inclusive porque seguimos padrões de isenção, pluralidade e exatidão na cobertura jornalística, conforme preconiza nosso Manual de Jornalismo”.*

Mariana Martins de Carvalho (processo 99-AB-2015): *“Acho muito complicado a Agência Brasil ignorar o fato de que houve manifestações em diferentes cidades durante o pronunciamento da Presidenta na noite de ontem (08/03). Acredito até que uma empresa pública de comunicação deveria ter noticiado com toda franqueza o que aconteceu, inclusive dando a real dimensão do fato, o que infelizmente não aconteceu nos outros veículos. Lamento muito o papel governista que o nosso jornalismo infelizmente está se prestando. É inadmissível não termos um veículo que ao noticiar com seriedade o fato - e não omiti-lo - nos preste o direito a ter uma informação qualificada e não superdimensionada por nenhum dos lados. A EBC precisa ser pública!”*

Resposta enviada pela área: *“O seu comentário reforça a necessidade de aumentar o período de funcionamento da Agência Brasil e ampliar a escala de plantão. Nos fins de semana e feriados, os empregados da Agência Brasil trabalham das 10 às 18 horas. No último domingo (dia 8) o horário foi ampliado, mas pelo visto ainda não foi suficiente. A matéria do pronunciamento foi previamente produzida e postada às 20h58, assim que o discurso acabou. Não tínhamos informações prévias da*

organização do pannelo. O fato de não termos noticiado, ontem, o protesto, dificultou a retomada do assunto nesta segunda (dia 9), apesar dele ter sido pautado na madrugada, nas primeiras horas de funcionamento da Agência Brasil, hoje. Cabe ressaltar que o radiojornalismo, às 8 horas e depois o telejornal Repórter Brasil Tarde, ao meio-dia, quando noticiaram o pronunciamento, informaram sobre o protesto”.

Raimundo Nonato Gomes Sousa Neto (processo 101-AB-2015): *“Boa tarde! Sobre os 340 municípios em situação de risco para dengue e chikungunya, publicado na tarde desta quinta-feira (12) - Seria possível expor a relação dos municípios?”*

Mensagem para o leitor: *“Não foi divulgada uma lista em separado, pelo Ministério da Saúde. Mas há uma tabela que mostra dados sobre como está a contaminação por Aedes aegypti, nos municípios que participam do Levantamento de Índices Rápido do Aedes aegypti (LIRA). Veja o link <http://portalsaude.saude.gov.br/images/pdf/2015/marco/12/LIRAA-JAN-FEV-2015-municipios.pdf>”*

Marco Vitis (processo 106-AB-2015): *“A matéria sobre a participação do ex-ministro Cid Gomes no Congresso tem censura. Não foi informado ao público o principal: ele chamou o presidente da Câmara de ‘achacador’. Vocês querem mesmo que este seja um site de informação, com credibilidade?”*

Resposta da área: *“Na matéria ‘Líderes da base do governo pedem demissão de Cid Gomes’, está registrado que o ministro, na audiência para a qual foi convocado pela Câmara dos Deputados, repetiu o termo ‘achaque’ apontando para o presidente da Casa, Eduardo Cunha. Veja a frase aqui replicada ‘Em sua defesa, na comissão geral da Câmara, o ministro pediu desculpas pela declaração, mas apontando para o presidente da Casa, deputado Eduardo Cunha (PMDB-RJ)’, disse ‘Prefiro ser acusado por ele de mal-educado do que ser acusado como ele, acusado de achaque, como diz a capa da Folha de S. Paulo’. O ministro também quis saber quem custeou a comissão de deputados que foi ao hospital, em São Paulo, na semana passada, para verificar o seu estado de saúde. ‘Quem custeou o gasto desses deputados que foram lá? Ao que me consta, não houve aprovação regimental’. Além disso, em várias outras matérias, a Agência citou o evento em Belém que gerou toda a polêmica, levando o ex-ministro Cid Gomes a ser convocado para prestar esclarecimentos à Câmara, a título de contextualização”.*

Uérique Marques Carlini (processo 109-AB-2015): *“O site da Agência Brasil está com problemas. Quando clicamos em alguma matéria aparece a mensagem ‘Alguma coisa*

saiu errada. Lamentamos por isso. Tente novamente daqui a alguns minutos'. Gostaria que os senhores comparassem o site da Agência Brasil com o da Agência Télam, da Argentina. A Agência Brasil parece o site de notícias do governo federal (já existe a NBR), dá pouco espaço para as notícias internacionais, notícias de esporte, cultura, entretenimento, etc."

Resposta: A Diretoria de Conteúdo e Programação esclareceu que o site pode ter tido alguma instabilidade momentânea. As sugestões editoriais foram encaminhadas para a Diretoria de Jornalismo por sugestão da gerente de Integração e Conteúdos/Dicop, que está pendente de resposta, mas dentro do prazo legal.

Takashi Tome (processo 111-AB-2015): *"Gostaria de elogiar efusivamente o especial 'Sertão Vivo' sobre a seca no agreste nordestino. Fiquei encantado com a matéria, e na expectativa que a EBC produza mais e mais conteúdos com a mesma qualidade de pesquisa e cuidados no levantamento das informações, redação e acabamento. Parabéns aos autores Edwirges Nogueira, Lilian Beraldo, Fernando Frazão e Pedro Ivo de Oliveira, e a todos direta e indiretamente envolvidos. Gostei mesmo!"*

O elogio foi encaminhado à Diretoria de Jornalismo. A Ouvidoria também enviou ao leitor a seguinte mensagem: *"Todas as suas manifestações, sempre muito importantes, sejam críticas ou elogiosas, são publicadas no Boletim da Ouvidoria, informativo diário de análise de conteúdo dos veículos que remetemos exclusivamente à Diretoria Executiva. A Ouvidoria agradece seu olhar atento"*.

Sistema de Rádios

O Sistema Público de Rádios recebeu, no período de janeiro a março, 279 manifestações do público. Foram 77 reclamações, 13 elogios, 28 sugestões, dois comentários, 115 serviços e 44 pedidos de informação.

Entre as reclamações está a queixa de Maria Dorotea sobre a variação do áudio na MEC AM. Segundo ela, o som, às vezes, fica baixo e, logo depois, volta muito alto. Mensagens sobre a qualidade do sinal também foram recebidas pela MEC FM. O ouvinte G. Beurlen afirma que *"a transmissão da rádio MEC FM é muito ruim, pelo menos na zona sul do Rio de Janeiro, seja no rádio no carro, seja em casa"*.

A MEC FM recebeu, também, uma crítica sobre o programa *Concertos Osesp*. Segundo o ouvinte, o apresentador, ao referir-se à orientação sexual do compositor russo Tchaikovsky, disse que o artista “*compunha um concerto em que expressava os tormentos que vivia por conta do seu ‘homossexualismo’*”. Não acredito que o apresentador desconheça o fato de que esse termo carrega em si um significado que associa a orientação homossexual a uma doença e, portanto, soa pejorativo a quem ouve, lê e - também deveria ser - a quem diz”, afirma o demandante.

No grupo dos elogios, há uma mensagem, na Nacional da Amazônia, para o *Viva Maria*. “*O programa Viva Maria é fantástico, pois apresenta fatos históricos e jornalísticos da mais alta qualidade*”, comenta o ouvinte Mauro Fernandes. Manifestações positivas também foram feitas pelo público sobre a programação musical das rádios Nacional do Rio de Janeiro e Nacional de Brasília.

MEC AM

Maria Dorotea Carvalho (Processo 4-MA-2015): “*Quero fazer uma reclamação quanto a qualidade do som nos últimos 20 dias. Não sei com tanta coisa moderna se ainda existe mesa de som, se existe dá a impressão que alguém fica brincando de aumentar e diminuir o som quando é música. Fica baixo e volta muito alto. Está insuportável. Ninguém reclamou? Ninguém aí escuta a estação ao menos para obter informação? Espero providências urgentes*”.

A demanda ainda está em aberto fora do prazo estabelecido em norma. A mensagem foi enviada à área em 12/01/2015. Foi feito um reenvio de pendência dia 20/01 e outro em 31/03.

Adriana B. Marzán (Processo 5-MA-2015): “*Escutei nesta tarde o magnífico programa sobre o maestro Tom Jobim, apresentado por Jaime Além. Gostaria de dizer que fiquei encantada pela qualidade e pelos comentários. Sou uma mulher de 65 anos, chilena, residente no Rio e profunda admiradora da música brasileira, em especial da MPB. Eu acho que a gente que gosta da música de qualidade está ficando cada dia mais pobre e mais carente de artistas da genialidade de Tom Jobim - para mim, um músico insuperável. Muito obrigada pelo presente que significou escutar este belo programa*”.

A Ouvidoria agradeceu a mensagem e enviou o elogio à coordenação da emissora. Em complemento à mensagem da Ouvidoria, a coordenadora de Conteúdo e Programação da Rádio MEC AM informou “*que fazemos o máximo para manter a qualidade da nossa música popular brasileira na programação da MEC AM*”.

Celso de Carvalho (processo 11-MA-2015): *“por que foi tirado do ar o excelente programa Todas as Vozes, apresentado pelo excelente jornalista Marco Aurélio. Peço o retorno do programa. Em tempo, parabênz pela excelente programação das rádios e da TV da EBC”*.

Resposta encaminhada ao ouvinte: *“o programa Todas as Vozes não foi retirado do ar. Ele apenas não teve edições quinta e sexta-feira devido a problemas técnicos nas emissoras do Rio de Janeiro. Na segunda-feira, a transmissão do programa deve ser normalizada”*.

MEC FM

Paulo Galliez (Processo 2-MF-2015): *“Sou ouvinte diário e permanente da Rádio MEC FM e fico muito grato por ouvir música clássica e aprender muito sobre o seu universo. No período de festas, observei que os noticiários foram reduzidos e até afastados. Com o retorno das atividades normais, constatei a diferença entre ter ou não as notícias de hora em hora. Confesso que o noticiário, com transmissões oriundas das rádios EBC, gera desconforto para o ouvinte, posto ser incompatível com a música clássica. Sugiro reduzir o número de noticiários, posto que por vezes determinadas notícias são repetidas a cada hora. Outra sugestão é renovar a transmissão do ‘falando com verso’ pois há meses que se ouve a voz de Paulo Autran recitando Cecilia Meireles... É preciso renovar pois a rádio MEC-FM É A RÁDIO DE MÚSICA CLÁSSICA DO BRASIL. Noticiários e declamação de poesias são a meu ver incompatíveis com o universo musical. Muito grato pelo acolhimento e atenção”*.

Resposta da área: *“Informamos que sua mensagem foi encaminhada à Gerência de Programação das Rádios da EBC e também aos responsáveis diretamente pela Rádio MEC FM do Rio de Janeiro, para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e aproveitamos para acrescentar que esta Ouvidoria continua à disposição”*.

G. Beurlen (6-MF-2015): *“Comunico que a qualidade da transmissão da Rádio MEC FM é muito ruim, pelo menos na zona sul do Rio de Janeiro, seja no rádio no carro, seja em casa, indicando antena de transmissão de baixa potência. Há ocasiões em que é impossível ouvir a programação devido à intensidade de chiado, distorções. Outros momentos a emissora sai do ar por vários minutos. Isso não acontecia antigamente quando a sede da Rádio era na Praça da República. E é uma lástima, por ser a única rádio com uma programação razoável”*.

Informação encaminhada ao ouvinte: *“A rádio teve um problema de transmissão neste dia. A questão já foi solucionada. Pedimos desculpa pelo inconveniente e agradecemos a sintonia”*.

Sara Xavier (Processo 14-MF-2015): *“Desejo apenas transmitir meu comentário pessoal. Tive o prazer de ouvir a ópera Aida de G. Verdi. Foi no domingo que passou. Excelente... o que mais me impressionou foi também ouvir a narração primorosa. Parabéns para toda a equipe. Sou ouvinte da MEC FM e autodidata. Faço a audição de músicas clássicas pela função terapêutica da música. Poucas pessoas sabem dos benefícios da terapia musical e do poder da música clássica em curar os sofrimentos humanos”*.

Mara Cristina Demier Freire Ribeiro (Processo 19-MF-2015): *“Eu quero parabenizar a rádio MEC pelo delicioso programa Alma Blues apresentado por Jussara Mendonça . É maravilhoso ter a oportunidade de ouvi-la. A seleção é ótima e as informações também”*.

As demandantes receberam um agradecimento pela mensagem e as respectivas manifestações foram encaminhadas à emissora para conhecimento.

Luiz Carlos Figueiredo (Processo 17-MF-2015): *“No programa de hoje, sábado 31 de janeiro de 2015, programa Música do Ouvinte, alguém pediu Ave Maria de Mozart e colocaram Ave Maria de Schubert e nem depois observaram o erro. Certamente o ouvinte leigo pensará que ouviu Mozart tendo ouvido Schubert. Estou ligado em vocês 24 horas por dia, são os melhores, errar é humano”*.

Resposta: *“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece a mensagem e informa que o seu comentário foi encaminhado à Coordenação da Rádio MEC/FM para conhecimento. Acrescentamos que a definição da programação e conteúdo leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões na qual se inclui a do ouvinte”*.

José Ricardo (Processo 33-MF-2015): O ouvinte fez uma reclamação, por meio de contato telefônico, sobre problemas com a transmissão da Rádio MEC FM. Afirma que depois da Copa, ou seja, meados de 2014, o sinal passou a ficar intermitente. Já faz alguns meses que não tem sinal algum da MEC FM. Ele pede, encarecidamente, uma resposta, inclusive podendo ser negativa. Queria saber também o motivo por que a emissora saiu do ar por satélite ou qualquer resposta que esclareça a situação. Ele

solicita também, se possível, a grade de programação da rádio pelos Correios.

A resposta ainda não foi enviada e está fora do prazo estabelecida em norma. A mensagem foi enviada à área no dia 06 de março e reenviada como lembrete de pendência nos dias 19 e 31 do mesmo mês, mas ainda está sem resposta.

Diego Albano (processo 35-MF-2015): *“Gostaria de transmitir a decepção que tive ao ouvir o apresentador do programa Concertos Osesp, às 16h, do dia de hoje, referir-se à orientação sexual do compositor russo Piotr Ilitch Tchaikovsky de forma preconceituosa e desrespeitosa. Foi dito que ele compunha um concerto doméstico em que expressava os tormentos que vivia por conta do seu ‘homossexualismo’. Não acredito que o apresentador desconheça o fato de que esse termo carrega em si um significado que associa a orientação homossexual a uma doença e, portanto, soa pejorativo a quem ouve, lê e - também deveria ser - a quem diz. Porque admiro o trabalho de toda a equipe dessa rádio que escrevo esta mensagem. Conto com a compreensão e o apoio de vocês na luta por um mundo um pouco mais justo e humano”.*

O coordenador de Conteúdo e Programação da Rádio MEC FM encaminhou a seguinte resposta: *“O programa em questão é produzido pela nossa parceira Rádio Cultura de SP. Já repassei a orientação à emissora pedindo mais cuidado na próxima vez.”*

RÁDIO NACIONAL DO RIO DE JANEIRO

Francisco Joaci Lima (Processo 3-RJ-2015) *“Boa noite, gostaria de saber o que houve com programa da madrugada (No Tabuleiro do Brasil) do apresentador Geraldo do Norte. Desde o início de 2015, ele está fora do ar. Aguardo informação.”*

Resposta da área: *“O programa No Tabuleiro do Brasil está temporariamente fora do ar. O apresentador Geraldo do Norte, durante o mês de dezembro/14, informou aos ouvintes que o programa ficaria fora do ar, por um período. Logo assim que pudermos divulgaremos a data de retorno do programa No Tabuleiro do Brasil à grade da Rádio Nacional do Rio de Janeiro”.*

Antônio Francisco da Silva (Processo 14-RJ-2015): *“Numa iniciativa culturalmente bem louvável, a Rádio Nacional vinha levando ao vivo e diretamente do Auditório Radamés Gnattali um programa dedicado basicamente ao choro, via conjunto Época de Ouro, no horário de 17 às 19 horas, ultimamente às segundas-feiras. Diga-se que um*

público, em sua maioria de idosos, já comparecendo com regularidade para desfrutar de tão salutar lazer. Ultimamente, estava sendo utilizada a Sala Sidney Miller, na Funarte, devido a obras que se prolongam no tradicional e memorável endereço da Praça Mauá 7, que, esperamos, venha retomar seu papel de lugar reconhecido na radiofonia brasileira. Sobre o andamento das obras, a volta da Rádio Nacional ao local histórico e a retomada do programa Época de Ouro, nenhuma notícia”.

Resposta da área: *“O programa Época de Ouro continua na grade de programação da Rádio Nacional, mas agora a veiculação do mesmo será aos sábados, a partir do meio-dia. Nestes meses de janeiro e fevereiro, foram retomadas as gravações e neste primeiro momento, estas serão realizadas nos estúdios das Rádios do Rio de Janeiro, mas a partir do mês de março, estamos finalizando a parceria com a Funarte, para que as apresentações e gravações dos programas, com a presença do público, serão nas segundas a partir das 5 horas da tarde, no Teatro Dulcina na Cinelândia.”*

NACIONAL DA AMAZÔNIA

Nilda Belchor da Silva (Processo 20-OC-2015) conta que é ouvinte da Rádio Nacional da Amazônia há muito tempo, especialmente da Sula Sevilis. Nilda reclama que há algum tempo está com dificuldades para captar o sinal. Afirma que na *“frequência 49 não pega mais e na 25 está ruim”*.

A resposta da área informou que *“as transmissões da Rádio Nacional da Amazônia em 49m estão passando por um período de redução da potência de transmissão, em decorrência de problemas técnicos. Em breve retornaremos à situação de plena potência. Enquanto isso os ouvintes poderão continuar recebendo a programação através das Ondas Curtas em 25m que permanece dentro da normalidade. Não temos registro de ocorrências de problemas técnicos, nem de reclamações de baixa qualidade das transmissões em 25m e, por conseguinte, estamos à disposição da ouvinte para orientá-la sobre possíveis problemas com os seus dispositivos de recepção”*.

Mauro Fernandes (Processo 49-OC-2015) conta que é presidente da Rádio FM Comunitária A Voz do Rincão em Bonito (MS). Ele elogia o Viva Maria: *“O programa Viva Maria é fantástico, pois apresenta fatos históricos e jornalísticos da mais alta qualidade. Parabéns Mara Régia pelo brilhante programa, e VIVA todas as MARIAS desse imenso Brasil, pois a minha Mãe e a minha Mulher se chamam MARIA”*.

A Ouvidoria agradeceu a mensagem e informou que o elogio foi encaminhado para conhecimento.

NACIONAL BRASÍLIA AM

Silvia Louzada (Processo 9-AM-2015): *“Eu fui muito fã do programa Encontro com Tia Heleninha, numa época em que a TV ainda não era tão básica nas casas de todas as crianças brasileiras. Demorou muito para que eu tivesse condições de ir atrás de informações daquela que foi quase um membro da família para mim: Heleninha Bortone. Qual não foi minha surpresa, quando descobri que ela já havia falecido. Fiquei muito triste. Hoje, grávida do meu primeiro filho, já penso em contar algumas das histórias que ouvi naquele programa, especialmente Poliana, uma história que me encantava quando criança e só depois percebi o real valor. Tenho os livros, já os li várias vezes. Mas, gostaria de ter o áudio da novelinha contada no programa da tia Leninha (como eu chamava). Já procurei na internet, mas não encontro. Gostaria de saber de vocês, se é possível adquirir esse áudio e como faço para conseguir”.*

A ouvinte foi informada sobre a maneira que pode ter acesso ao acervo da EBC.

Evilázio Cardoso Ribeiro (processo 12-AM-2015) ligou para parabenizar a Rádio Nacional de Brasília AM por ter voltado a apresentar o programa do Luciano Barroso, às 2h da madrugada. Ele acha que a EBC acertou em privilegiar programas locais e sugere não ficar retransmitindo os programas das Rádios do RJ. Nesse mesmo sentido, sugere a volta da Rejane Lima.

Resposta enviada ao ouvinte: *“Agradecemos os elogios e informamos que a sugestão foi enviada para a Coordenação da Rádio”.*

NACIONAL FM DE BRASÍLIA

Amauri Andrade Franco (Processo 28-FM-2015): *“Estou sabendo que o programa Choro Livre foi tirado do ar, o que representa um retrocesso no que diz respeito à cultura, à arte e aos músicos de qualidade neste país. Com a educação cada vez mais decadente, uma mídia apelando cada vez mais para trabalhos de qualidade duvidosa (para mim, não. Na verdade são péssimos, mesmo), enfim, um povo sendo massacrado por uma explosão de trabalhos de má qualidade, além de ter que aguentar tanta coisa ruim, ainda perde os programas bons. Espero que repensem suas atitudes, procurando manter tudo o que representa o Brasil de todos nós. Afinal, cultura não dá despesa e sim, faz aumentar a cidadania.”*

Resposta: *"O programa Choro Livre saiu da grade da nossa programação por impossibilidade de manter sua produção, uma vez que seu produtor e apresentador, Henrique Filho, se desligou da Empresa. Contudo, por reconhecer a importância deste gênero musical para a Música Popular Brasileira, e pelo compromisso com a nossa cultura, estamos trabalhando no sentido de estrear um novo programa, trazendo o melhor do choro brasileiro para a Nacional FM. Até lá, o choro continuará fazendo parte das nossas planilhas musicais, como sempre esteve. Agradecemos sua audiência e seu contato, desejando que continue conosco. Estamos na internet, também, em www.rádios.ebc.com.br."*

MEC AM BRASÍLIA

Nelson Maravalhas Júnior (processo 3-MB-2015) questionou o motivo da MEC AM Brasília não ter programação local: *"Por que de não haver notícias e agenda de Brasília, mas só do Rio?"*.

Resposta enviada ao demandante: *"em outras épocas, tínhamos a preocupação de produzir material para os ouvintes do Rio e de Brasília, mas a falta de pessoal acabou limitando nossa produção. Existe um projeto na empresa de tornar a Rádio MEC AM de Brasília mais local. Enquanto não acontece, vamos fazer o esforço de incluir na nossa pauta sempre alguma ação da vida cultural da cidade"*.

RADIOAGÊNCIA

Luciana Mourão (Processo 2-RN-2015) reclama que *"os áudios para download no link a seguir estão com problema. Os arquivos estão zerados: <http://radioagencianacional.ebc.com.br/categorias/programetes>."*

Resposta para a demandante: *"Na última sexta-feira, dia 27, tivemos uma pequena indisponibilidade de alguns sistemas secundários utilizados pelos veículos da EBC. Felizmente os problemas foram contornados no final da tarde no mesmo dia"*.

Valdir Justino de Jesus (Processo 5-RN-2015): *"Senhores, há três dias eu estou tentando baixar áudios da Radioagência para veicular em nossa rádio e não consigo. Eu preencho o cadastro tudo direitinho, coloco o código e todas as vezes pede de novo. é impressionante. Deve estar com algum defeito em baixar os áudios das notícias desta conceituada empresa. OBS Não tem como fazer o download do arquivo de meu interesse. Peço alguma explicação."*

A Gerência de Desenvolvimento de Sistemas Web informou que *"em virtude de problemas em nossa infraestrutura interna de TIC, alguns sites e serviços Web foram afetados, ficando indisponíveis durante alguns dias. Felizmente conseguimos restabelecer uma grande parte dos serviços, porém, ainda com alguma instabilidade. Solicito que repita os procedimentos, e em caso de falha, nos encaminhe o link com a falha."*



Termos de Cooperação EBC/UFRGS/UnB
MONITORAMENTO DE CONTEÚDO

O Termo de Cooperação entre a Empresa Brasil de Comunicação–EBC e a Universidade de Brasília–UnB teve por objetivo realizar o monitoramento da programação das rádios Nacional de Brasília AM, Nacional de Brasília FM e Rádio MEC de Brasília AM.

No período de vigência do termo, a UnB produziu 42 boletins semanais, 10 relatórios mensais, 4 relatórios bimestrais e 1 relatório final.

O Termo de Cooperação firmado entre a EBC e a Universidade Federal do Rio grande do Sul–UFRGS, para a análise da programação e das produções jornalísticas da TV BRASIL. A UFRGS produziu 45 boletins semanais, 9 relatórios mensais, 4 relatórios bimestrais, 1 relatório semestral.

No Relatório Anual da Ouvidoria de 2014, foram publicados todos os boletins enviados pelas universidades. A partir de então, os boletins seguintes foram enviados diretamente à Secretaria do Conselho Curador para serem encaminhados aos Conselheiros, conforme solicitado à Ouvidoria.



PROCESSOS PENDENTES

Processos Pendentes

PENDÊNCIAS NO ATENDIMENTO

Os processos registrados nas categorias Elogio, Sugestão, Comentário e Serviços não dependem de um retorno da área para serem encerrados. Envia-se uma resposta-padrão agradecendo ao usuário pela mensagem com a informação de que a manifestação foi direcionada ao setor responsável, encerrando o procedimento. Os processos registrados como Pedidos de informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que sejam encerrados. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 5 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC.

As tabelas a seguir relacionam os processos de janeiro a março, que estão pendentes de resposta. Em seguida, a descrição de cada processo com a data de previsão de resposta.

Área Encaminhada	Total de Processos sem Resposta
Diretoria de Conteúdo e Programação	7
Diretoria de Jornalismo	2
Coordenações das Rádios	2
Superintendência de Suporte	9
Rede	5
Diretoria de Produção	1
TOTAL	26

Processo	Área Encaminhada	Data de Envio	Previsão de Resposta
72-TB-2015	DICOP	09/01/2015	16/01/2015
4-MA-2015	SUSUP – Rádios	11/01/2015	16/01/2015
112-TB-2015	SUSUP - TV Brasil	16/01/2015	23/01/2015
29-AB-2015	SUSUP – Rádios	21/01/2015	28/01/2015
55-EB-2015	DICOP	26/01/2015	02/02/2015
13-MF-2015	SUSUP – Rádios	27/01/2015	03/02/2015
7-AM-2015	DIPRO	30/01/2015	06/02/2015
258-TB-2015	REDE	10/02/15	18/02/2015
268-TB-2015	DICOP	12/02/15	20/02/2015
281-TB-2015	DICOP	18/02/15	25/02/2015
27-MF-2015	RÁDIOS	19/02/15	26/02/2015
305-TB-2015	REDE	20/02/15	27/02/2015
316-TB-2015	SUSUP - TV Brasil	23/02/15	02/03/2015
348-TB-2015	REDE	26/02/15	05/03/2015
33-MF-2015	SUSUP - Rádios	06/03/15	13/03/2015
19-FM-2015	SUSUP - Rádios	10/03/15	17/03/2015
471-TB-2015	DIJOR - TV Brasil	16/03/15	23/03/2015
479-TB-2015	DIJOR	17/03/15	24/03/2015
486-TB-2015	REDE	18/03/15	25/03/2015
6-RN-2015	DICOP	18/03/15	25/03/2015
529-TB-2015	DICOP	23/03/15	30/03/2015
530-TB-2015	DICOP	23/03/15	30/03/2015
532-TB-2015	REDE	23/03/15	30/03/2015
45-MF-2015	RÁDIOS	25/03/15	01/04/2015
558-TB-2015	SUSUP - TV Brasil	26/03/15	02/04/2015
13-MA-2015	SUSUP - Rádios	27/03/15	06/04/2015
564-TB-2015	DICOP	27/03/15	06/04/2015

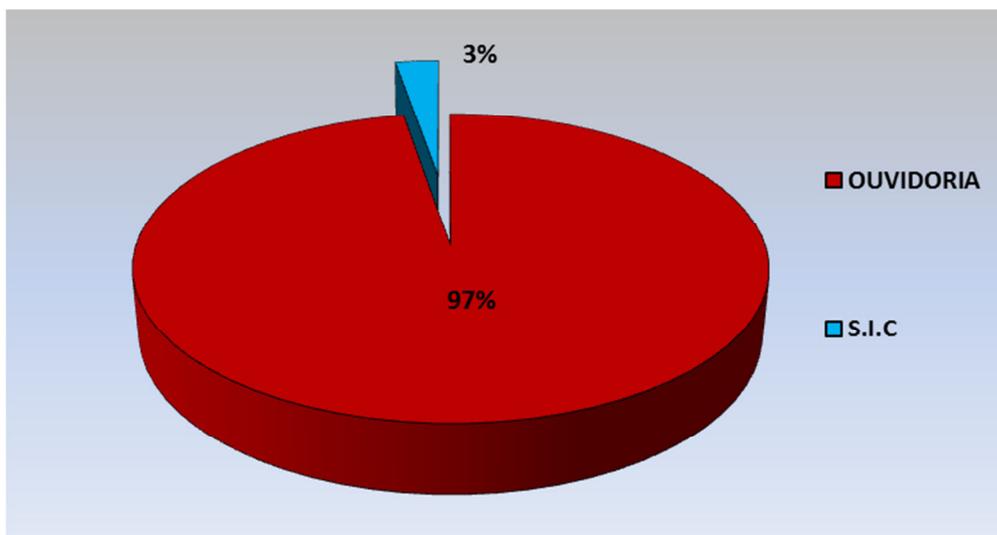


QUANTITATIVO DE ATENDIMENTO

GERAL

A Ouvidoria da EBC contabilizou nos meses de janeiro a março 1.765 atendimentos, são 1.298 referentes ao atendimento da Ouvidoria e 36 do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

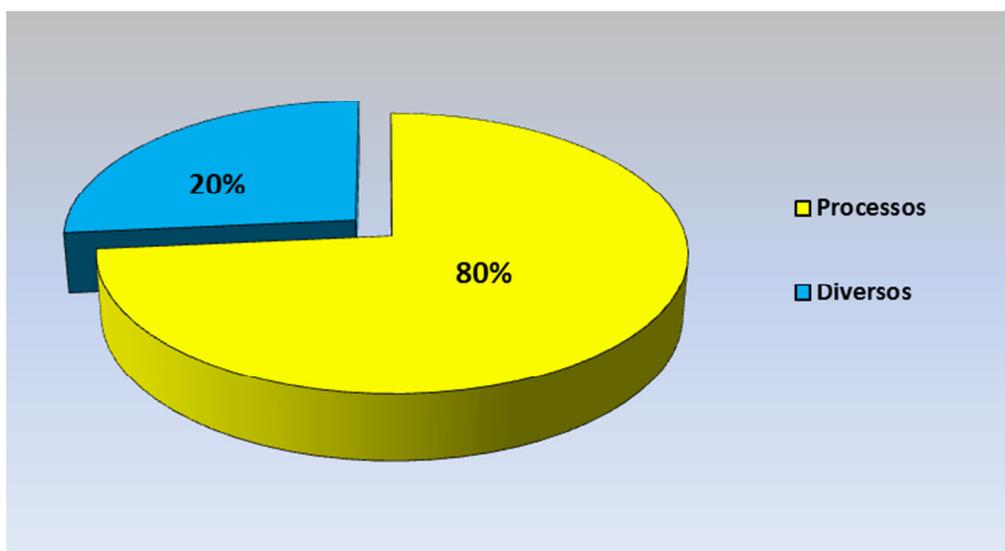
Percentual de atendimentos no período



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 1.765 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 1.298 (80%) geraram processos por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. As 467 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 1.298 manifestações que geraram processos distribuem-se entre os veículos conforme demonstrado abaixo:

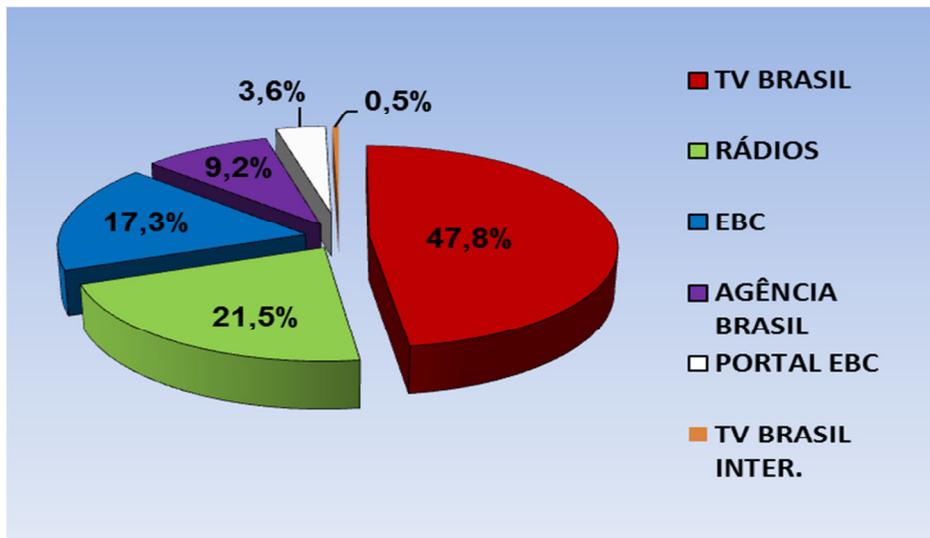
Manifestações por veículo

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	621	47,8%
RÁDIOS	279	21,5%
EBC	225	17,3%
AGÊNCIA BRASIL	120	9,2%
PORTAL EBC	47	3,6%
TV BRASIL INTER.	6	0,5%
TOTAL	1298	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

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

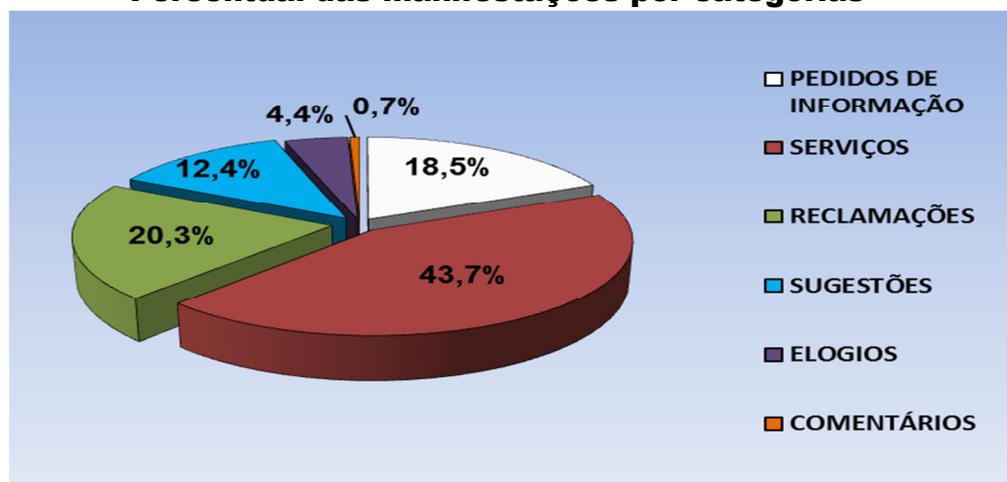
Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 79,7% dos atendimentos no período, contra 20,3% das reclamações.

Percentual das manifestações por categorias



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

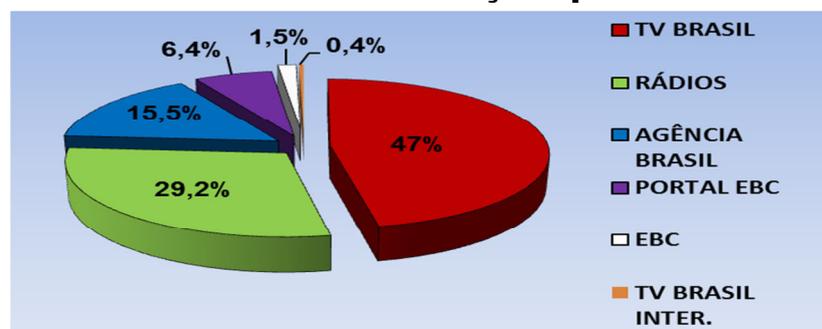
Reclamações

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	124	47,0%
RÁDIOS	77	29,2%
AGÊNCIA BRASIL	41	15,5%
PORTAL EBC	17	6,4%
EBC	4	1,5%
TV BRASIL INTER.	1	0,4%
TOTAL	264	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de reclamações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

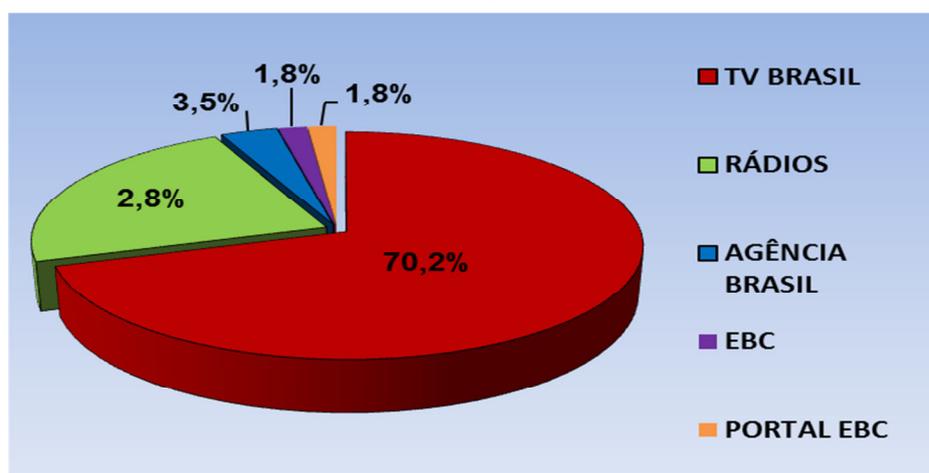
Elogios

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	40	70,2%
RÁDIOS	13	22,8%
AGÊNCIA BRASIL	2	3,5%
EBC	1	1,8%
PORTAL EBC	1	1,8%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
TOTAL	57	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de elogios por veículo



FONTE: NAMBI-OUVIDORIA/EBC

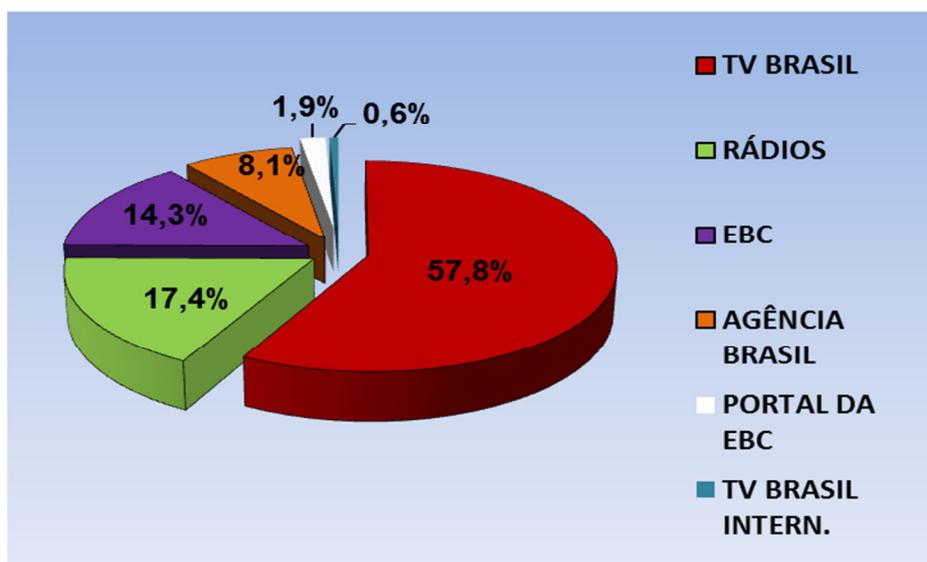
Sugestões

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	93	57,8%
RÁDIOS	28	17,4%
EBC	23	14,3%
AGÊNCIA BRASIL	13	8,1%
PORTAL DA EBC	3	1,9%
TV BRASIL INTERN.	1	0,6%
TOTAL	161	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de sugestões por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

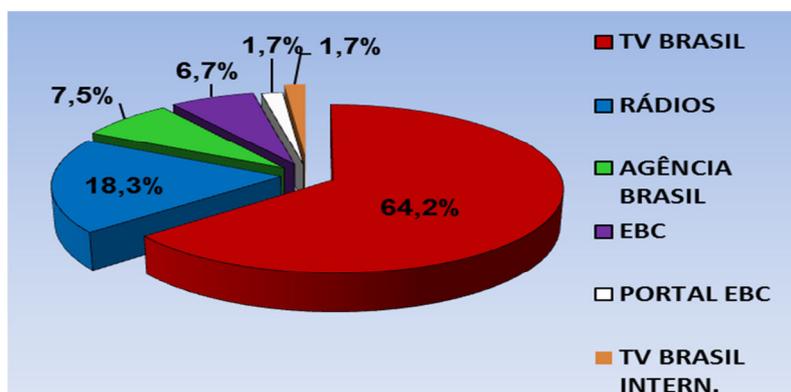
Pedidos de Informação

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	154	64,2%
RÁDIOS	44	18,3%
AGÊNCIA BRASIL	18	7,5%
EBC	16	6,7%
PORTAL EBC	4	1,7%
TV BRASIL INTERN.	4	1,7%
TOTAL	240	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de pedidos de informação por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

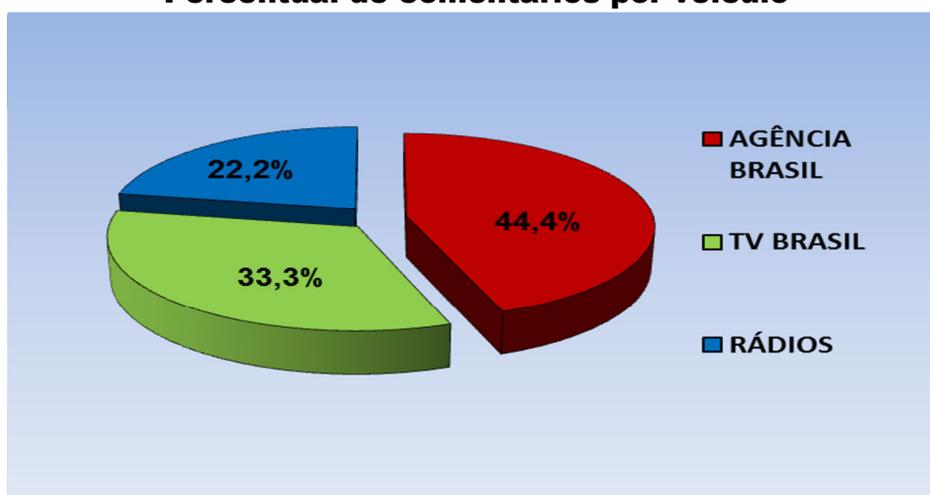
Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
AGÊNCIA BRASIL	4	44,4%
TV BRASIL	3	33,3%
RÁDIOS	2	22,2%
PORTAL EBC	0	0,0%
EBC	0	0,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
TOTAL	9	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de comentários por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

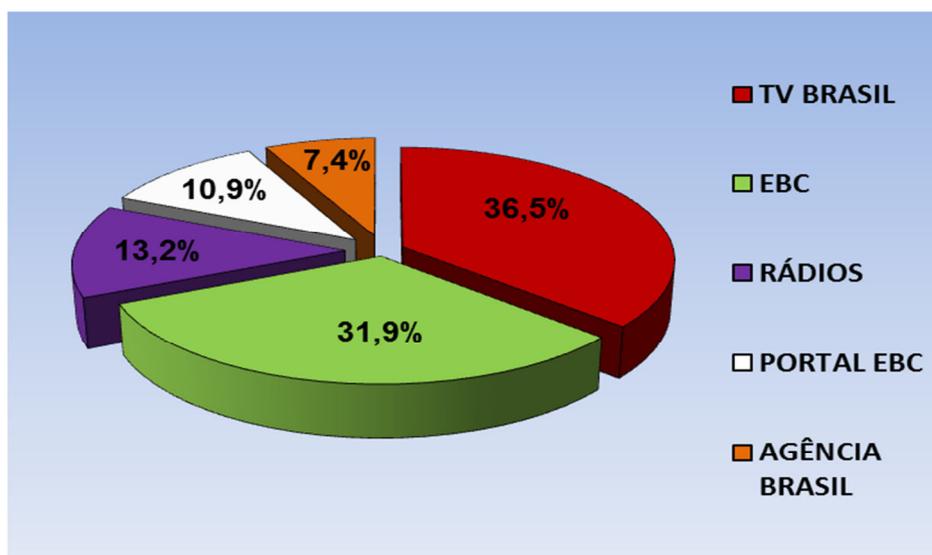
Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	207	36,5%
EBC	181	31,9%
RÁDIOS	75	13,2%
PORTAL EBC	62	10,9%
AGÊNCIA BRASIL	42	7,4%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
TOTAL	567	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de serviços por veículo



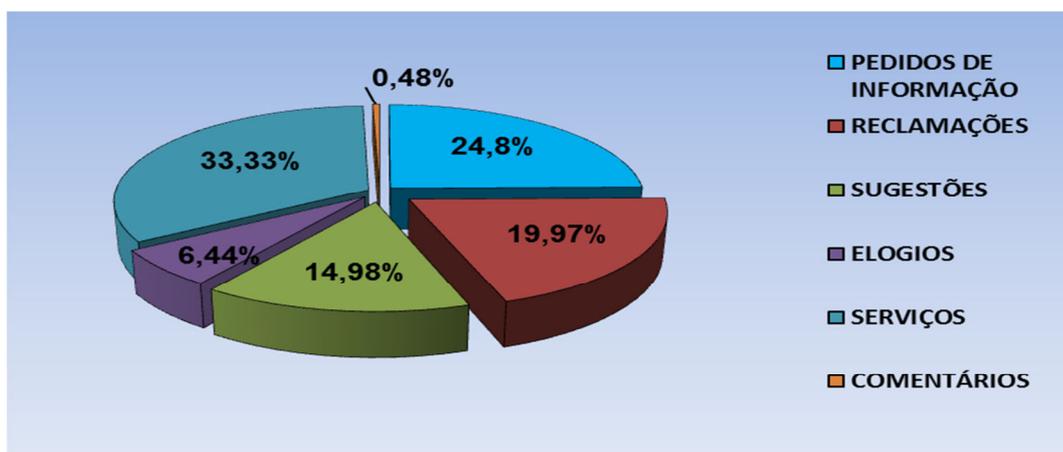
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS POR VEÍCULO

TV Brasil

A Ouvidoria recebeu nos meses de janeiro a março 621 manifestações direcionadas à TV Brasil. Destas, o maior número é de serviços (207). Foram 154 pedidos de informação, 124 reclamações, 93 sugestões, 40 elogios e 3 comentários. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

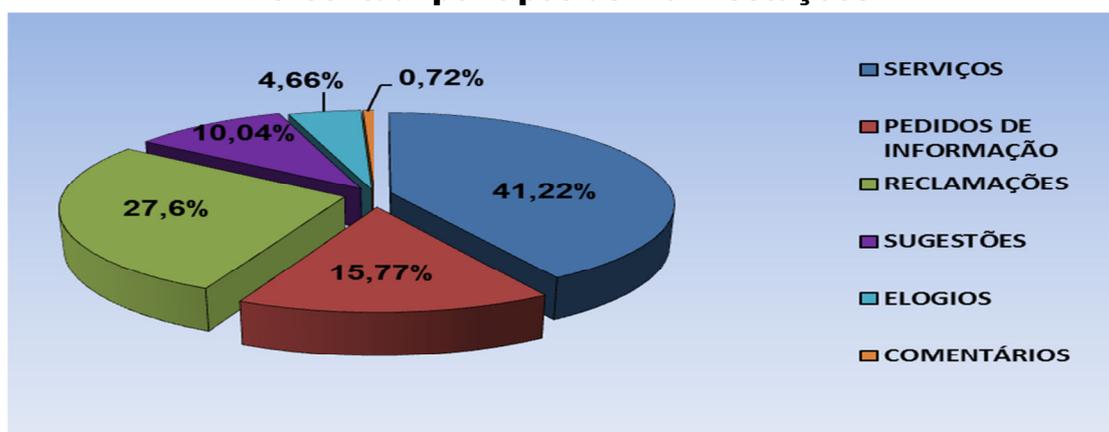


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu nos meses de janeiro a março 279 manifestações dirigidas às rádios. A maior parte das demandas foi por serviços (115). Em seguida vêm as reclamações (77), pedidos de informação (44), sugestões (28), elogios (13) e comentários (2). O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações



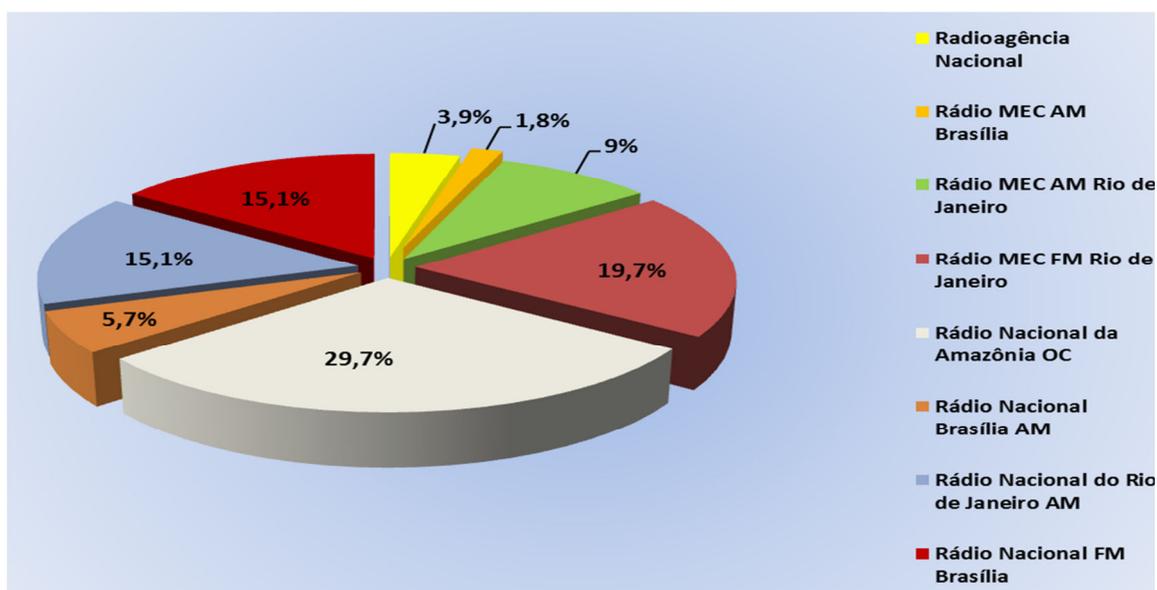
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

VEICULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Serviço	Pedido	TOTAL	%
Radioagência Nacional	8	0	0	0	3	0	11	3,9%
Rádio MEC AM Brasília	3	0	0	0	2	0	5	1,8%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	8	2	2	0	6	7	25	9,0%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	23	7	7	1	4	13	55	19,7%
Rádio Nacional da Amazônia OC	6	2	1	0	74	0	83	29,7%
Rádio Nacional Brasília AM	0	1	4	0	9	2	16	5,7%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	5	1	8	0	11	17	42	15,1%
Rádio Nacional FM Brasília	24	0	6	1	6	5	42	15,1%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	77	13	28	2	115	44	279	100%

FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

A rádio com maior quantidade de demandas é a Nacional da Amazônia OC (29,7%), MEC FM Rio de Janeiro (19,7%) Nacional do Rio de Janeiro (15,1%) e Nacional FM Brasília (15,1%), MEC AM Rio de Janeiro (9%), Nacional Brasília AM (5,7%), Radioagência (3,9%) e Nacional AM Brasília (1,8%). Não há registro de demandas para Nacional do Alto Solimões. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.

Percentual de manifestações por rádio

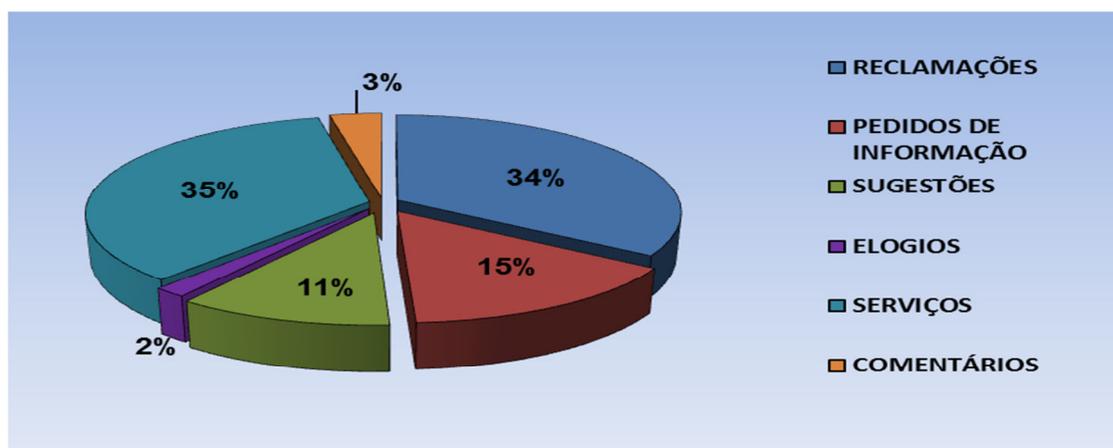


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu nos meses de janeiro a março 120 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 42 manifestações foram por serviços, 41 reclamações, 18 pedidos de informação, 13 sugestões e 4 comentário e 2 elogios. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

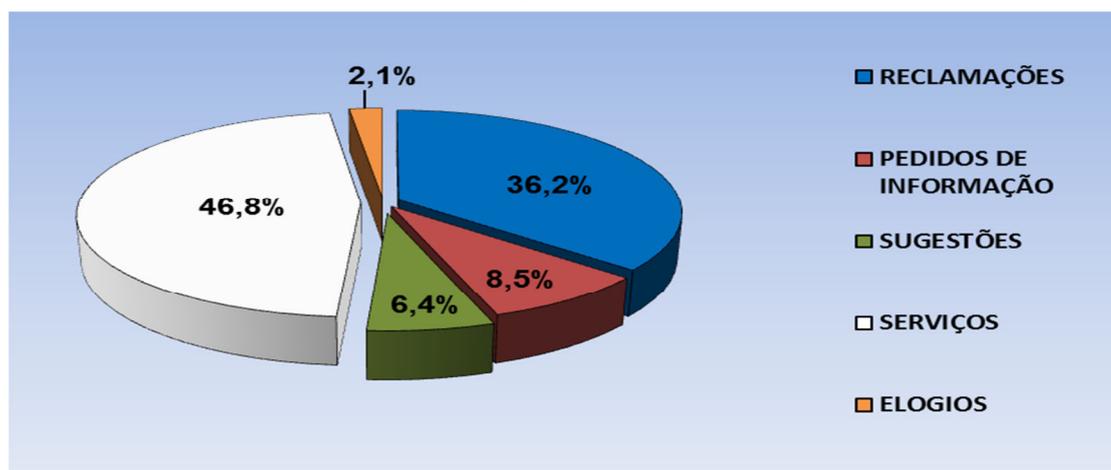


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Portal EBC

A Ouvidoria recebeu nos meses de janeiro a março 47 manifestações direcionadas ao Portal da EBC. Destas, o maior número é de serviços (22). Foram 17 reclamações, 4 pedidos de informação, 3 sugestão, 1 elogio. Não teve registro de comentários. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

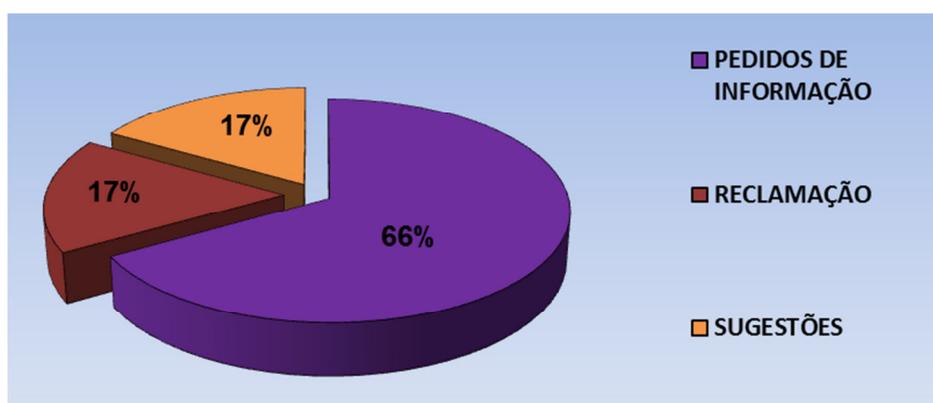


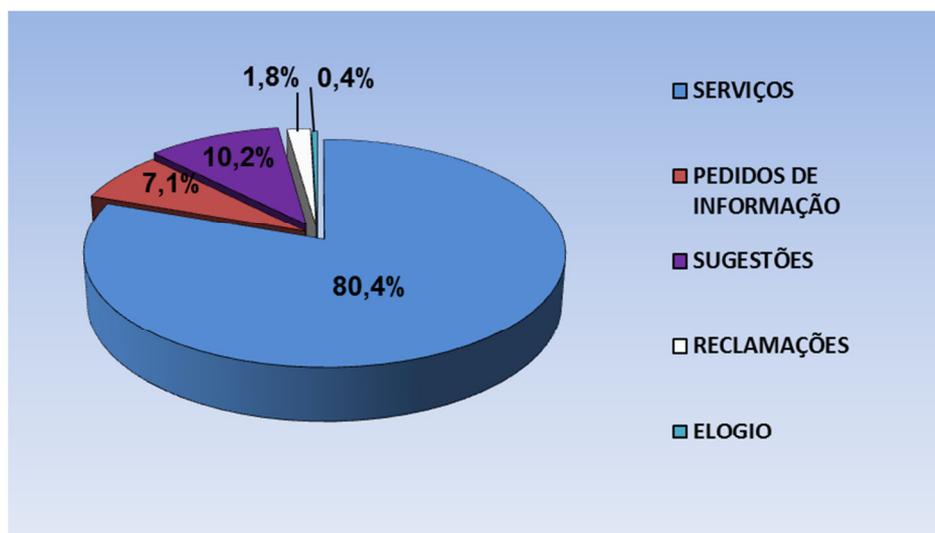
FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

TV Brasil Internacional

A Ouvidoria recebeu nos meses de janeiro a março 6 manifestações referentes à TV Brasil Internacional. Deste quantitativo, foram 4 pedidos de informação, 1 reclamações, 1 sugestão. Não há registro de elogio e comentário. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações



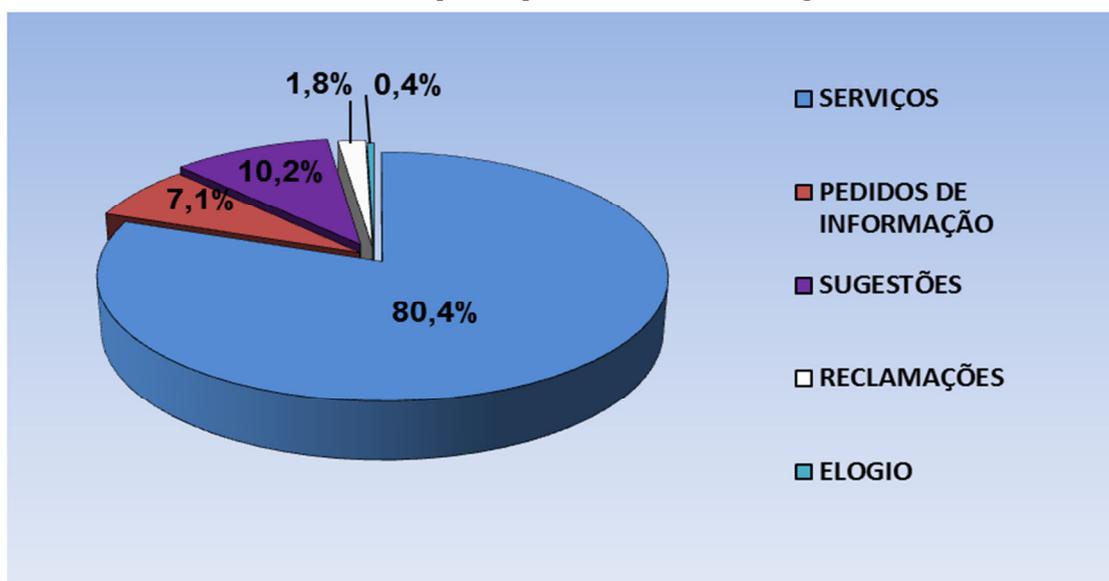


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Empresa Brasil de Comunicação - EBC

A Ouvidoria recebeu nos meses de janeiro a março 225 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, 181 manifestações foram por serviços, 23 sugestões, 16 pedidos de informações, 4 reclamações e 1 elogio. Não há registro de comentário. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações



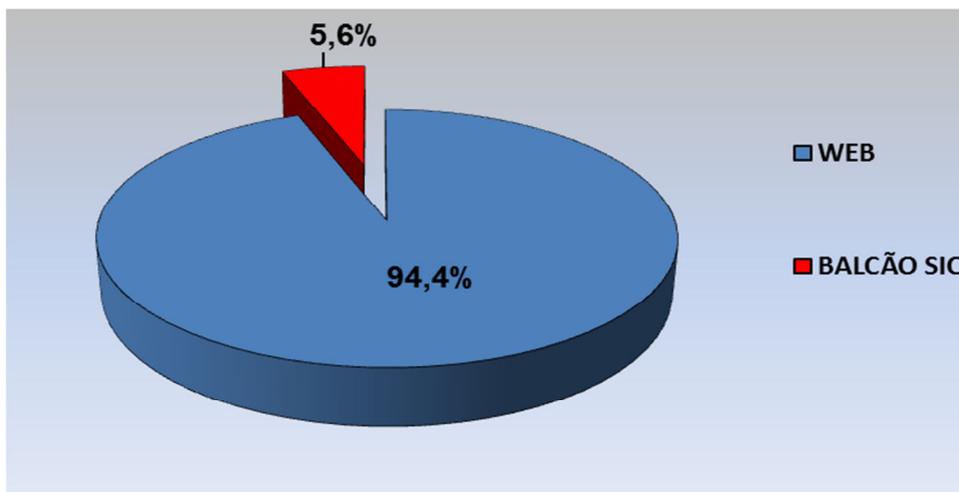
FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O SIC registrou nos meses de janeiro a março 36 pedidos de informação, que foram recebidos via *web* (e-SIC) e balcão.

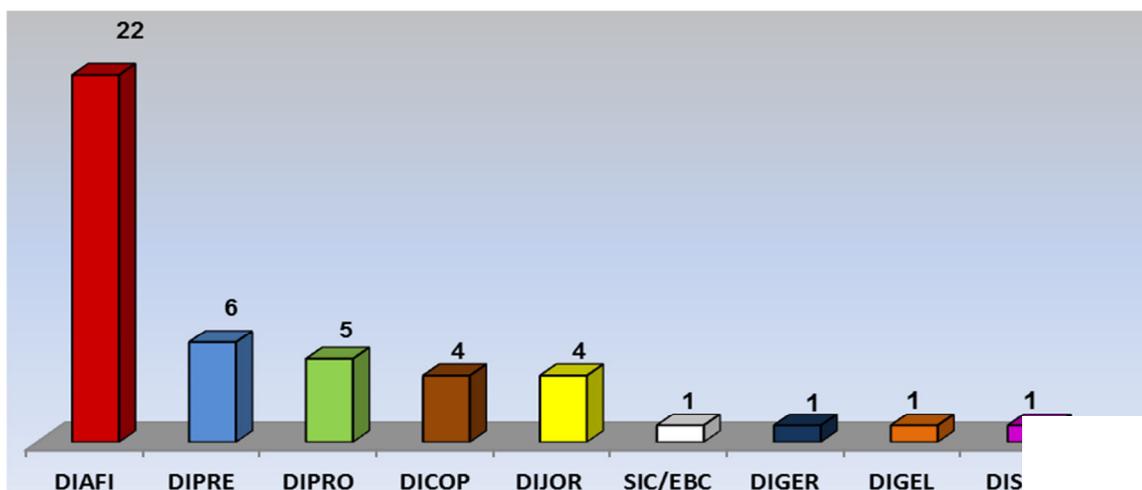
Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

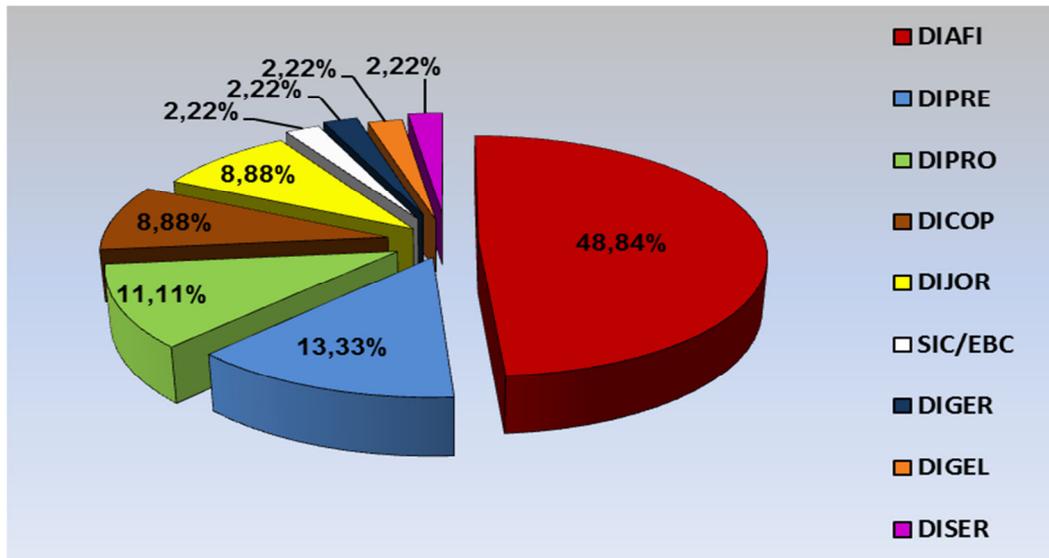
Os pedidos de informações e recursos registrados nos meses de janeiro a março são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais. Alguns pedidos foram enviados para diferentes áreas.

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.