



**Empresa Brasil
de Comunicação**

Relatório da Ouvidoria

Novembro

2014

Ouvidora geral

Joseti Marques

Ouvidores adjuntos

Isabela Ruberti (TV Brasil)
Sebastião Rubens Gomes Pinto (Agência Brasil e Portal EBC)
Tiago Severino (Sistema de Rádios)

Atendimento

Ana Cristina Santos
Daniel Teixeira
Gabriela Nascimento
Noemi Paconé

Monitoramento e Gestão da Informação

David Silberstein
Jamily Souza
José Luiz Matos
Tiago Martins

Apoio à comunicação

Wêdson França

Secretária

Edna Mamédio

Estagiária

Jéssica de Brito

Sumário

Apresentação.....	07
Monitoramento e análise de conteúdo.....	09
• TV Brasil.....	11
• Agência Brasil e Portal EBC.....	16
• Sistema de Rádios.....	23
Convênios de Cooperação EBC/UFRGS/UnB.....	33
• Monitoramento de Conteúdo.....	35
Manifestações do público.....	43
• TV Brasil.....	45
• Agência Brasil e Portal EBC.....	50
• Sistema de Rádios.....	58
Processos pendentes.....	61
Quantitativo de atendimento.....	65
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.....	79

APRESENTAÇÃO

Em novembro, o Relatório da Ouvidoria tem como tema principal a análise da cobertura do caso Petrobras pela TV Brasil e Agência Brasil. Em linhas gerais, a cobertura demonstrou o amadurecimento do jornalismo dos veículos públicos ao conseguir resistir à espetacularização do assunto, não aderindo às estratégias comuns à grande mídia de manter a atualização diária do caso, mesmo não havendo qualquer fato novo que o justifique.

No entanto, aspectos pontuais de edição deixaram perceber que ainda há certa dificuldade, na mídia pública, em se tratar assuntos que de alguma forma apontam para o governo, apesar de o próprio Governo declarar com veemência que garantirá a transparência e apoio incondicional ao combate à corrupção em qualquer esfera. Esse desconforto parece se dissolver no decorrer do mês, quando, na semana final, uma série de entrevistas, no telejornal *Repórter Brasil*, debate o assunto “corrupção” com especialistas de diversas áreas – um começo de reconhecimento da autonomia do jornalismo em veículos públicos, que poderia ter sido mais explorado com o tratamento amplo da notícia.

Atendendo a solicitação do Conselho Curador, a Ouvidoria analisou a cobertura da crise da água em São Paulo, em monitoramento feito a partir da Radioagência. Trazemos também o levantamento dos assuntos abordados pela Agência Brasil no Mês da Consciência Negra, além de outras análises pontuais sobre assuntos diversos em todos os veículos.

Neste Relatório, abrimos uma nova seção, para incluir resumos das análises empreendidas a partir do convênio de cooperação entre a EBC, a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e a Universidade de Brasília (UnB) para monitoramento dos conteúdos da TV Brasil (UFRGS) e das Rádios Nacional AM/FM e MEC de Brasília (UnB). Em novembro não tivemos boletins de monitoramento feitos pela UnB e por isso não são apresentados os resumos relacionados às rádios. Para a TV Brasil, foram analisados diversas edições de vários programas, resumidos aqui.

Nas seções “Manifestações do Público” e “Quantitativo de Atendimento” pode-se ver o comportamento dos usuários em relação aos diversos conteúdos oferecidos pelos veículos da EBC e o índice de procura pelos serviços da Ouvidoria.

Joseti Marques
Ouvidora geral

**Novembro
2014**

**MONITORAMENTO E ANÁLISE DE
CONTEÚDO**

TV Brasil

COBERTURA DO CASO PETROBRAS NO *REPÓRTER BRASIL NOITE*

A cobertura das investigações da operação Lava Jato, que investiga denúncias de corrupção na Petrobras, foi objeto de análise da Ouvidoria. A verificação se concentrou no período de 5 a 30 de novembro, especificamente no *Repórter Brasil*, segunda edição.

A sétima fase de investigação da operação Lava Jato foi citada inicialmente no **dia 12**. No terceiro bloco do *Repórter Brasil*, foi noticiado, em formato de nota, que oito envolvidos teriam feito um acordo de delação premiada. Como se trata de processo que tramita em segredo de justiça, os nomes não foram citados. Também não foi citado o nome da Petrobras. O apresentador do telejornal se referiu ao caso da seguinte forma: "operação Lava Jato, da Polícia Federal". Não foi citado o nome Petrobras ou identificado sobre o que era a investigação.

No entanto, no bloco anterior do programa, outra nota citou nominalmente a Petrobras. A notícia não era sobre a investigação, mas referente ao resultado positivo na produção de barris de petróleo. O texto dizia que "*a Petrobras anunciou hoje um recorde na produção de petróleo durante o mês de outubro. A produção diária chegou a 2,795 milhões de barris. O número é meio por cento maior do que o registrado em setembro. Outubro também foi o nono mês consecutivo de crescimento da produção da Petrobras*".

No dia 13, o jornal O Estado de São Paulo publicou uma matéria intitulada "Delegados da Lava Jato exaltam Aécio e atacam PT na rede". A reportagem mostra que alguns servidores da Polícia Federal que atuaram na operação teriam feito postagens, durante o período eleitoral, em uma página do Facebook com comentários contrários à candidatura de Dilma Rousseff. O *Repórter Brasil* repercutiu, na mesma data, o assunto. A partir de uma entrevista coletiva do ministro da justiça, José Eduardo Cardozo, que pediu a abertura de sindicância contra os integrantes da PF. A notícia do telejornal mostrou a página do Estadão como a fonte das informações. Novamente, o nome da Petrobras foi negligenciado.

A escalada do telejornal, onde são listados os destaques da edição, no **dia 14**, mostrou pela primeira vez o nome da empresa. O texto dizia que "o *Repórter Brasil* de hoje vai mostrar a nova fase da operação Lava Jato se concentra na investigação de sete empreiteiros. A Polícia Federal prendeu os presidentes de três empresas e um ex-diretor da Petrobras".

A chamada da matéria informou a prisão de 18 pessoas e citou que entre eles estão Renato Duque, ex-diretor da Petrobras e diretores de empresas privadas. A reportagem foi bem objetiva. Ela começou com uma sonora que explicou alguns passos da investigação. Logo em seguida, apresentou números que permitiam ter uma ideia da extensão do esquema. Foram apresentados os nomes dos dirigentes de construtoras. A posição das empresas foi dada em nota lida pelo apresentador ao fim da matéria.

Apesar da operação Lava Jato ter tido destaque na abertura do *Repórter Brasil*, a reportagem, na edição, ficou entre assuntos de menos destaque dentro da programação do telejornal – notícias sobre uma competição de informática, aterros sanitários, botos cinzas, um resumo das notícias internacionais do dia até chegar à matéria da Petrobras. Esta situação serve para refletir o critério estabelecido pelo jornal para definir valor de relevância a cada conteúdo.

No dia 15, a abertura do telejornal mais uma vez deu destaque à operação. "O ministro da justiça diz que as investigações das denúncias de corrupção na Petrobras vão continuar sem que haja interferência política. Hoje o presidente de mais uma grande empreiteira se entregou à polícia", disse a apresentadora logo na introdução do *Repórter Brasil*.

A primeira informação a ser transmitida foi a recusa de *habeas corpus* a empresários de duas empreiteiras. Logo em seguida, foi exibida uma matéria em que o ministro da justiça, durante entrevista coletiva, declarou que as investigações não iriam ser alvo de qualquer interferência política. A segunda parte da mesma reportagem permitiu situar os telespectadores sobre como estava a operação, com a indicação de mandados cumpridos.

Ainda foi informado que "o ministro José Eduardo Cardozo disse que a presidenta Dilma Rousseff pediu que as investigações da operação Lava Jato sejam transparentes e os responsáveis punidos. A presidenta que está em Brisbane, na

Austrália, ainda não comentou as prisões". O comentário tem pouca relevância para a notícia.

No mesmo dia também foi veiculada uma reportagem sobre uma manifestação em São Paulo que pedia o *impeachment* da presidenta. A matéria, embora tenha tido uma abordagem superficial, cumpriu o papel de contrapor uma voz, até então dissonante, contra a manifestação a favor da volta da ditadura militar – a do cantor Lobão, que disse que resolveu não participar do ato depois que viu uma faixa pedindo intervenção militar no país.

O *Repórter Brasil*, no **dia 17**, começou com uma reportagem sobre a criação de uma diretoria de governança corporativa pela Petrobras. Este foi o dia mais crítico da cobertura. O telejornal deixa transparecer um esforço para amenizar o impacto da crise que a estatal enfrenta. O maior exemplo está caracterizado na abertura do telejornal. "*A Petrobras anunciou a criação de uma diretoria de governança corporativa para enfrentar casos de corrupção. E em meios às denúncias, a empresa informou um novo recorde da produção de petróleo*", narrou o apresentador, lembrando em sua fala uma informação que já havia sido citado pelo próprio telejornal há dias, como se ainda fosse novidade.

A reportagem decorrente dessa chamada tem duas partes. A primeira mostra equilíbrio. Há a descrição da finalidade da criação da diretoria. O repórter ainda citou que as empresas envolvidas na operação continuarão a prestar serviço para a Petrobras, mas se as denúncias forem confirmadas os contratos podem ser alterados. A matéria perde a objetividade ao tratar sobre o adiamento do balanço contábil. O jornalista informou que a Petrobras apura se os valores de receita e despesa estão corretos. Porém, a parte editada da entrevista do representante da estatal, ao invés de contribuir para explicar a decisão, acaba servindo para fazer uma defesa institucional da empresa: "*Para 2015, nós não divulgamos ainda o nosso orçamento e com ele virá a necessidade de captação. Mas como vocês sabem, nós estamos trabalhando, dado o crescimento da produção, com um fluxo de caixa melhorado em relação aos anos anteriores. Vamos produzir mais, né*", afirmou um dos diretores.

A passagem do repórter tinha, ao final do texto, uma informação já tratada nas edições anteriores do *Repórter Brasil* sobre o aumento na produção de barris de petróleo. Inclusive, o dado informado por ele é diferente do que já havia sido anunciado. O telejornal noticiou anteriormente um volume de 2,795 milhões; na reportagem, os números informados eram 2,126 milhões.

Na mesma edição, foi veiculada uma reportagem que disse que a prisão de empreiteiros pela operação Lava Jato reacendeu o debate sobre o financiamento de campanhas eleitorais. A repórter informou o volume de doações feitas pelas empresas envolvidas no suposto esquema de corrupção. Houve ainda uma entrevista, ao vivo, com a representante de um movimento que luta para acabar com as doações empresariais nas campanhas.

No dia 18, assuntos de relativo impacto chamaram atenção da imprensa. Em Curitiba, Fernando Soares, conhecido como Fernando Baiano, se entregou à justiça. Ele é acusado de ser o operador do PMDB no esquema de corrupção. Em Brasília, a CPMI da Petrobras autorizou a quebra de sigilo de João Vaccari, tesoureiro do PT e a acareação entre os ex-diretores Nestor Cerveró e Paulo Roberto Costa. Todos esses assuntos estiveram presentes no *Repórter Brasil*, em reportagens discretas.

A abertura (escalada) do telejornal é como a primeira página de um veículo impresso e serve para instigar o público a acompanhar os assuntos mais impactantes, notícias novas e/ou aspectos interessantes de matérias especiais. Na escalada são apresentadas as notícias de maior relevância daquela edição. E não se pode ignorar o interesse que já está instalado no público, a partir de diversos outros jornais que já foram exibidos ao longo do dia – o *Repórter Brasil* vai ao ar às 21h. No entanto, mesmo com a força dos fatos novos sobre o caso Petrobras, as matérias não apareceram na escalada e, dentro da organização do script do noticiário, foram inseridas quase no final do telejornal, no terceiro bloco.

Se a prisão de um dos envolvidos e a aprovação de uma série de medidas pela CPMI não motivou o *Repórter Brasil* a dar um maior destaque ao caso já, **no dia 19**, na abertura do telejornal, a operação Lava Jato apareceu. "*A Polícia Federal reconheceu que errou ao dizer que o diretor da Petrobras, José Carlos Cosenza, recebeu propina*", narrou o apresentador. A impressão que fica, nessa ocorrência, é que quando a notícia tem uma perspectiva de amenizar o impacto da crise que a empresa vive, o destaque acontece. Quando a cobertura aponta para um cenário de maior agressão à estatal ocorre o oposto. Nessa edição, a notícia do erro cometido pela Polícia Federal ganhou um comentário dispensável por parte do apresentador: "*Será que a corregedoria da Polícia Federal vai agir nesse caso?*".

Nesta mesma edição, houve uma matéria curta sobre um debate que aconteceu na CPMI da Petrobras a respeito do processo de contratação pela estatal. Uma matéria irrelevante, que não trouxe fatos novos e nem foi positiva ou negativa sobre a

discussão do assunto. Logo em seguida, o apresentador leu uma nota informando sobre a valorização das ações da empresa. "*As ações da Petrobras tiveram a primeira alta em cinco pregões. Depois de alcançar o menor valor em quase nove anos, os papéis da estatal tiveram um ganho de 2,65% na bolsa de valores de São Paulo*".

Não apenas por ser jornalismo público, o *Repórter Brasil* necessita refletir melhor sobre a abordagem dos fatos relacionados à Petrobras, porque a estatal é apoiadora do telejornal e todos os dias, antes do programa começar, há a chancela "*Repórter Brasil, apoio Petrobras*". O desafio é cobrir assuntos delicados da forma correta, imparcial, isenta, evitando-se a impressão de que a comunicação pública se resume a um mero direito de resposta à comunicação privada.

No dia 20, o fato novo foi o bloqueio das contas dos presos na operação Lava Jato. As reportagens, principalmente, aquelas produzidas pela TVE do Paraná, em geral tiveram uma condução objetiva sem relatos que tangenciem para o julgamento antecipado dos acusados ou sua defesa.

No dia 24, não foi possível avaliar os 10 primeiros minutos do telejornal porque o arquivo disponível no sistema para verificação estava com defeito.

A partir dessa data, o *Repórter Brasil* começou a veicular uma série de entrevistas, ao vivo, sobre o combate à corrupção no país. A decisão editorial foi interessante, mas acabou representado uma diluição das informações sobre o caso Petrobras. Nos dias subsequentes, todas as notícias da operação Lava Jato passaram a ser apresentadas apenas em formato de nota, de forma breve, sem imagens.

Na edição do dia 24, o assunto tratado pelo *Repórter Brasil* foi a prisão de Adarico Negromonte, irmão do ex-ministro das Cidades; o entrevistado do dia foi o jornalista Cláudio Abramo, representante da ONG Transparência Brasil.

No dia 25, a única menção feita ao caso Petrobras foram comentários gerais durante a entrevista. Dessa vez, o entrevistado foi um professor de história que falou sobre a origem contemporânea da corrupção no Brasil. O fato novo deste dia foi o último depoimento de delação premiada do doleiro Alberto Youssef, na Polícia Federal em Curitiba, tendo terminado às 20h20.

No dia 26, a nota sobre a operação dizia que o procurador-geral da República, Rodrigo Janot, está à espera do processo que trata da delação premiada do doleiro

Alberto Youssef. A entrevista foi com uma representante da OAB, que tratou da legislação brasileira que tenta combater a corrupção.

No dia 27, a nota foi a respeito do depoimento de um empresário que teria afirmado que fez um pagamento de 33 milhões ao doleiro Alberto Youssef. A entrevista foi com o secretário da Controladoria Geral da União, que abordou os avanços no combate a corrupção.

No dia 28, a nota tratou da liberação pela justiça de Adarico Negromonte. A entrevista foi com um representante da Comissão da Verdade do Rio de Janeiro, que defendeu o fim do financiamento privado de campanhas eleitorais.

No dia 29, a notícia sobre a operação Lava Jato informou que o doleiro Alberto Youssef havia passado mal dentro da penitenciária. A entrevista foi com o professor e jornalista Luciano Martins, que analisou o modo de cobertura da mídia em escândalos de corrupção.

A iniciativa em promover as entrevistas é interessante, porque permitiu avançar em discussões que aparecem, às vezes, resumidamente na fala de um promotor ou juiz dentro de uma reportagem. Dedicar um espaço para tratar de um tema como corrupção, a partir da análise de vários especialistas, contribui para o telespectador aprimorar seu conhecimento acerca da legislação e das discussões que aparecem atreladas à operação Lava Jato, como o financiamento de campanhas eleitorais por empresas. Porém, o *Repórter Brasil* reduziu o espaço dado à cobertura da operação. No dia 12, o caso começou a ser abordado com as limitações de destaque, já apontados. Quando o mês estava próximo de encerrar, o espaço foi ainda mais reduzido. Faltou, por exemplo, durante a cobertura uma reportagem capaz de fazer uma análise em profundidade desta operação que já dura alguns meses.

Agência Brasil e Portal EBC

PETROBRAS, LAVA JATO E A COBERTURA DA AGÊNCIA

A Agência Brasil tem realizado uma correta cobertura sobre a CPMI da Petrobrás, que ocorre no Congresso; da CPI da Petrobrás que ocorre no Senado, assim como a

Operação Lava Jato, deflagrada em 17 de março pela Polícia Federal, que envolve ex-dirigentes da estatal.

Em novembro a Agência Brasil prosseguiu com noticiário sobre as CPMI e CPI da Petrobras. Registrou depoimentos da presidente, de diretores e ex-diretores da estatal. Acompanhou acareações lá realizadas e todos os trâmites (como a solicitação de documentos) que realizam.

Também em novembro, a Agência divulgou amplo noticiário sobre Operação Lava Jato que, neste mês, entrou em sua sétima fase. Num cenário que produziu caudaloso noticiário (foram publicadas centenas de matérias), onde há um considerável número de temas, ações e pessoas envolvidas, faz-se necessário destacar momentos mais representativos.

A Agência divulgou nessa fase, as Operações da Polícia Federal como as prisões de executivos de empreiteiras, empresários e de ex-dirigentes da Petrobrás. Noticiou os procedimentos tomados pelo juiz responsável pela Operação. Deu voz a advogados defensores de denunciados. Ouviu autoridades, como o Ministro da Justiça, agentes políticos (investidos de mandato e lideranças partidárias), representantes do Ministério Público e da Procuradoria, como o Procurador Janot, sobre delações e vazamentos. Ouviu autoridades do Tribunal de Contas da União sobre o volume de valores envolvidos nas denúncias. Registrou ações e interpelações do Executivo, como a solicitação das delações ao Supremo Tribunal Federal, assim como registrou ações e interpelações de opositores ao Governo. Noticiou que a estatal passou a ser objeto de investigações na Holanda e Estados Unidos. Deu espaço para a apresentação de ações que a presidência e diretoria da Petrobras tomaram diante das denúncias.

A Ouvidoria entende que a Agência cobriu, com lisura, os fatos relacionados à Operação divulgando informações. Sem avançar em juízos apressados, noticiou detalhadamente os eventos, mantendo uma saudável e correta distância de 'especulações'. Somente divulgou procedimentos que vão se tornaram públicos, seja na fala de envolvidos, na de seus defensores ou de autoridades.

É emblemático que, por manter essa postura, a Agência não incorreu num grave erro cometido pela imprensa convencional: a indevida inclusão do nome de um diretor da Petrobrás no rol de suspeitos.

Diante do questionamento do juiz Sérgio Moro, a Polícia Federal veio a público e admitiu 'erro material' na circulação do nome do diretor da Petrobrás, José Carlos Cosenza. Em dias anteriores o nome do diretor da Petrobrás circulou por todo o noticiário nacional como um dos 'possíveis suspeitos' na Operação.

Com a manifestação da Polícia Federal, imprensa comercial, portais, rádios e TVs correram para a retratação. Abriram manchetes destinando igual espaço – até manchetes de primeira página, - na tentativa de corrigir a informação equivocada. O assunto foi tema de colonistas e ombudsman de vários veículos, num final de semana. Até a análise precisa de Alberto Dines no Observatório de Imprensa: "Errou a PF e errou a mídia."

Por sua linha na cobertura a Agência não precisou recorrer ao expediente da retratação. Publicou, somente, uma matéria com a informação de que a Polícia Federal admitia o 'erro material'.

A Ouvidoria registra que, com cobertura equilibrada, a Agência soube delimitar, com precisão cirúrgica e com muito cuidado, o que é denúncia, especulação e informação.

AINDA SOBRE ESPECULAÇÕES

No dia 21/11, a mídia convencional viveu um dia de frenesi. O alvoroço deveu-se a uma informação extraoficial de que a presidenta Dilma anunciaria o nome de sua nova equipe econômica.

A Agência Brasil, mais uma vez, cumpriu sua função: a de informar. Sem se render às especulações sobre o assunto, sequer declinou os nomes vazados para a equipe, divulgando a manifestação do Palácio do Planalto.

DEMORA NA CORREÇÃO DE ERROS DA AGÊNCIA

Diz o Manual de Jornalismo da EBC, página 36: A EBC parte do princípio de que é imprescindível evitar os erros e equívocos, mas, se ocorrerem, é obrigatório corrigi-los. O jornalismo da EBC deve admitir abertamente os erros que tenha cometido e publicar as correções com presteza. Isso deve ser feito de forma honesta e rápida. Um erro de informação prejudica diretamente o público, a empresa e seus profissionais”.

No jornalismo, errar é mais que humano, é inevitável. Os veículos, todos, têm sua fórmula de registrar seus erros. Na Agência, normalmente, os erros são corrigidos a

tempo, assim que são percebidos pela redação. A demora na correção, no entanto, tem ocorrido em casos pontuais, especialmente em notícias divulgadas na sexta-feira, que permanecem com erros até a manhã de segunda ou até por mais tempo.

Exemplo disso é a matéria "*Governo do Rio muda data do Dia D de vacinação contra pólio e sarampo*" que permaneceu errada das 12h48 do dia 21 de novembro, uma sexta-feira, até às 14h38 do dia 26, uma quarta-feira, esclarecendo que "diferentemente do que foi informado, não há registro de pólio no país". No mês de novembro, não registramos demora excessiva em nenhum dos nove erros anotados, sempre alertados na coluna *Últimas Notícias*. O que mais chamou a atenção foi, sem dúvida, um pequeno problema de digitação que resultou na surpreendente manchete: "*Vaticano prepara manual para dar transparência aos balaços financeiros da Igreja*". Evidentemente faltou um "N" na palavra "balaços"

ESPECIAL SOBRE O MÉXICO

A Agência Brasil publicou, no dia 21/11, uma reportagem especial com o título "*Sobre silêncios e medo: um retrato da impunidade no México*". O fato que motivou a série foi o desaparecimento de 43 alunos da Escola Normal Rural Raúl Isidro Burgos, localizada em Ayotzinapa, estado de Guerrero. O crime teria acontecido no dia 26 de setembro, em uma ação supostamente envolvendo o prefeito e agentes policiais no município de Iguala, no mesmo estado, com a colaboração de integrantes de uma quadrilha de narcotraficantes. A demora em encontrar as vítimas, vivas ou mortas, e os protestos da população contra a inépcia do governo mexicano em todos os níveis para solucionar o crime têm gerado interesse internacional no assunto.

A reportagem da Agência Brasil é um bom exemplo de jornalismo investigativo, não no sentido de descobrir os responsáveis pelo crime, mas, como o texto introdutório da série aponta, para "conhecer a história por trás do desaparecimento dos estudantes. O episódio que mobiliza o México e choca a opinião pública internacional revela um país institucionalmente em crise, profundamente marcado pela corrupção e pelo envolvimento de esferas do poder no crime organizado. A violência transcende o caso dos estudantes e surge em episódios de desaparecimentos e massacres anteriores que, sem punição, alimentam o medo e estabelecem o silêncio como meio de sobreviver".

Nas cinco matérias que compõem a reportagem especial, a enviada especial da Agência Brasil, Leandra Felipe, soube escolher e ouvir os entrevistados locais, que

incluem os pais e colegas dos estudantes desaparecidos, parentes de vítimas de outros casos de desaparecimentos, assassinatos e detenções arbitrárias (perpetradas, segundo as denúncias, para ocultar os verdadeiros responsáveis pelos crimes), representantes de entidades de defesa dos direitos humanos e jornalistas.

Com a ajuda dos depoimentos, a repórter revelou as camadas de um enredo que esconde as crueldades que seus habitantes são obrigados a aturar, descrentes na capacidade da Justiça do país de oferecer proteção contra os desmandos de um sistema no qual os interesses dos políticos e dos narcotraficantes são frequentemente entrelaçados. Os jornalistas locais também são vítimas deste sistema e seus depoimentos explicitam as regras desenvolvidas por eles para sobreviver nestas condições.

Elementos da cultura e da história mexicanas – especificamente a comemoração do Dia dos Mortos e o legado da Revolução Mexicana nas escolas normais rurais – foram aproveitados para inserir detalhes contextuais que aprofundam a sensação da realidade concreta vivenciada pelos participantes. As fotografias tiradas pela própria repórter reforçam este efeito e há uma linha do tempo onde estão registrados os principais acontecimentos do caso desde o dia 26 de setembro.

Enquanto os outros veículos da mídia brasileira, mesmo aqueles com correspondentes no México, se apegaram às repercussões do crime nos palcos políticos, às consequências da campanha de combate aos cartéis para a reorganização do narcotráfico em novas bases ou ao radicalismo da ideologia e da atuação dos alunos da escola normal rural, a reportagem da Agência destacou o ponto de vista das testemunhas deste e de outros crimes e abusos de autoridade que fazem parte do cotidiano dos cidadãos mexicanos.

A reportagem especial constitui uma luz para a cobertura internacional da Agência Brasil e um contraste marcante das matérias que reproduzem ou se baseiam nos conteúdos fornecidos pelas agências noticiosas internacionais, para as quais as fontes, muitas vezes, não vão além das declarações oficiais das autoridades públicas ou as informações divulgadas pelos veículos estatais de comunicação.

REGIONALISMO INFELIZ

Exemplos de ânimos acirrados durante o período eleitoral, infelizmente, continuaram em exposição na *web* após o resultado do pleito. Troca de insultos e preconceitos

regionais foram registrados e noticiados, principalmente as agressões aos eleitores da região Nordeste.

A Agência publicou matérias sobre o tema, entre elas uma que relacionava *posts* ofensivos, a iniciativa da OAB pedindo punição e outra onde registrava que Polícia Federal iniciava investigações sobre o assunto.

Segundo o Manual de Jornalismo da EBC o 'bom regionalismo' é sempre bem-vindo nos veículos da empresa. Já tratamos em boletim da excelente iniciativa de produzir 'matérias com sotaque'. Por isso o estranhamento, por parte da Ouvidoria, para um exemplo na contramão dessa boa prática, na matéria *“Empresários paulistas são presos no Rio transportando cocaína para Macaé”*.

A Agência não foi feliz na titulação. Quem transporta cocaína é, em princípio, traficante, e não empresário, ainda que o faça pela primeira vez. Entende-se que a qualificar traficantes como sendo empresários possa dar mais destaque à notícia, se considerarmos como verdade tácita que empresários nunca transportam cocaína – e aí teríamos um fato extraordinário, como a velha história de que cachorro que morde o homem não é notícia; mas o contrário rende manchete.

Inadequada também a definição dos empresários como “paulistas”. A notícia fala em empresários “estabelecidos” em São José dos Campos (SP), o que não é garantia que sejam de fato paulistas. Desnecessário apontar a naturalidade de pessoas que praticam crimes. Pessoas que praticam crimes são 'criminosos', independentemente da localidade onde nasceram. A colocação exacerba a criação de sentimentos regionalistas negativos, o que a Agência, zelosa em temas mais delicados, sempre procura evitar. Chamamos a atenção para isso apenas como uma provocação à reflexão.

MÊS DA CONSCIÊNCIA NEGRA – A COBERTURA PELA AGÊNCIA BRASIL

Em Novembro, o mês da Consciência Negra, a Agência Brasil produziu cerca de sessenta matérias sobre vários aspectos da vivência da população brasileira afrodescendente. A memória de personagens e locais históricos, produções culturais no teatro, no cinema e na televisão, manifestações populares, barreiras políticas e formas alternativas de participação, discriminação persistente nos setores de saúde, educação e trabalho e racismo na internet foram alguns dos assuntos abordados. Porém, o tema que recebeu mais atenção na cobertura deste ano foi a violência contra

jovens negros. A pauta esboçada em uma das nove matérias publicadas no dia 20 de novembro anunciou esta preocupação: *“Diante desse cenário, no Dia Nacional da Consciência Negra, data que relembra a morte de Zumbi dos Palmares, a Agência Brasil traz relatos, depoimentos e a opinião de jovens, organizações da sociedade civil e representantes do Poder Público para conhecer os problemas, as estratégias de resistência e as políticas propostas para enfrentar a violência contra jovens negros”*.

Em doze (20%) das sessenta matérias há referências aos atos de violência praticados contra negros no Brasil, principalmente negros jovens na faixa de 15 a 29 anos. Atos que vão de injúria racial a homicídios. O racismo institucional na sociedade e particularmente na atuação dos órgãos de segurança e de justiça do Estado foi denunciado por vários entrevistados, com dados que indicam as altas taxas de vitimização da juventude negra em relação ao resto da população no que diz respeito aos homicídios em geral, às mortes causadas por policiais e à seletividade nas abordagens policiais e no encarceramento.

No tratamento do tema, como na maioria dos assuntos abordados pela Agência Brasil, o discurso jornalístico foi imparcial. As tendências eventuais, quando existem, se revelam na escolha dos casos e dos dados citados e das pessoas entrevistadas. Assim, com base nestas escolhas, observa-se que as vítimas mais focadas na cobertura em novembro sobre a violência contra negros no Brasil foram jovens negros que moram nas favelas e nas zonas periféricas das capitais e que são mortos por policiais.

Cinco casos fatais foram mencionados, dois em Fortaleza, dois no Rio de Janeiro e um em São Paulo. Em quatro dos cinco casos as vítimas foram jovens e em todos os casos as vítimas foram negros que moravam em favelas ou bairros de periferia e cujas mortes foram atribuídas a policiais. As circunstâncias das duas mortes em Fortaleza foram descritas nos seguintes termos: *“Em fevereiro de 2013, em um bairro de periferia da capital cearense, uma festa de pré-carnaval terminou em tragédia. Após discussões entre policiais e moradores do local por causa do volume do som, agentes dispararam contra a multidão. Dois jovens negros [um rapaz de 16 e uma moça de 18 anos] foram atingidos e acabaram mortos”*. Sobre a morte de um homem de 33 anos durante uma ação policial na Rocinha em 2012, a mãe da vítima deu o seguinte depoimento: *“Eles tiraram a vida dele assim do nada... Eles disseram que foi troca de tiros, mas era tudo mentira. Mataram ele só porque era pobre, negro, desempregado e morador da favela”*.

Os dados convergiram para reforçar esta ênfase. De acordo com uma matéria sobre uma campanha lançada pela ONG Anistia Internacional contra homicídios de jovens negros no país, um manifesto da entidade alertou que "*O Brasil é o país onde mais se mata no mundo, superando muitos países em situação de guerra. Em 2012, foram 56 mil jovens entre 15 e 29 anos e, desse total, 77% são negros*". Em outra matéria, sobre a existência de filtragem racial nas instituições policiais do país, os resultados de uma pesquisa realizada com dados das polícias militares de São Paulo, Minas Gerais, do Rio de Janeiro e do Distrito Federal apontaram que "*a proporção de jovens negros mortos em ação policial é três ou quatro vezes superior à de brancos*".

Os dados alarmantes se repetem a cada ano, mostrando que o racismo no Brasil ainda é uma doença que corrói o tecido social e que, portanto, não basta dar visibilidade ao genocídio discreto que vem ocorrendo com os jovens negros, principalmente nos grandes centros urbanos, apenas a cada novembro. A Ouvidoria recomenda que façamos uma reflexão sobre como a comunicação pública está tratando a questão ao longo de todo o ano e em todas as suas plataformas.

Sistema de Rádios

RADIOAGÊNCIA – A COBERTURA DA CRISE DA ÁGUA EM SÃO PAULO

O jornalismo tem, por natureza, o dever de se ocupar com assuntos que são de interesse público. No espaço privado, esse entendimento está condicionado à linha editorial determinada pelos núcleos de propriedade da empresa - acionistas, anunciantes e investidores. No jornalismo público, a noção de interesse equivale ao direito do cidadão ter acesso à informação. Por isso, a possibilidade de ir além do que os veículos comerciais apresentam é maior.

A análise da cobertura da crise hídrica que o estado de São Paulo enfrenta mostra que o Sistema Público de Rádio optou por um modelo de abordagem que pouco consegue avançar no tema. A verificação foi feita pela Ouvidoria a partir das notícias disponibilizadas pela Radioagência no período de 1 a 30 de novembro. A busca feita no sistema considerou as *tags* água, abastecimento, estiagem, seca e crise hídrica. Foi constatado que o tratamento do assunto dado pela EBC está baseado nos seguintes aspectos: conteúdo majoritariamente voltado para informar índices de vazão, notícias com tom oficial e pouco contextualizadas.

A primeira impressão sobre a cobertura feita pelo rádio é a quantidade de notícias que informam o índice de vazão, em especial do sistema Cantareira. Nas reportagens "*Chuvas não são suficientes para elevar nível do Cantareira*" e "*Nível de reservatório em São Paulo volta a cair*", a preocupação é dar destaque ao volume de água ainda disponível.

Nesse último texto, fica evidente a maneira que o assunto é tratado de forma pontual. "Sem chuvas no último domingo, os níveis dos reservatórios dos sistemas Cantareira, Alto Tietê e Guarapiranga, em São Paulo, voltaram a cair nesta segunda-feira", disse o repórter. Ou seja, a falta de chuva do dia anterior é colocada em destaque como motivo para a menor quantidade de água. Interessante observar que esta notícia possui um entrevistado que sinaliza que a responsabilidade pelo problema decorre da falta de investimento em políticas públicas de preservação. Porém, esta informação entra como um elemento secundário.

Outras notas e notícias também citam o volume de água do sistema Cantareira. A maior parte desse conteúdo foi veiculado no *Nacional Informa*, boletim informativo que vai ao ar de hora em hora nas rádios EBC e é disponibilizado pela Radioagência. No caso desse noticiário, é justificável que a informação sobre os números dos sistemas sejam publicados rotineiramente. O *Nacional Informa* por ser um programete tem que comportar a notícia rápida, o factual. O que incomoda, nesse caso, é que somente foi encontrada uma matéria veiculada por esse informativo sobre a água em São Paulo que não tratava do volume das represas. Em "*São Paulo e Campinas vão usar esgoto tratado para produzir água potável*", o jornalista explicou que estão em estudo medidas para permitir o reuso da água.

Em geral, os textos também tem uma postura oficial. Isso se explica pela origem dos dados que é, em sua maioria, originada do governo e são apresentados sem uma postura mais crítica por parte do jornalista. Em "*ONS garante que não há risco de racionamento em 2015*", foram veiculadas duas sonoras oficiais para refutar uma nota do comitê de monitoramento do setor elétrico que elevou em 5% o risco de *déficit* de energia no sudeste e centro-oeste do país no próximo ano. A notícia parece que serve para o governo dar a sua versão de que não haverá racionamento, já que a repórter não consegue promover a análise do problema.

"Segundo o ONS, o racionamento só deve ser cogitado se os recursos disponíveis forem insuficientes para atender a demanda", disse a jornalista. A afirmação feita ao final da notícia é pouco esclarecedora. Faltou perscrutar em que condições há o estado de racionamento. Para o leigo no assunto, o indicativo, por exemplo, de uma represa com menos de 10% de água já seria um sinal de que pode haver limitação na distribuição e acesso aos recursos hídricos, incluindo a energia elétrica.

Outro exemplo deste tom oficial dado pela falta de aprofundamento mais crítico é a notícia "*São Paulo quer evitar alagamentos em 2015*". O título já é um sinal desta síndrome de enquadramento pela visão governista. Dizer que São Paulo quer evitar alagamentos é o mesmo que dizer que "Minas Gerais quer melhorar as estradas" e o "Rio de Janeiro quer evitar engarrafamentos". O verbo "querer", em circunstâncias como essas, não poderia ser assumido pelo jornalista, porque ele passa a validar um desejo governista dentro do seu discurso.

Esta situação revela mais uma faceta da cobertura: a pouca contextualização das informações. Há uma dificuldade em determinados textos em tornar o assunto mais visível para o público. Em "*Novas regras definem utilização das águas dos rios de São Paulo*", a informação que é prometida no título não é apresentada. A notícia trata de um encontro entre representantes de indústrias, companhias de água, energia elétrica e agricultores para apresentar regras na captação de água em rios com sinais de escassez. "Segundo a ANA, as regras foram definidas a partir de discussões entre as instituições e esses usuários das bacias PCJ" (Piracicaba, Capivari e Jundiá), informou a repórter, porém sem apontar sequer uma dessas regras.

Todas as informações veiculadas na notícia estão disponíveis integralmente no *release* publicado no *Portal Brasil* cinco dias antes do assunto ter sido disponibilizado pela Radioagência. Nada mais comum, então, a falta de contextualização, uma vez que a notícia decorre de uma redução do texto oficial.

Vale destacar que, ao contrário da notícia veiculada na Radioagência, o *release* é completo. Ele conta detalhadamente as regras para captação de água nos rios. O radiojornalismo optou por suprimir a parte mais complexa do texto e deixar as informações mais fáceis de explicar.

A reportagem peca por não fazer a depuração das informações, a interpretação sob a ótica do radiojornalismo público; a edição, por não ter percebido a condição óbvia de o

texto estar alicerçado em uma fundamentação tênue e derivar de um *release* facilmente encontrado com uma pesquisa na internet.

Trecho do *release* publicado no Portal Brasil com informações que faltaram na notícia disponibilizada pela Radioagência.

Regras

No caso do trecho paulista das bacias PCJ, as regras estabelecidas pela ANA e pelo Daee valerão para captações nas bacias do Jaguari, Camanducaia e Atibaia a montante (rio acima) da confluência dos rios Jaguari e Atibaia quando o volume útil, disponível por gravidade, for menor que 5% no Sistema Equivalente do Cantareira – composto pelas represas Jaguari, Jacareí, Cachoeira e Atibainha.

Segundo as novas regras, será considerado Estado de Alerta quando no rio Atibaia as vazões forem maiores que 4m³/s e menores 5m³/s nos postos Captação Valinhos e Acima de Paulínia.

Este estado também vale para o rio Camanducaia quando as vazões forem maiores que 1,5 m³/s e menores que 2m³/s no posto Dal Bo e para o rio Jaguari no posto Foz quando o manancial registrar vazões acima de 3m³/s e até 5m³/s. O Estado de Alerta não restringe o uso da água, mas tem a finalidade de alertar os usuários sobre a proximidade de uma restrição.

Para o Estado de Restrição serão reduzidos 20% do volume diário outorgado ou suspensão da captação das 18h para as 23h para captações para abastecimento público e dessedentação animal. Nestes casos, também haverá redução de 30% do volume outorgado ou suspensão da captação das 7h às 13h para uso industrial.

Outra regra prevista é a redução de 30% do volume diário outorgado ou suspensão da captação das 12h às 18h para irrigação e paralisação dos demais usos, exceto aquicultura. O Estado de Restrição será definido quando as vazões forem menores que as mínimas do Estado de Alerta. As restrições valerão para os usuários que captam abaixo e acima de 10 litros por segundo.

Para o trecho mineiro da bacia do rio Jaguari a montante (rio acima) da divisa entre Minas Gerais e São Paulo, a ANA e o Igam estabelecem o Estado de Alerta quando o rio tiver vazões acima de 2,52m³/s e menores que 5,04m³/s no ponto de monitoramento Pires.

O Estado de Restrição será para vazões iguais ou menores que 2,52m³/s.

A Radioagência deu pouco destaque também às ações de combate à seca que não contam com a intervenção direta do Estado. Foram identificadas apenas duas notícias neste aspecto. A primeira foi "*Engenheiro cria máquina de água potável*". Trata-se de uma entrevista com o presidente da Associação Nacional dos Inventores que descreveu a criação de um equipamento que produz água a partir da umidade do ar. Durante a conversa, de aproximadamente 10 minutos, foram apresentados detalhes de como funciona o processo de conversão da água e como é feito o controle de qualidade.

A reportagem "*Pesquisa revela que a população está economizando água*" é um exemplo de uma abordagem mais ampla da falta de água. Foram entrevistados moradores de diversas regiões de São Paulo. Em seus depoimentos, eles contaram como estão fazendo para lidar com os horários em que não há o recurso disponível.

É preciso ressaltar, mais uma vez, que o período em análise da Ouvidoria foi de um mês. A maior parte do conteúdo ficou centrada nos informes sobre a quantidade de água disponível nos reservatórios, em um modelo de jornalismo que se ocupa mais das declarações dos agentes governamentais e menos do que acontece nas ruas.

Ou seja, durante 30 dias apenas uma pauta teve a preocupação em relatar o problema da falta de água no mais populoso estado do país a partir de quem sofre diretamente com isso: o cidadão.

PRODUÇÃO E ROTEIRO FICAM EM SEGUNDO PLANO NO *REVISTA BRASIL*

A proposta do *Revista Brasil*, como o próprio nome indica, é ser uma "*revista jornalística com debates e assuntos de interesse do ouvinte*". A descrição do programa está no Portal EBC. A análise da edição do dia 14/11, porém, revela um formato que não consegue alcançar o *status* de revista devido a falhas no processo de produção e de roteiro.

Logo na abertura do programa, ao invés de procurar marcar de forma precisa o caráter de revista, o apresentador faz uma introdução pouco expressiva, que se resume a um mero "bom dia". Não há interesse em situar o público. A lista dos temas abordados – ou uma escalada chamando a atenção para as atrações do programa – também não foi apresentada.

O primeiro assunto tratado no programa foi a respeito de uma decisão judicial que limitou o prazo para o trabalhador reclamar a falta de depósito do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS). A iniciativa de começar *Revista Brasil* com uma notícia sobre direitos trabalhistas é interessante por ser um tema de potencial interesse junto à audiência do período da manhã. No entanto, a forma como o caso foi conduzido não foi precisa.

"*Bom dia. Pois bem. A suprema corte tomou uma decisão que interessa muito ao empregado e ao empregador*", disse o apresentador. Em seguida, ele passou a tentar

explicar o caso e informou que a decisão dos ministros se referia à prescrição de prazos, sem indicar claramente do que se tratava.

Para explicar o que seria a decisão, foi apresentado o seguinte exemplo: um trabalhador fica durante 15 anos em uma empresa. Após esse período, o contrato de trabalho é encerrado e o trabalhador descobre que o FGTS não foi depositado. A partir daí a descrição do caso fica confusa. "*Na regra antiga, você poderia levar até 30 anos para ingressar na justiça e rever esses 15 anos do fundo de garantia não depositado*", disse.

À medida que descrevia a decisão judicial, as dúvidas sobre o assunto aumentavam. O apresentador disse que " *você só vai poder reclamar desses 15 anos, que não foram depositados, o seu fundo de garantia, você só vai poder reclamar cinco anos. Os 10 anos pra frente um abraço. Você não tem direito mais de reclamar*". Ou seja, o trabalhador perderia o equivalente a 1/3.

Por fim, aparece a única informação objetiva, mas que acaba por contradizer o que foi informado inicialmente. Segundo o apresentador, o prazo para judicialização contra o não pagamento do FGTS reduziu de cinco para dois anos.

Ao confrontar o que foi dito em todas as partes da notícia as dúvidas são inevitáveis: o prazo para ingressar na justiça era de 30 anos ou cinco? O período que fica perdido na falta de pagamento é mesmo o correspondente a 1/3 do total?

O apresentador orientou o ouvinte a retirar frequentemente o extrato do FGTS na Caixa Econômica, porém amedrontou aqueles trabalhadores a quem os patrões estão devendo o depósito do FGTS. "*E se o patrão não gostar realmente da sua cobrança? No mínimo, você vai ser demitido*", advertiu.

A impressão que se tem é de que o próprio apresentador não compreendeu a informação. O assunto exigiria, então, uma pesquisa prévia ou a presença de um especialista para auxiliar na explicação.

Os problemas dessa edição não se encerram nesse ponto. O apresentador lembrou que no dia seguinte seria 15 de novembro, Proclamação da República. A maneira como o assunto foi tratado mostra que o programa tem um método de produção insuficiente e um roteiro mal elaborado. A criação da República foi descrita da seguinte maneira no *Revista Brasil*: "*A república chegou porque o Império foi derrubado. Pois é! A gente tinha aqui a monarquia. Tínhamos aqui os reis, mas, de repente, os*

republicanos chegaram e, de alguma forma, fizeram com que o país passasse a ter esse sistema. Ou seja, passamos a ter aí, portanto, a República".

Um comentário como este é incompatível com o que se espera de uma revista jornalística diária, em especial pertencente à grade de programação de um veículo público, que tem entre seus princípios prover conteúdo educativo, cultural e informativo para a população. Se o programa tivesse um trabalho de produção e roteiro mais apurado, certamente, haveria uma descrição sobre como se deu a passagem da monarquia para a república, uma explicação do que é o sistema republicano e quais desafios ele trouxe para o país. Ou seja, a produção é o instrumento que tem a capacidade de retirar o comentário do lugar-comum.

Pouco depois, foi feita a orientação para o público sobre o que estaria aberto e em funcionamento devido ao feriado. Mais uma vez, o *Revista Brasil* deixou claro que a condição de produção e roteiro ficam em segundo plano. O apresentador chegou a citar alguns locais, mas tergiversou sem conseguir informar de modo objetivo. Ele disse que serviços essenciais vão continuar *"a exemplo dos hospitais públicos, das delegacias de polícia. A exemplo, deixa eu ver do que mais... polícia, serviço médico... Eh, são as bases"* (sic).

O único assunto, na edição analisada, que mostra um tratamento mais adequado foi uma entrevista com um grupo de especialista sobre a reforma política. Participaram um deputado, um cientista político e um jurista. A conversa durou aproximadamente 30 minutos. Durante o debate, foram abordados aspectos como a dificuldade do assunto avançar no Congresso e quais seriam os pontos de maior relevância para inclusão na reforma.

No entanto, a falta de um modelo de produção mais sistemático torna o programa, em uma parcela considerável do tempo, um espaço para um discurso baseado no senso comum. Outra notícia veiculada, ainda, na mesma edição, mostra essa situação. O apresentador informou que os veículos da viação Pioneira voltaram a circular após a empresa ter contraído um empréstimo para fazer o pagamento dos salários atrasados. *"Desde ontem que a categoria decidiu retornar ao seu trabalho e, com isso, dar uma sensação, eu disse uma sensação de alívio, né, do pessoal que depende dessa empresa (...) eu disse sensação porque o serviço continua daquele jeito. Continua com o pessoal a reclamar, ônibus sempre lotado, aquela coisa toda (...)",* afirmou.

O caso da greve dos ônibus foi gancho para um comentário sobre o aumento da gasolina. Ele usou um tom irônico - e não informativo - para dizer que os postos de combustíveis do Distrito Federal reajustaram os preços, após um período sem alterações nos valores. "*Os postos daqui de Brasília ficaram na deles. Oh, não aumentou. Sábado não aumentou o preço do litro da gasolina. Domingo também. Oh, o pessoal é bonzinho. O pessoal dos postos*", comentou.

É compreensível que no rádio cada apresentador tenha um perfil particular na forma de comunicar com os ouvintes. Não cabe à Ouvidoria sugerir ou apontar um modo de expressão que seria mais adequado, afinal sotaques regionais e maneiras próprias de dar vida ao discurso são próprios de cada comunicador. Porém, este princípio se limita à condição da narrativa se adequar à proposta do veículo. No caso analisado, a fala se encaminha para um tom jocoso, fora da perspectiva da Comunicação Pública. Ainda vale lembrar que o slogan do programa é "o jornalismo que faz diferença".

A QUEM SERVE A NOTÍCIA?

O *Jornal da Amazônia*, primeira edição, do dia 10/11, veiculou uma reportagem que, conforme anunciado na abertura (*lead*), iria informar sobre o novo calendário de divulgação dos índices de desmatamento da floresta. No entanto, no desenvolvimento da matéria, as informações sobre mudança de calendário não se confirmaram. Como foi dito por um dos entrevistados, a frequência de publicação dos dados se manteve semelhante nos últimos anos.

Tanto a repórter quanto o entrevistado do Ibama confirmaram que não havia novidade ou mudança na forma de apresentação. Na parte editada da entrevista, o presidente do órgão diz que "*se vocês pegarem os dados de 2012, foram quatro [publicações]. Foram cinco em 2013. Já foram quatro em 2014. Então, nunca foi mensal. Sempre teve uma mediação*". Ou seja, o ritmo de divulgação dos dados continua da forma como era feito anteriormente.

À medida que a reportagem avança e as sonoras se sucedem, percebe-se que a entrevista coletiva poderia ter uma outra finalidade que não aquela prometida no *lead*. Em seguida, a repórter se refere a uma possível polêmica que não foi contextualizada em momento algum da matéria e que pareceu ser, na verdade, o motivador da pauta.

A jornalista afirma, então, que "*o presidente do Ibama, Volney Zanardi, rebateu as recentes notícias de que o governo estaria segurando a divulgação dos índices de*

desmatamento. Ele disse que os dados do Deter ou do Prodes nunca tiveram publicações mensais e que comparando com os anos anteriores é possível perceber a mesma frequência de divulgação”.

As falhas, porém, não estão circunscritas à pauta. Ao longo do texto, foi possível observar diversas inadequações que dificultam a compreensão e o pleno entendimento do assunto. A repórter e os entrevistados citaram, por diversas vezes, os dois sistemas responsáveis por fazer o monitoramento da Amazônia. Em um dado momento, a jornalista tenta, sem sucesso, explicar a diferença entre eles. *"Durante a entrevista, Perondi [diretor do Inpe] ressaltou a importância de entender a diferença entre o sistema Deter e o Prodes, projeto de monitoramento de desmatamento da Amazônia Legal. Ele explicou que o único meio confiável de se obterem índices reais de desmatamento é pelo Prodes",* disse.

A sonora que veio logo em seguida também não foi capaz de explicar o assunto. *"O Prodes é esse sistema, que é importante que haja esse esclarecimento e esse entendimento, e que nós façamos isso, essa separação, daqui pra frente, de fato, entre o que é sistema para acompanhar a taxa de desmatamento anual da Amazônia e o do que é o sistema que auxilia, que provê inteligência para a fiscalização, que é o Deter" (sic),* argumentou o presidente do Inpe.

Ao final, a única informação que poderia se transformar em notícia está resumida em poucos segundos. *"No Deter, as coordenadas geográficas não vão ser mais divulgadas por uma questão de segurança dos fiscais ambientais contra os grileiros",* afirmou a repórter. Ou seja, Ibama e Inpe proibiram a divulgação pública das coordenadas de um dos sistemas para evitar que os servidores sejam ameaçados. Caberia à repórter entender em quais circunstâncias isso acontece. Também seria importante saber se há registro recente de fiscais que foram vítimas de criminosos – como acontece nas coletivas, em geral, o fato de maior relevância não está presente no escopo do *release* e nas frases iniciais dos entrevistados.

De forma geral, o texto é pouco explicativo, embalado por uma locução marcada por certa insegurança e sonoras que não conseguem esclarecer o que estava em discussão. Princípios básicos exigidos do jornalismo público, como descrito no manual da EBC, não foram cumpridos. De acordo com o documento, o foco essencial do noticiário da empresa é o interesse da sociedade brasileira, que deve se colocar a serviço do direto dos cidadãos à informação correta e qualificada. Porém, tais valores foram esquecidos na produção desta notícia.



Convênios de Cooperação EBC/UFRGS/UnB
MONITORAMENTO DE CONTEÚDO

Monitoramento de Conteúdo

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

No mês de novembro, a Ouvidoria publicou o monitoramento dos programas *Resistir é Preciso*, *Sábados Azuis* e *Ser Saudável*, exibidos pela TV Brasil. Os pesquisadores do departamento de comunicação da UFRGS analisaram edições dos meses de março, maio, junho, julho e agosto. Neste mês não tivemos publicações do monitoramento das Rádios pela UnB.

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

Apresentamos aqui um resumo das análises de cada programa.

RESISTIR É PRECISO

Foram analisadas oito edições dos 26 episódios produzidos pela TV Brasil em parceria com a TC Filmes, veiculados durante os meses de março, junho, julho e agosto. Os episódios analisados foram: *A resistência dá a volta por cima*, *Vou-me embora para a clandestinidade*, *A expansão da imprensa alternativa no exílio*, *A imprensa alternativa pelo Brasil afora*, *Os jornais alternativos se multiplicam*, *Imprensa Alternativa: leitura obrigatória*, *Como tudo começou*, *Surgem mais jornais alternativos*.

O programa “resgata a trajetória de setores da imprensa brasileira que resistiram e combateram o golpe militar de 1964”.

O programa foi bem avaliado tecnicamente, bem como na adequação aos princípios da radiodifusão pública. Mas, a UFRGS destacou alguns aspectos a serem ajustados, como “desalinhos pontuais, relacionados ao figurino, à iluminação e aos grafismos”.

Apontaram que a “estética adotada, embora coerente com a identidade dos jornais alternativos abordados pela série, tende ao excesso, em prejuízo da clareza.”

Com relação à quantidade e à qualidade das vozes e fontes, a UFRGS acredita que “contribuem para qualificar o conteúdo apresentado, permitindo o aprofundamento das temáticas abordadas e garantindo a pluralidade de pontos de vista e opiniões acerca dos assuntos reportados”. Também destaca que é a “dinâmica que se estabelece entre os personagens que dá o tom do programa”, que as fontes contribuem para “qualificar e aprofundar as discussões propostas” e que o programa é “resultado de uma pesquisa histórica e documental consistente”.

Quanto aos objetivos da radiodifusão pública e da TV Brasil, a UFRGS considera que o programa *Resistir é Preciso* é “tecnicamente bem executado, cumprindo sua função de relatar e discutir a realidade da imprensa alternativa brasileira durante a Ditadura Militar”. Reforça que as temáticas abordadas são de “profunda relevância nacional e internacional, em especial, as lutas em torno da redemocratização do Brasil após o golpe militar de 1964” e que “contribui para desenvolver a consciência crítica do cidadão, fomentar o debate público, construir a cidadania e consolidar a democracia”. Destacou ainda que o conteúdo interativo oferecido pelo site do programa proporciona a extensão da experiência do telespectador para o ambiente da internet, com fotos históricas, infográficos, linha do tempo e vídeos, entre outros recursos.

Tendo como referência a análise do programa, a UFRGS sugere à TV Brasil “intensificar a programação voltada à abordagem de temáticas relacionadas à história política do país e à liberdade de expressão”. Recomenda também que se avalie a “necessidade de manter um padrão em termos de linguagem e estética”, porque “o uso de linguagem híbrida (teatro/cinema/documentário/TV) e o excesso de referências estéticas (nas artes e grafismos) pode ter um caráter de experimentação ou inovação, mas tende a confundir o telespectador e impede a criação de uma identidade ao programa”.

SÁBADOS AZUIS

A UFRGS analisou oito edições, veiculadas nos meses de maio, junho, julho e agosto. Foram monitorados os seguintes episódios: *Maracatu*, *Casa do Hip Hop*, *Associação Lua Nova*, *Teko Arandu*, *Cooperativa Lã Pura*, *Associação Mico-leão-dourado*, *Palmito de Pupunha* e *Escola Zé Peão*.

O programa *Sábados Azuis* é uma série baseada em livro homônimo, escrito pelo jornalista Mário Moreira Alves, que “procura relatar experiências positivas da sociedade civil brasileira, abordando, principalmente temas com forte conotação social”.

A UFRGS considerou que o conteúdo das edições analisadas condiz com os princípios da Comunicação Pública e objetivos da TV Brasil e procura desenvolver a consciência crítica do cidadão, quando dá visibilidade a projetos sociais e aborda temas relacionados à cultura, comportamento, empreendedorismo e cidadania. Dessa forma, a universidade acredita que o programa “permite que os telespectadores questionem e reflitam sobre a situação de sua comunidade e de outras regiões brasileiras”, além de os conteúdos exibidos possibilitarem “estimular outras pessoas à mobilização para desenvolvimento de projetos coletivos que contribuam para uma sociedade melhor”.

De acordo com a universidade, a descentralização das reportagens nas diversas regiões do Brasil é fator importante na promoção da cultura nacional e divulgação das boas práticas sociais do interior do país. Além disso, a instituição aponta que o “programa revela-se adequado à sua proposta ao dar visibilidade para relatos de pessoas em situação de vulnerabilidade social que, com a participação em algum dos projetos exibidos na série, puderam melhorar consideravelmente de vida”, o que serve de exemplo para reprodução da experiência em outras partes do país.

A série foi considerada “tecnicamente adequada à sua proposta”. A edição de imagem e de som foi considerada coerente com o objetivo do programa, embora simples. A UFRGS observou que uma linguagem mais acessível, a maneira como os enquadramentos são executados, a forma sóbria das imagens e o conteúdo elucidativo e didático são o que “possivelmente facilita a compreensão e proporciona boa experiência audiovisual televisiva ao telespectador”. A universidade chamou atenção para o cuidado que se deve ter com a fragmentação das entrevistas em blocos. Esse recurso, que proporciona dinamicidade à série, pode causar desconforto ao telespectador se não for bem utilizada. A universidade sugere que seja “avaliado a utilização desse recurso em demasia”. Segundo a UFRGS, foi identificada uma captação de baixa intensidade de áudio, no episódio *Palmito de Pupunha*, o que prejudicou a “compreensão do que estava sendo reproduzido na série, tanto em relação à fala dos convidados quanto ao som ambiente do cenário”.

O figurino dos participantes foi considerado adequado por estar relacionado ao seu cotidiano, contribuindo para “contextualizar os assuntos abordados nos episódios”.

As locações e iluminação para gravação do programa foram consideradas apropriadas e contribuíram para a contextualização do assunto abordado. Contudo, a UFRGS faz uma ressalva em relação ao episódio *Cooperativa Lã Pura*, exibido em 11/07. “A leitura da placa de vidro pelos entrevistados, com a luz solar incidindo fortemente sobre o leitor não resultou em um enquadramento esteticamente agradável, pois a atuação do convidado não pareceu natural, além de a captação da imagem ter sido realizada distante do foco. Isso pode ter causado estranhamento e desconforto no telespectador, uma vez que a performance do entrevistado aparenta ser artificial e o enquadramento da câmera deixou muitos espaços vazios no quadro”. Com relação a essa fragilidade, a universidade recomenda que o “texto apareça na tela para que o telespectador possa acompanhá-lo”.

Com relação às artes e grafismos, apesar de bem avaliadas, foi constatado que esse recurso poderia ter sido mais bem explorado para “complementar e aprofundar os temas das edições, visto que alguns dos conteúdos apresentados tendem a ser desconhecidos da maioria dos telespectadores”. Os pesquisadores também registraram dificuldades na leitura dos geradores de caracteres (GC). Segundo eles, “além do tamanho da fonte ser pequeno, as cores de preenchimento possuem tonalidades claras, prejudicando a visualização dos GCs pelos telespectadores”.

A escolha pela grande diversidade de vozes, como cidadãos, especialistas, representantes de ONGs, artistas e escritores, foi avaliada como positiva, pelo conhecimento que tinham dos assuntos tratados. Destaque para os cidadãos, que tiveram participação em sete das oito edições. A diversidade de temas foi considerada outro ponto positivo da série, pelas abordagens relevantes, assuntos desenvolvidos a partir dos relatos das experiências dos cidadãos e de “caráter mobilizador ao exibir experiências de sucesso que retratam manifestações culturais, situações de vulnerabilidade social, empreendimentos de geração de empregos e renda, dentre outras atividades”.

SER SAUDÁVEL

O programa teve oito edições analisadas pela UFRGS, que foram veiculadas nos meses de junho, julho e agosto. Os episódios observados foram: *Distúrbios Urinários*,

Problemas na Garganta, Acidentes Domésticos, Anemia, Pedra na Vesícula, Autismo, Transtornos do Crescimento e Gestação de Alto Risco.

O programa *Ser Saudável*   exibido todos os sábados pela TV Brasil e aborda “uma doença ou situação que demande cuidados especiais de saúde, por meio de explicações claras e precisas que facilitem o esclarecimento da população acerca de mitos, verdades, cuidados e formas de prevenção”.

A edição de imagem e de som do programa são bem captados, editados e gerados, segundo a UFRGS. As imagens captadas dos convidados em seu ambiente cotidiano favorece a espontaneidade. Embora, o programa tenha sido avaliado de forma positiva no tocante à qualidade técnica, alguns problemas foram observados. Em relação ao áudio, detectou-se “ruídos” e “chiados” ao fundo nas gravações, o que às vezes atrapalhava o entendimento do que se estava falando, e diferenças consideráveis de intensidade de som, que podem causar desconforto ao telespectador. Já as imagens apresentaram algumas falhas no foco da câmera que “em alguns momentos, apareceu em processo de ajuste de foque, ou seja, focava e desfocava com frequência o convidado e, por conseguinte, houve perda de nitidez na imagem”.

Os figurinos foram bem avaliados em todas as edições analisadas, especialmente o uso do jaleco. “A utilização desse figurino, particularmente, na abertura do programa, ajuda o telespectador a compreender que, além de apresentadores, eles também são médicos e, por isso, fazem intervenções e esclarecimentos durante as entrevistas”, consideraram os pesquisadores.

As locações externas em consultórios, laboratórios, espaços públicos ou nas próprias casas dos entrevistados foram consideradas adequadas, tanto tecnicamente quanto aos aspectos temáticos. A UFRGS considerou que “a proposta de ir até os ambientes familiares dos entrevistados é positivo, já que, além de contextualizar os assuntos das gravações, também possibilita que os convidados relatem suas experiências de forma natural e espontânea”.

Os grafismos foram considerados “elucidativos” e “didáticos”, facilitando a compreensão dos conteúdos. Segundo a universidade, as animações e os gráficos, embora sejam simples, “cumprem com as funções de complementar a explicação da apresentadora e de facilitar o entendimento dos casos abordados no programa”. Contudo, alerta que, mesmo com entrevistas fragmentadas, o programa identifica uma única vez as pessoas com os geradores de caracteres (GC). Dessa forma, sugere que

se identifiquem as pessoas entrevistadas em espaços públicos e que se insira com mais frequência os GCs para identificar também os cidadãos que aparecem no programa.

Os apresentadores do *Ser Saudável* demonstraram segurança e excelente domínio dos assuntos abordados; são didáticos, utilizam-se de linguagem simples e compreensível para os termos técnicos, procedimentos clínicos ou tratamentos, além de auxiliarem “o telespectador a sanar algumas dúvidas sobre os temas tratados”. A UFRGS observou que os apresentadores, ao interagirem com a câmera, não entonam naturalmente a fala quando estão lendo o *teleprompter* ou fazendo a narração em *off*.

Os professores identificaram que “as fontes e vozes apresentadas estão adequadas à proposta do programa. Todas as edições tiveram a participação do cidadão e de profissionais da saúde. Além dessas vozes centrais, segundo a universidade, “o programa não se limita aos profissionais da saúde, buscando especialistas e profissionais de outras áreas, como, por exemplo, da educação, para produzir um conteúdo que ultrapasse as questões relacionadas apenas à doença em seus aspectos clínicos, mas também que trate sobre suas implicações sociais, culturais e familiares”.

Os temas abordados no programa foram identificados como coerentes com o objetivo do *Ser Saudável*. A UFRGS, contudo, diz que “os tratamentos para as doenças mencionadas nas edições analisadas possuem elevado custo financeiro” e sugere que “seria enriquecedor ao programa e, principalmente para o público telespectador, que fossem informados métodos de tratamento de baixo custo, ou mesmo, procedimentos que são atendidos pelo Sistema Único de Saúde (SUS)”. A universidade também recomenda que se ofereçam informações de utilidade pública, como o “lugar onde a população poderia encontrar os tratamentos para as doenças e distúrbios mencionados no programa”.

Quanto aos objetivos da radiodifusão pública e da TV Brasil, a UFRGS concluiu que o programa “apoia processos de inclusão social ao desconstruir o preconceito acerca de algumas doenças, além de apresentar formas de aproximação e cuidado com pessoas que sofrem de doenças psíquicas, como o autismo, garante o acesso à informação ao apresentar conteúdos acerca de sintomas e tratamentos de doenças e formas de se relacionar com outras pessoas que sofrem de algum distúrbio. Por seu caráter didático e elucidativo, o *Ser Saudável* desenvolve programação educativa ao produzir conteúdos que esclarecem a população acerca de doenças e situações que

necessitem de tratamento de saúde, fomenta a produção regional pela parceria da TV Brasil com TV Unisinos, descentralizando a produção do conteúdo televisivo e dando visibilidade a características de diferentes regiões do país”. Também destaca que “o programa apresenta excelência em conteúdo e linguagem, ao abordar, com clareza e profundidade, temas relacionados à saúde, produzindo um material audiovisual esteticamente agradável”.

A UFRGS identificou que o programa “contempla diversos objetivos da comunicação pública e da TV Brasil, principalmente por abordar temas de interesse público, oferecendo ao telespectador conteúdos didáticos sobre prevenções, diagnósticos e tratamentos de saúde. Dessa forma, sugere que, pela qualidade e relevância para a população, a série dê continuidade na criação novos episódios”.



MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO

TV Brasil

WINDECK – TODOS OS TONS DE ANGOLA

A TV Brasil estreou no mês de novembro a novela angolana *Windeck - Todos os Tons de Angola*. Primeira novela africana a passar no Brasil, a obra já foi exibida pela TPA (Angola) e pela RTP1 (Portugal). Em 2013, esteve entre as quatro telenovelas indicadas ao Emmy Internacional.

RECLAMAÇÕES, ELOGIOS E PEDIDOS DE MUDANÇA DE HORÁRIO

A Ouvidoria recebeu, em novembro, **23 manifestações** sobre a novela, sendo 11 solicitações de mudança de horário, 10 elogios e 2 reclamações.

Quanto aos pedidos de mudança de horário, a Diretoria de Conteúdo e Programação informou que “o horário de dramaturgia da TV Brasil sempre foi 23h. Nas faixas anteriores às 23h temos uma programação fixa em nossa grade que tem seus públicos e tem que ser respeitada. *Windeck* não é uma novela adequada para ir ao ar antes das 23h. Tem classificação indicativa de 16 anos, portanto está sendo exibida no horário mais cedo permitido por lei. Mas, justamente para atender ao público que não pode ver neste horário disponibilizamos os capítulos no seguinte endereço: <http://tvbrasil.ebc.com.br/novelawindeck/videos>. Ali os nossos telespectadores encontrarão todos os capítulos já exibidos da novela e poderão vê-los.”

Os elogios, a Ouvidoria agradeceu e encaminhou à Diretoria de Conteúdo e Programação.

Seguem alguns elogios, pedidos de mudança de horário e também as duas reclamações, com as respectivas respostas.

ELOGIOS E PEDIDOS DE MUDANÇA DE HORÁRIO

Processo 2194-TB-2014: mensagem enviada em 06/11 por telespectadora de Brasília/DF: “Fiquei contente de saber da exibição da novela angolana, uma possibilidade de sair das nossas que estão cada dia piores. Inclusive uma chance de conhecer a cultura daquele país. Porém, logo me decepcionei quando vi que será

exibida às 23hs. Gostaria de saber o motivo da escolha, será que é imprópria para outro horário? Para muitas pessoas é impossível este horário. Acordo cedo, sou trabalhadora.”

Processo 2251-TB-2014: mensagem enviada em 13/11, por telespectador de Campo Magro/ PR: *“Com muita alegria descobri hoje que a TV Brasil transmite a telenovela Windeck, e nos dá a oportunidade de conhecer um pouco da cultura Angolana. É lindo ver uma novela com atores negros, algo que tanto nos falta em nossas produções. Minha alegria maior foi ver que a novela é exibida em áudio original. Parabéns à TV Brasil. Quando a série portuguesa Equador que era exibida, enviei à emissora meu descontentamento por dublarem a série e, em resposta do canal tive uma desmotivadora explicação de que o idioma Lusitano não era compatível para a maioria dos brasileiros. Sempre acreditei que temos muito a ganhar ao conhecer a cultura dos países-irmãos, de língua portuguesa, e que temos total capacidade de nos adaptar ao sotaque lusitano. Televisões de países de língua espanhola e inglesa transmitem dramaturgia de países-irmãos em áudio original; ainda éramos uma ilha nesse aspecto, isolados em nosso sotaque televisivo "neutro" imposto por emissoras que se julgam donas da mídia. Graças a vocês isso começa a mudar. Desejo imensamente que a novela seja aceita e que novas produções africanas e principalmente portuguesas (pela grande produção que possuem) tenham espaço na TV Brasil. Parabéns pela iniciativa e coragem!”*

Processo 2254-TB-2014: mensagem enviada em 13/11 por telespectadora do Estado de São Paulo: *“Olá, conheci a TV Brasil após a divulgação da novela Windeck. Sou estudiosa sobre a cultura africana e fiquei deveras feliz ao saber que aqui no Brasil começariam a transmitir a novela. Não conhecia a emissora e após assistir a algumas programações percebo que temos muita coisa boa para ver na TV. Quero parabenizá-los de coração todo o trabalho que fazem, é enriquecedor. Não consigo mais parar de assistir a este canal.”*

Processo 2316-TB-2014: mensagem enviada em 24/11 por telespectador de Caruaru/PE: *“Prezados Senhores, parabenizo à TV Brasil pela excelente iniciativa da exibição da telenovela angolana Windeck. São poucas as oportunidades que nós, brasileiros, temos de contato com produções midiáticas de países de língua portuguesa, nossos irmãos. Sugiro que a iniciativa se estenda a trabalhos dos outros países lusófonos.”*

Processo 2323-TB-2014: mensagem enviada em 24/11 por telespectador de Caruaru/PE: *“Quero, por meio deste, parabenizar a TV Brasil/EBC pela rica oportunidade de poder assistir a uma novela made in Angola. Mesmo não sendo adepto deste ramo da teledramaturgia, fiquei fascinado quando assisti ao 1º capítulo dessa novela que nos mostra as riquezas culturais e linguísticas daquele país irmão. Virei fã. Obrigado! Obs: Não seria possível passá-la um pouquinho mais cedo?”*

Processo 2335-TB-2014: mensagem enviada em 25/11 por telespectadora de Campo Grande/MS: *“Estou muito feliz com a novela Windeck. Assistio todos os dias. A novela é composta por um elenco muito, muito, muito lindo. Amo novela com pessoas lindas. Eu tinha certeza que o negro mais lindo do mundo, era o negro brasileiro. A pele cor de canela ou às vezes marrom, a qualidade sedosa da pele e o charme brasileiro que é único. Mas estou muito encantada com o negro angolano. Que maravilha!!! Lindos!!!! Amo a TV Brasil. Aqui no MS é o canal 04. Meu canal preferido. A TV Brasil está de parabéns em apresentar essa novela Windeck. Acredito muito em um novo momento do Brasil. Momento de repensarmos os nossos conceitos em geral. Windeck poderá revolucionar e trazer um novo paradigma para os telespectadores e diretores de novelas e longas. No Brasil, temos muitos negros em novelas da época da escravidão. Mas em novelas com temas cotidianos, temos muito poucos. Vamos fazer diferente. Temos negros lindos e competentes. Somos um país miscigenado. Vamos escrever, apresentar novelas com negros, índios e brancos. É o nosso Brasil. Falo para todos os meus colegas, conhecidos e parentes sobre a novela. Parabéns pela iniciativa.”*

Processo 2352-TB-2014, mensagem enviada em 27/11 por telespectadora de São Paulo/SP: *“Bom, quero começar dizendo parabéns a vocês por exibirem uma novela que realmente vale a pena ver. Quando comecei a assistir fiquei muito ligada. É uma ótima novela, mostrando todos os lados da história, porém sem deixar de priorizar o mais importante, a cultura. Mesmo sendo uma região muito afastada de São Paulo não poderia ter coisa melhor. Adoro assistir e saber sobre coisas de algo tão lindo quanto a África, Angola, Luanda. Adoro a novela, adoro as coisas que estou aprendendo sobre, e adoro ver o sotaque deles, embora muito parecido com o da gente e muito mais rico, bonito de ouvir, de ver. Muito bom, fora que quebra qualquer preconceito, a ideia de colocar um português para namorar, partilhar uma vida a dois, com uma moça linda que, por sua vez, é de origem africana. Meu, que lindo, que máximo! Parabéns ao canal por me dar a oportunidade de assistir a uma obra tão fantástica.”*

RECLAMAÇÕES

Processo 2188-TB-2014, atendimento feito por telefone, em 05/11, por telespectador que não identificou sua localidade: *“O telespectador acompanha e estuda a história de Angola há muitos anos, ao longo de sua vivência viu a queda do regime soviético e a mudança subsequente no país. Afirma que Angola é um país rico em minerais, porém após essas mudanças, acarretadas em parte pelas milhares de mortes na guerra civil contra o FMA, hoje é um país extremamente corrupto, personificado na personagem da novela Windeck denominada "Pati", sobrenome "Faria" (formando "patifaria"). Declara que resolveu fazer a crítica junto à ouvidoria da EBC após assistir o Sr. Presidente da EBC Nelson Breve falando sobre a referida novela e posteriormente assistir ao episódio de lançamento. Afirma, ainda, que não se ilude com o conteúdo da novela, que acredita que a produção da mesma foi diretamente influenciada pela emissora brasileira Rede Globo de Televisão e que é um trabalho típico de qualquer outro país corrupto. Informa que recebeu, certa vez, proposta de trabalho em Angola, porém, declinou-a por recusar-se a ir para um país tão corrupto, de acordo com sua visão. Finaliza dizendo que está bastante inconformado com a novela Windeck, pois é um reflexo nítido da corrupção da sociedade angolana atual. Pede encarecidamente que sua manifestação seja encaminhada ao Sr. Presidente da EBC, Nelson Breve.”*

O Diretor-presidente da EBC respondeu: *“Agradeço à manifestação do senhor Gilberto e informo que as decisões sobre a Programação dos veículos de comunicação da EBC são tomadas pelo Comitê de Programação, presidido pelo Diretor-geral - e não pelo Diretor-presidente, a partir de diretrizes do Conselho Curador da Empresa, integrado majoritariamente por representantes da Sociedade Civil. Coube à Diretoria da Presidência representar a EBC na constituição de parceria institucional com a Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial (Seppir), da Presidência da República. Nesse sentido, estou encaminhando cópia de suas considerações ao Diretor-geral para conhecimento e avaliação.”*

Em relação à mesma demanda, o Diretor-geral enviou a seguinte mensagem: *“Solicito que agradeça ao espectador pelo interesse em nos procurar. Suas considerações foram anotadas.”*

Processo 2358-TB-2014, mensagem enviada em 27/11 por telespectadora que não identificou sua localidade: *“Quero dizer que as legendas da novela Windeck na TV Brasil HD não estão funcionando, e não é problema da televisão, porque é apenas*

nesse canal! Por favor, coloquem a legenda, pois tem palavras que não dá pra entender em função do sotaque, obrigado desde já!"

A Diretoria de Conteúdo e Programação respondeu o seguinte: "*Precisamos saber em que sinal a telespectadora assiste Windeck. No canal aberto, que é a responsabilidade da operação da TV Brasil, as legendas funcionaram desde o início. A Net teve um problema que já foi sanado, a nosso pedido. Mas é só deste problema, que já foi sanado que temos conhecimento. Nos demais canais a legenda vem funcionando normalmente.*"

A telespectadora não contestou a resposta.

MONITORAMENTO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO

SINAL DA TV BRASIL EM BH

Em novembro a Ouvidoria recebeu **07 reclamações** sobre o sinal da TV Brasil em Belo Horizonte.

A Superintendência de Suporte enviou, no dia 19, uma equipe à Belo Horizonte para verificação e solução do problema. No dia 02 de dezembro, a Susup informou o seguinte: "*mantivemos contato com colegas em Belo Horizonte e a informação é que o sinal da TV Brasil digital, canal 65, está normal*". Em contato telefônico com um dos reclamantes, no dia 03/11, este informou que o sinal está realmente regularizado.

Seguem, abaixo, as reclamações:

2183-TB-2014, enviada em 04/11: "*Gostaria de saber o porque sinal do 65 não pega em minha região.*"

2215-TB-2014, enviada em 10/11: "*O Telespectador nos ligou para informar/reclamar que a TV Brasil saiu do ar em Belo Horizonte há duas semanas. Assistia pelo canal 49, informa também que o canal 65 (Digital) também não pega a TV Brasil.*"

2281-TB-2014, enviada em 14/11: "*O sinal aqui melhorou 100% mas depois de alguns dias o áudio desapareceu é o único canal sem som por gentileza providencie a melhoria.*"

2286-TB-2014, enviada em 14/11: *“Estou recebendo a imagem muito bem no 65.1 mas SEM ÁUDIO Aguardo providências Obrigado.”*

2287-TB-2014, enviada em 18/11: *“A TV Brasil esta sem som no canal digital 65.1 em belo horizonte.”*

2288-TB-2004, enviada em 18/11: *“Estou notando que, desde sábado, 15/11, a programação da TV Brasil (canal 65) apresenta imagem, porém sem som, durante todo o dia. Gostaria de saber, por favor, se está havendo algum problema de transmissão para Belo Horizonte. Quando o mesmo programa está sendo transmitido, simultaneamente, pela Rede Minas, imagem e som estão perfeitos.”*

2292-TB-2014, enviada em 18/11: *“Olá... boa tarde!!! Quero comunicar que a TV Brasil na hora da novela Windeck e outras programações está sem áudio, pensei ser algo no aparelho de TV mas verifiquei nas duas TVs que tenho em casa q são digitais está com o mesmo problema... sabem o que pode ser? Obrigada.”*

Agência Brasil e Portal EBC

Processo 220-PE-2014 – Paulo Mattos, do Rio de Janeiro (RJ) – *“Parabéns pelo site com perguntas e respostas do ENEM!! A minha empresa, Olympya Software é brasileira, apesar do site em inglês (www.olympya.com) está envolvida em diversas atividades desenvolvimento de software e games, representação de software de terceiros, educação em games e outros, consultoria e outras. Um dos nossos projetos atuais é a criação de uma Plataforma de Auxílio a Educação constituídas de Apps que pretendem ajudar a todas as pessoas que pretendem participar de concursos onde as provas são de múltipla escolha. O nosso objetivo é que esta App aumente a objetividade e a produtividade dos estudantes em um processo lúdico que foca o uso do tempo ocioso para aprender e não decorar. Acreditamos que a educação é o nosso maior desafio como país e, esta plataforma quer, modestamente, contribuir para vencermos este desafio. As perguntas e os dados existentes no site ENEM podem nos ajudar muito. Gostaríamos de conversar com a pessoa responsável pelo software desta aplicação para estudar uma possibilidade de parceria Olympya Software – CEO”*

Resposta da área - *Em atenção à sua mensagem, a Superintendência de Comunicação Multimídia da EBC, informa que você pode tratar o assunto diretamente com o gerente-executivo de Conteúdo Multimídia, Anselmo Massad.*

Processo 216-PE-2014 - Thiago – município não informado - *“Diferente de matéria publicada, São Manuel não terá feriado em 20 de novembro. O Projeto de lei foi alterado e a cidade haverá atividades em escolas municipais”.*

Resposta da área - Em resposta à sua mensagem, a Gerência Executiva de Conteúdo Multimídia informa o seguinte. *"De fato, segundo a prefeitura, a lei foi revogada em novembro do ano passado. Por isso, o texto foi corrigido. Para efeito de prestar satisfação ao demandante, informamos que a matéria teve por base levantamento produzido pela Secretaria de Políticas de Promoção da Igualdade Racial (Seppir). Em função de apontamentos como o trazido pelo demandante, faremos uma revisão própria para o próximo ano."*

Processo 436-AB-2014 - Claudia Maria, de João Pessoa (PB) - *“Sou editora de um site de notícias e frequentemente reproduzimos o material noticioso veiculado por vocês. Acontece que uma matéria específica (Mundo tem 35,8 milhões de escravos modernos, aponta estudo) recebeu um pedido, por parte de uma empresa, de retirada do ar. A empresa alega que a pesquisa está embargada. Há alguma procedência?”*

Resposta da área: *“Em resposta à sua mensagem, a Gerência Executiva de Jornalismo informa o seguinte: "Esse dado nos foi passado pela representante da WalkFree no Brasil em entrevista exclusiva à reportagem. A pauta era sobre o trabalho escravo no mundo e a entrevistada antecipou os dados do relatório de 2014, mas não fez menção sobre o embargo. Ao ver nossa matéria publicada, a WalkFree fez contato com a Agência Brasil pedindo a retirada da matéria. No entanto, diante do fato de termos publicado a matéria há algum tempo e também por ela ter sido reproduzida em vários outros sites, não consideramos apropriado retirar do leitor e usuários em geral o direito a ter acesso a essa informação. Explicamos à fundação que respeitamos embargos, mas, repetimos, desta vez, não fomos avisados sobre isso."*

Processo 428-AB-2014 – Sergio R. La Rocque, de Macapá (AP) – *“Em primeiro lugar não é a primeira vez que me dirijo por esse meio a Agência Brasil. Gostaria de saber por que a linha editorial da Agência é tucana?...Não que eu queira que ela seja chapa branca. Mas, é notória a má vontade com o governo da presidenta Dilma, do PT”.*

Resposta da área: *“Em resposta à sua mensagem, a Gerência da Agência Brasil informa o seguinte: “Não adotamos preferências na Agência Brasil. O próprio Manual de Jornalismo nos impõe regras de conduta que primam pela imparcialidade e a isenção, sem deixar de lado o equilíbrio. Aliás, todo tempo, em coberturas normais, mas também nos últimos meses na campanha eleitoral, perseguimos, diariamente, o objetivo do equilíbrio na produção de matérias e na distribuição equânime de espaço para todos os candidatos, inclusive os que obtinham resultados menores nas pesquisas. E, como presidenta, não tratamos Dilma Rousseff de forma diferenciada. Agradecemos as contribuições críticas como a sua, pois nos ajudam a fazer uma avaliação e reflexão do nosso trabalho. Esperamos contá-lo como leitor sempre.”*

Processo 444-AB-2014 - Gilmar Monteiro, do Rio de Janeiro (RJ) - *“Sou Gilmar Monteiro, diretor da empresa responsável pelo produto Tônico Capilar Biocap mencionado em uma matéria que vocês publicaram em 06/11/2014 (<http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2014-11/anvisa-suspende-alcool-e-tonico-capilar-sem-registro>). Gostaria que nos enviasse a fonte onde obtiveram essa informação, onde o nome do nosso produto é mencionado. Estamos abrindo investigação processual em relação à informação divulgada. Aguardamos contato. Diretor – BioCap. Tônico Capilar Biocap”*

Resposta da área - *“Prezado Sr. Gilmar, em resposta à sua mensagem, a Gerência da Agência Brasil informa que a fonte da informação presente nesta matéria foi o Diário Oficial da União, conforme pode ser acessado no link para a edição 215 da seção 1, do dia 6 de novembro de 2014. Nas páginas 49 e 50, está a resolução 4.331 da Anvisa que determinou a suspensão, fabricação, distribuição, divulgação e comercialização dos produtos descritos na reportagem.”*

Processo 445-AB-2014 - Camila Figueiredo, de Belo Horizonte (MG) - *“Sou doutoranda da Universidade Federal de Minas Gerais e pretendo publicar um artigo acadêmico sobre a exposição “História em Quadrões”, do Maurício de Sousa. Gostaria de utilizar as seguintes fotografias nesse trabalho. 1 - Brasília, 31/7/2003 (Agência Brasil - ABr) - Abertura da exposição História em Quadrões. Maurício de Souza pede calma a crianças e mães em busca de autógrafos. (Foto J. Freitas - ABr - hor - 47) 2 - Brasília, 31/7/2003 (Agência Brasil - ABr) - Abertura da exposição História em Quadrões. Maurício de Souza mostra a reprodução de “Lição de Anatomia”, de Rembrandt. (Foto J. Freitas - ABr - hor - 48) 3 - Brasília, 31/7/2003 (Agência Brasil - ABr) - Abertura da exposição História em Quadrões. Maurício de Souza mostra a reprodução de “A Criação de Adão”, de Michelangelo. (Foto J. Freitas - ABr - hor - 50).*

Nesse sentido, gostaria de saber se a Agência poderia enviar para meu email as referidas fotos, com resolução de 300 dpi. Grata.

Resposta da área – “Após consulta ao fotógrafo, a Diretoria de Jornalismo, através do Coordenador Editor de Fotografia da Agência Brasil, entrará em contato diretamente para fornecer as imagens solicitadas. Agradecemos sua mensagem”.

Processo 446-AB-2014- Marcus Teixeira - sem indicação de município- “Alguém não está falando a verdade <http://www.ebc.com.br/cidadania/2014/11/cnv-pede-providencias-sobredocumentos-encontrados-em-hospital-do-exercito> "encontraram um dossiê com notícias e documentos referentes a Raul Amaro [dissidente político Raul Amaro Nin Ferreira, morto no dia 12 de agosto de 1971, nas dependências do HCE". <http://odia.ig.com.br/noticia/brasil/2014-11-15/exercito-monitora-membros-dacomissao-da-verdade.html>. "No IML do hospital, também havia fichas antigas de pacientes mortos no local, mas nenhum registro da passagem de Raul Nin pelo estabelecimento ou de outros presos políticos”.

Resposta da área – “Prezado Sr. Marcus, a Diretoria de Jornalismo da EBC enviou seguinte resposta: ‘Nossa matéria repercutiu informação repassada pelo MPF e comentada pela CNV, dando conta de que havia sido achado um dossiê com notícias e documentos referentes a Raul Amaro. Nós, da Agência Brasil, citamos, tal como o jornal O Dia, o trecho da nota que fala que Raul Amaro morreu nas dependências do HCE. Ocorre que o jornal parece ter tido informações que foram além, mostrando que não houve comprovação de que Raul Amaro tenha passado pelo HCE. Veja o link da nota do Ministério Público que traz a informação sobre os documentos citando Raul Amaro e sua possível passagem pelo HCE <http://www.prrj.mpf.mp.br/frontpage/noticias/mpf-e-pf-realizam-busca-dedocumentos-de-vitimas-da-ditadura-no-hospital-central-do-exercito>. Repare que, na matéria de O Dia, o seguinte trecho tem informação comum à nossa: “Na sala onde funciona o serviço havia um cofre onde foi encontrado um dossiê de membros da Comissão Nacional da Verdade (CNV) com fotos do coordenador Pedro Dallari e perfis dos outros membros. Havia ainda uma pasta com notícias da investigação sobre a morte de Raul Amaro Nin Ferreira, em decorrência de tortura, em 12 de agosto de 1971 nas dependências do HCE.’ Podemos voltar ao tema, em outra reportagem, com nova repercussão desse fato para melhor esclarecer aos leitores, agora com sua observação. Agradecemos seu comentário pois nos serve de alerta para essa oportunidade de esclarecimento dos fatos.”

Processo 447-AB-2014 - Vânia Lúcia Machado dos Santos, de Brasília – DF - *“Meu nome é Vânia Machado e conforme orientação dada por telefone envio esta mensagem com o objetivo de obter uma fotografia do acervo da Agência Brasil que retrata a superlotação do presídio de Águas Lindas de Goiás, trata-se de foto retirada atrás de uma grade e os detentos encontram-se sentados (uns com cabeça baixa outros com a cabeça levantada). Provavelmente a fotografia foi retirada no ano de 2008. Tentei realizar buscas aqui pelo site da EBC, mas não obtive sucesso em encontrar esta fotografia. Desse modo, venho requerer através desta mensagem a referida foto.”*

Resposta da área – *“Prezada Sra. Vânia atendendo ao seu questionamento, a Coordenação de Fotografia informou que irá providenciar o envio do material para a Sra. No entanto também sugerimos um link para visualização da imagem. O link é www.memoria.ebc.com.br/agenciabrasil/galeria/2009-06-15/15-de-junho-de-2009. Continuamos a disposição. Atenciosamente,”*

Processo 224-PE- 2014 – Andréa – município não informado - *“Não consigo assistir a programação do canal TV Brasil pois não tenho televisão e na internet só está disponível a programação internacional da TV. Tem como resolver isso e exibir também a programação brasileira para aqueles que assistem o canal pela internet poderem acompanhar também?”*

Resposta da área – *“Prezada Sra. Andréa; por motivos ligados a direitos de exibição, apenas a programação da TV Brasil Internacional é transmitida na web. A Sra. pode assistir a todos os programas produzidos pela TV Brasil, emissoras parceiras e produção independente autorizada, inclusive telejornais e programas de debates. Pedimos a sua atenção para localizar seu programa preferido na grade de programação. <http://tvbrasil.ebc.com.br/programacao>. Caso o link não funcione, copie e cole na barra de endereços do seu navegador”.*

Processo 226-PE-2014 - Andreia Gonzaga, dos Estados Unidos – *“Eu desenvolvo lições de Português para estrangeiros e gostaria de saber o uso do conteúdo deste site pode ser usado nas minhas lições. Todo o texto, vídeo, imagens que usar terá o correto crédito atribuído ao site. Obrigada pela atenção”.*

Resposta da área – *“Prezada Sra. Andreia, A Superintendência de Comunicação Multimídia, em resposta ao seu e-mail, informou o seguinte: ‘De modo geral, a reprodução dos conteúdos multimídia do Portal EBC é autorizada, desde que citada a*

fonte e exceto em caso de disposição explícita em contrário. O conteúdo do Portal EBC é publicado, via de regra, sob uma licença livre - Creative Commons, no caso. Isso vale para textos, fotografias, áudios, vídeos e infográficos. Há casos pontuais em que, por um acordo pontual de cessão, o autor do conteúdo ou detentor dos direitos de uso autoriza o Portal EBC a veiculá-lo, mas inibe seu uso em outras plataformas. Nesses casos pontuais, há advertências explícitas posicionadas para diferenciar o material (seja com indicações do tipo de licença específica, seja com informação de restrição na redistribuição). Mais informações podem ser obtidas na leitura dos Termos de Uso e da Política de Privacidade da EBC . (<http://www.ebc.com.br/termos-de-uso-econdicoes-gerais-do-portal-da-ebc> e <http://www.ebc.com.br/politica-deprivacidade-e-seguranca>). Os links para essas duas páginas estão posicionados no rodapé tanto do portal quanto do site da TV Brasil. Caso o visitante tenha interesse em contribuir com conteúdo colaborativo para o Portal, ele pode fazê-lo por meio do formulário e de acordo com regulamentos específicos www.ebc.com.br/envie-sua-materia". Aproveitamos para agradecer a participação".

Processo 227-PE-2014 - Paulo – do Rio de Janeiro (RJ) – *"Reporto 2 falhas no Site TV Brasil. 1 - Utilizava, habitualmente, o "link TV AO VIVO" para visualizar programas de televisão. Inesperadamente, esse "link" não está funcionando há várias semanas. Informo Sistema Operacional - Windows 8 e Windows 8.1; Navegador - Internet Explorer 10 e Internet Explorer 11. 2 - 2- Os vídeos dos Programas não estão disponíveis rotineiramente e alguns não constam na listagem cronológica. Adicionalmente, os Formatos de alguns vídeos (Ex. Brasilianas.org e Sem Censura) foi alterado para "webm", o que obriga o usuário a instalar, em seu dispositivo, um programa capaz de ler esse arquivo (antes, a qualidade de som e imagem; e praticidade de uso eram MUITO melhores). Lembro que os vídeos do Observatório da Imprensa (que NÃO tiveram os formatos alterados) continuam de boa qualidade geral. Agradeço, antecipadamente, vossas breves providências".*

Resposta da área – *Prezado Sr. Paulo, em resposta ao seu questionamento, a Superintendência de Comunicação Multimídia da EBC enviou a seguinte mensagem : "Agradecemos as críticas e comentários em relação a aba "TV ao Vivo" na página inicial da TV Brasil. Os detalhes sobre o sistema operacional e versões do navegador usadas são relevantes. Ainda assim, o player parece funcionar normalmente mesmo nessas versões citadas. Uma das hipóteses aventadas envolve a conexão usada pelo demandante, já que é prática relativamente comum em empresas restringirem os acessos de funcionários a determinados tipos de conteúdo, conforme suas políticas*

internas. A inconstância, demora e ordenamento de episódios na página dos programas são problemas que vem sendo tratados com vistas a se buscar soluções mais adequadas para cada caso, já que envolvem fluxos de trabalho variados, a depender do conteúdo - próprio, contratado, coproduzido ou licenciado. Em relação à adoção do padrão webm, informamos que os vídeos publicados desde maio deste ano ficam disponíveis em dois formatos MP4 e WebM. Essa opção visa buscar interoperabilidade em plataformas Web para computadores de mesa e dispositivos móveis."

Processo 228-PE-2014 - Fernanda Pacini – sem indicação de município - *“Há dias tento ouvir a Rádio Nacional FM Brasília pelo player da internet, pois não consigo mais sintonizar o rádio na minha casa. No entanto, para minha surpresa, ao clicar no player do site, consigo ouvir todas as rádios, menos a Nacional FM de Brasília. Rádio MEC, Nacional AM, Nacional Rio de Janeiro, Amazonas... todas funcionam bem, por alguma razão quando a Nacional FM Brasília não tem funcionado para mim (antigamente era possível). Vocês poderiam verificar se há um problema no site, ou se é apenas comigo?”*

Resposta da área – *“Prezada Fernanda, em resposta ao seu questionamento, a Superintendência de Comunicação Multimídia da EBC, informa que revisou parâmetros e configurações da retransmissão das Rádios EBC na Web. O áudio permanece ainda precisando de ajustes, o que será alcançado nos próximos dias. Lamentamos pelo inconveniente e ficamos à disposição. Aproveitamos para agradecer a participação”*.

Processo 229-PE-2014 - Edvan Nunes da Silva, de Santarém (PA) – *“Caríssimos, sou da RECEITA FEDERAL e não estou conseguindo acesso ao Portal para fazer uma publicação legal. Está havendo algum problema. Por favor, tenho urgência na resposta.*

Resposta - *Prezado Sr. Edvan; a Ouvidoria da EBC agradece o contato e informa que sua mensagem foi encaminhada à EBC Serviços, área responsável pela Publicidade Legal, que lhe responderá diretamente. Caso o contato não ocorra, você poderá entrar em contato diretamente pelo Fale Conosco da EBC Serviços, www.conteudo.ebcservicos.com.br/contact-info. Contato pelo telefone 61 3799 5600 (geral) ou diretamente no ramal 61 3799- 5443/ 5532 / 5586.*

Processo 230-PE-2014 – Ronildo, sem indicação do município da Bahia (BA) - “O site da EBC e o sistema de busca não estão funcionando. Tentei pesquisar com as palavras criança e saúde infantil não foi possível. ‘Criança’ cai nesse <http://busca.ebc.com.br/?q=crian%C3%A7as&op=&siteid=portal>. Saúde Infantil no http://busca.ebc.com.br/?q=Sa%C3%BAde+Infantil&op=&site_id=portal. Aparece a seguinte mensagem: Ops! Alguma coisa saiu errada. Lamentamos por isso. Tente novamente daqui alguns minutos”.

Resposta da área - “Prezado Sr. Ronildo, Em resposta à sua mensagem, a Gerência de Integração de Conteúdos, da Superintendência de Comunicação Multimídia, agradece a informação e diz que a busca está normalizada neste momento”.

Processo 452-AB-2014 - Dayvison – “Vocês publicaram o seguinte post da EBC “Anvisa aprova 113 pedidos excepcionais de uso de canabidiol” usando equivocadamente a sigla “(CDB)” para canabidiol, sendo que a certa é (CBD). Link da matéria <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2014-10/anvisaaprova-113-pedidos-excepcionais-de-uso-de-canabidiol>.”

Resposta da área – “Prezado Sr. Dayvison, boa tarde. A Diretoria de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação – EBC agradece a sua contribuição e lhe informamos que o equívoco foi corrigido Link da matéria <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2014-10/anvisaaprova-113-pedidos-excepcionais-de-uso-de-canabidiol>. Atenciosamente,”

Processo 453 -PE-2014 - Silvio Morenno – de Registro (SP)- “Tenho um jornal semanal em minha cidade (A Voz do Povo do Vale do Ribeira) e gostaria de saber como faço para usar as notícias da Agência Brasil. Obrigado. No aguardo”..

Resposta da área – “Prezado Sr. Sílvio, bom dia. A Diretoria de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação - EBC, em atenção a sua mensagem, respondeu o seguinte: “Todo o material produzido pela Agência Brasil (fotos e textos) é distribuído gratuitamente. A utilização do material somente pode ser feita com o devido crédito. No caso das fotos, solicitamos que sejam creditadas com o nome do fotógrafo/Agência Brasil. Em relação aos textos, pedimos que sejam creditados com o nome do repórter/Agência Brasil Para facilitar a busca dos nossos conteúdos, você pode se cadastrar na Central de Conteúdo por meio da página da Agência Brasil (agenciabrasil.ebc.com.br). O cadastro é rápido e gratuito. Para acessar, basta clicar no símbolo “C” no menu do site. Na central, você encontra textos, fotos e áudios da

Radioagência Nacional". Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocarmos a disposição".

Sistema de Rádios

ELOGIOS E RECLAMAÇÕES

Houve três elogios, dois dirigidos à Nacional AM de Brasília e um à Nacional FM de Brasília. As três manifestações demonstraram satisfação com a programação: com dois programas específicos transmitidos pela Nacional AM (uma apresentação do projeto 4D de televisão interativa da EBC e um debate sobre as causas de uma chacina em Belém) e, no casos da Nacional FM, com a programação em geral.

As reclamações, no total de dez, foram distribuídas entre cinco emissoras, com as quantidades maiores dirigidas à MEC FM do Rio de Janeiro (4) e à Nacional da Amazônia (3). As reclamações dirigidas à MEC FM do Rio se relacionaram principalmente aos conteúdos da programação (a forma de anunciar as horas, as dissonâncias presentes em músicas eruditas) e foram respondidas pela coordenação da emissora. Até uma observação sobre oscilações no volume do som foi tratada pela coordenação como uma questão de conteúdo (as modulações são próprias da música clássica). A única demanda sobre a transmissão do sinal (a suposta retirada do ar das transmissões via satélite Star One C2 sem avisar os ouvintes) ainda está aguardando resposta.

As reclamações dirigidas à Nacional da Amazônia, por sua vez, foram todas relacionadas aos problemas com a transmissão do sinal. Duas foram atendidas pela Sucom, que constatou a existência dos problemas e, em um caso, fez ajustes para eliminar as instabilidades (cortes no áudio) que tinham sido notadas em novembro e, no outro, estava estudando o *looping* da transmissão de um jogo no aplicativo para celular, para evitar futuras ocorrências. A outra demanda, que denunciou a péssima qualidade do sinal em Maceió/AL, ainda está aguardando resposta.



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 05 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC.

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

Área Encaminhada	Dirretoria de Conteúdo e Programação	Direroria de Produção	Superintendência de Comunicação Multimídia	MEC FM Rio de Janeiro	Superintendência de Suporte
Total de Processos sem Resposta em Novembro	3	3	3	2	1

Processo	Área Encaminhada	Data de Envio	Previsão de Resposta
2174-TB	Diretoria de Produção	05/11/2014	12/11/2014
223-OC	Superintendência de Comunicação Multimídia	10/11/2014	17/11/2014
2220-TB	Dirertoria de Conteúdo e Programação	11/11/2014	18/11/2014
2246-TB	Direroria de Produção	11/11/2014	18/11/2014
224-OC	Superintendência de Suporte	11/11/2014	18/11/2014
2221-TB	Dirertoria de Conteúdo e Programação	11/11/2014	18/11/2014
2290-TB	Direroria de Produção	18/11/2014	25/11/2014
2293-TB	Dirertoria de Conteúdo e Programação	18/11/2014	25/11/2014
143-MF	MEC FM Rio de Janeiro	19/11/2014	26/11/2014
232-PE	Superintendência de Comunicação Multimídia	24/11/2014	01/11/2014
145-MF	MEC FM Rio de Janeiro	24/11/2014	01/11/2014
2322-TB	Superintendência de Comunicação Multimídia	24/11/2014	01/11/2014

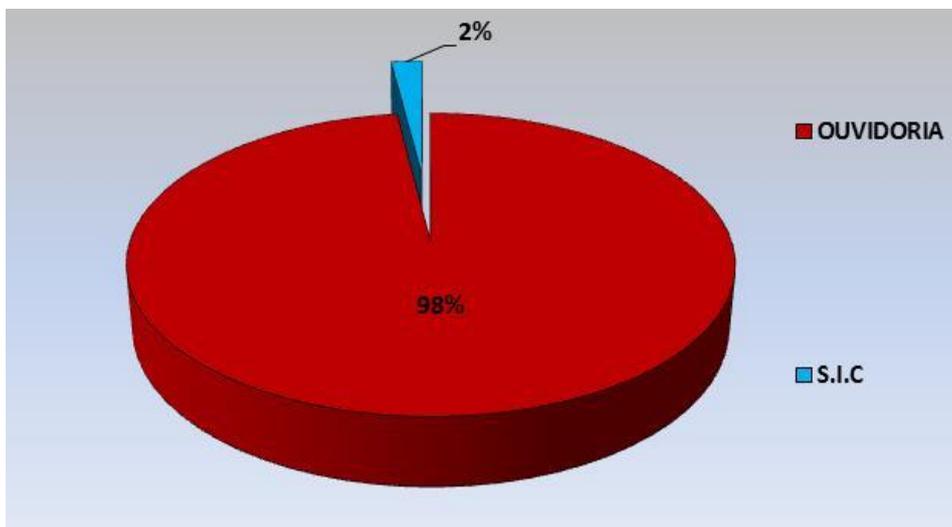
FONTE: NAMBI- OUIDORIA/EBC



QUANTITATIVO DE ATENDIMENTO

A Ouvidoria da EBC contabilizou durante o mês de novembro 592 atendimentos, são 582 referentes ao atendimento da Ouvidoria e 10 do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

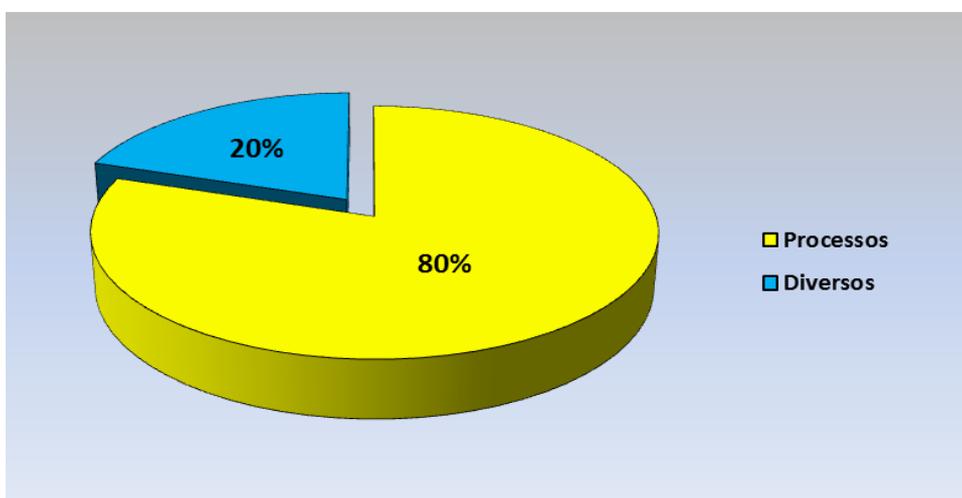
Percentual de atendimentos no período



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 584 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 466 (80%) geraram processos por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. As 116 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 464 manifestações que geraram processos distribuem-se entre os veículos conforme demonstrado abaixo:

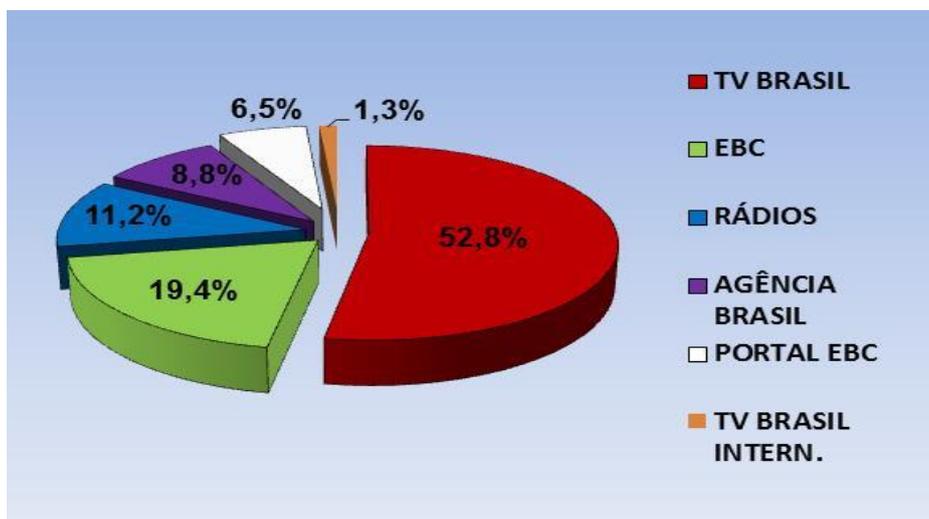
Manifestações por veículo

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	245	52,8%
EBC	90	19,4%
RÁDIOS	52	11,2%
AGÊNCIA BRASIL	41	8,8%
PORTAL EBC	30	6,5%
TV BRASIL INTERN.	6	1,3%
TOTAL	464	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

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

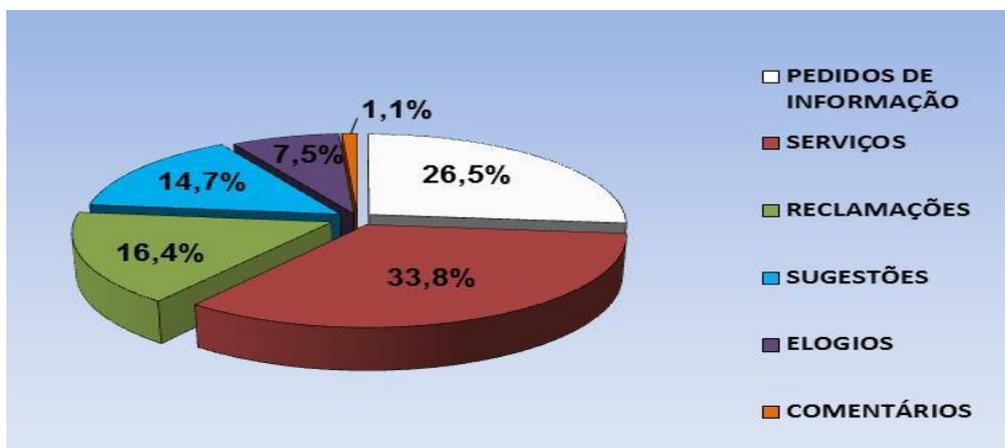
Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 83,6% dos atendimentos em novembro, contra 16,4% das reclamações.

Percentual das manifestações por categorias



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

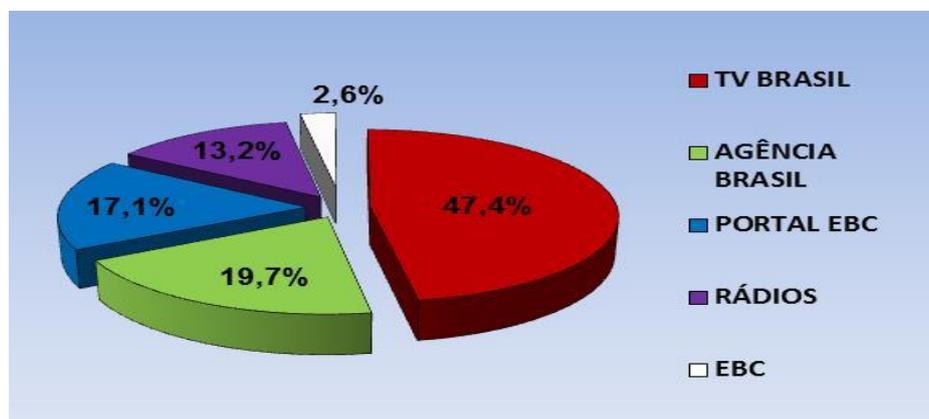
Reclamações

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	36	47,4%
AGÊNCIA BRASIL	15	19,7%
PORTAL EBC	13	17,1%
RÁDIOS	10	13,2%
EBC	2	2,6%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
TOTAL	76	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de reclamações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

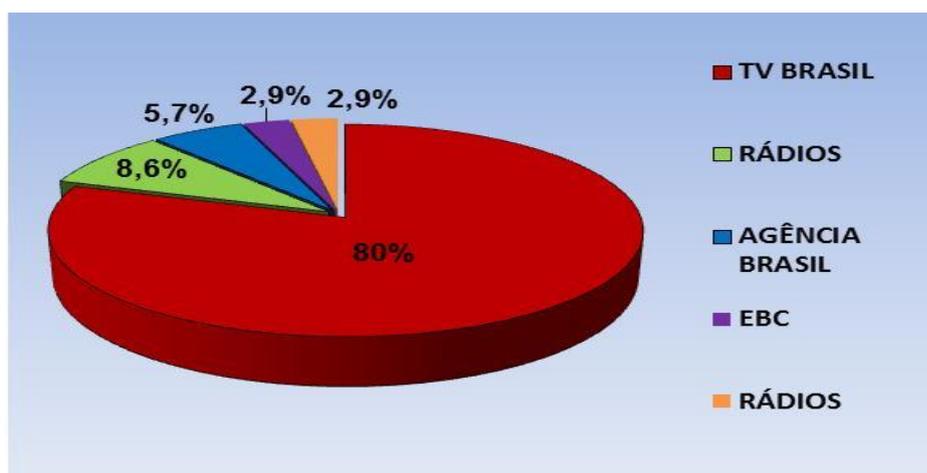
Elogios

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	28	80,0%
RÁDIOS	3	8,6%
AGÊNCIA BRASIL	2	5,7%
EBC	1	2,9%
RÁDIOS	1	2,9%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
TOTAL	35	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de elogios por veículo



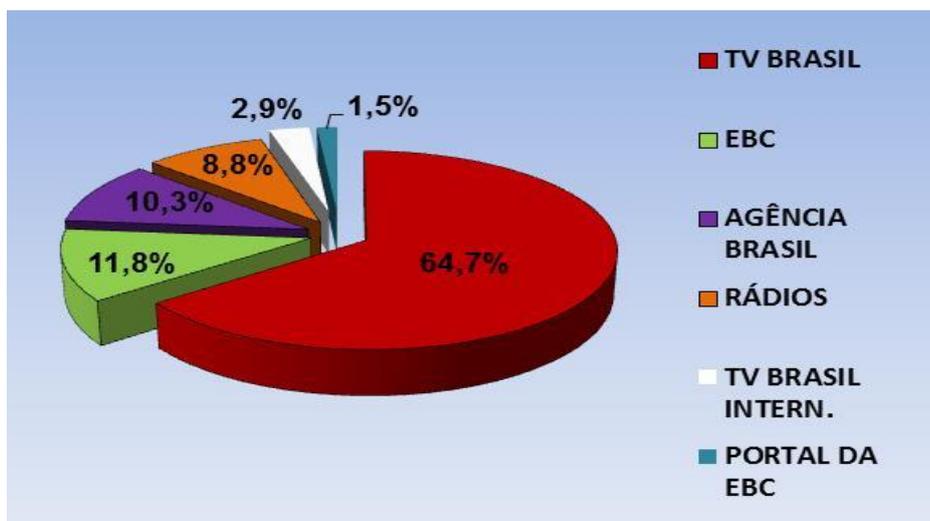
FONTE: NAMBI-OUVIDORIA/EBC

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	44	64,7%
EBC	8	11,8%
AGÊNCIA BRASIL	7	10,3%
RÁDIOS	6	8,8%
TV BRASIL INTERN.	2	2,9%
PORTAL DA EBC	1	1,5%
TOTAL	68	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de sugestões por veículo

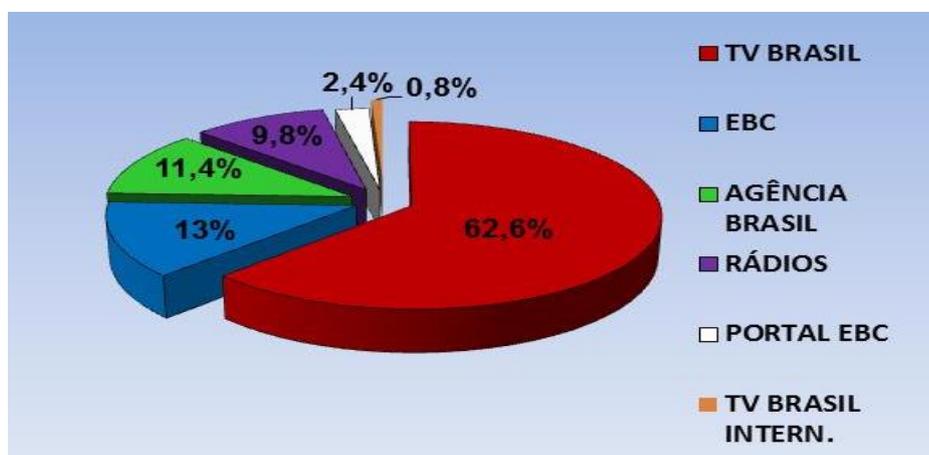
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

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	77	62,6%
EBC	16	13,0%
AGÊNCIA BRASIL	14	11,4%
RÁDIOS	12	9,8%
PORTAL EBC	3	2,4%
TV BRASIL INTERN.	1	0,8%
TOTAL	123	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de pedidos de informação por veículo

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

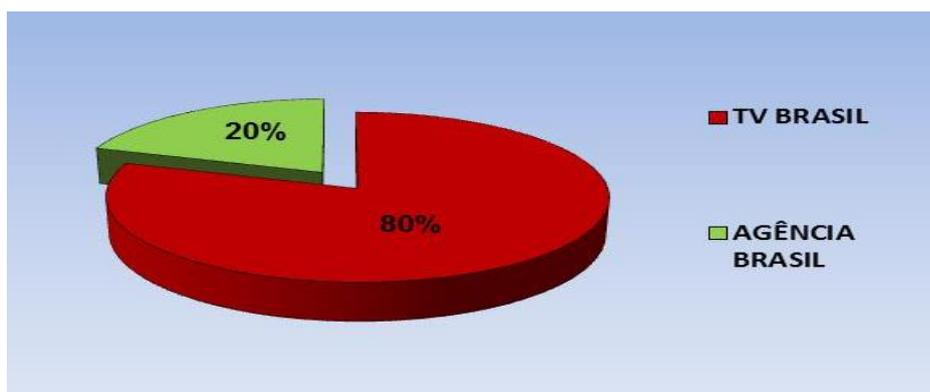
Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	4	80,0%
AGÊNCIA BRASIL	1	20,0%
PORTAL EBC	0	0,0%
RÁDIOS	0	0,0%
EBC	0	0,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
TOTAL	5	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de comentários por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

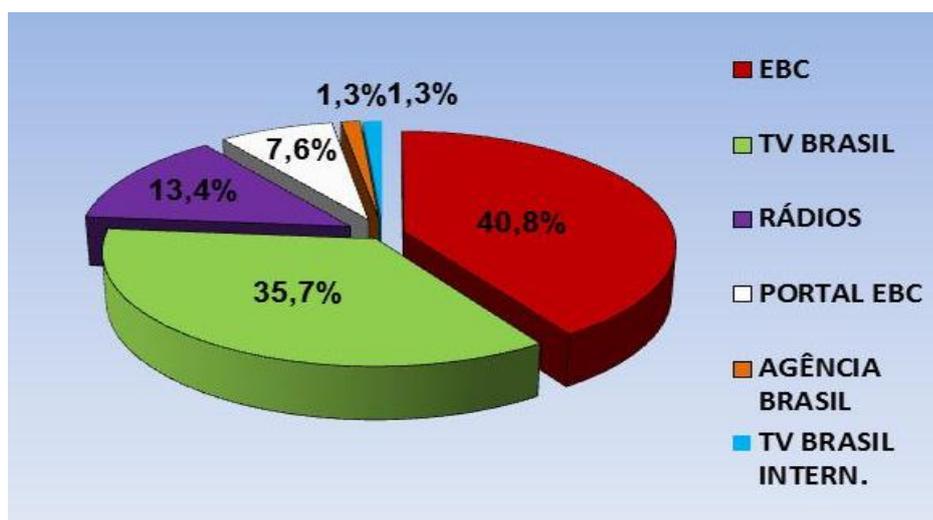
Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
EBC	64	40,8%
TV BRASIL	56	35,7%
RÁDIOS	21	13,4%
PORTAL EBC	12	7,6%
AGÊNCIA BRASIL	2	1,3%
TV BRASIL INTERN.	2	1,3%
TOTAL	157	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de serviços por veículo



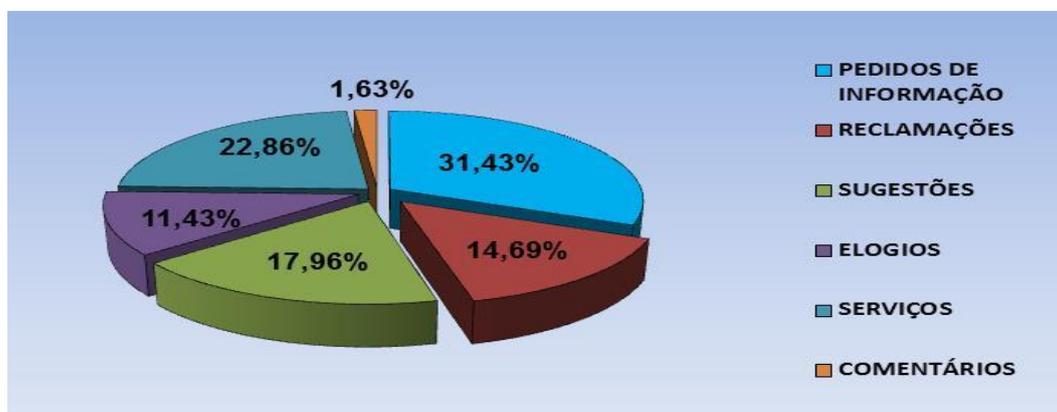
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS POR VEÍCULO



A Ouvidoria recebeu em novembro 245 manifestações direcionadas à TV Brasil. Destas, o maior número é de pedidos de informação (77). Foram 56 serviços, 44 sugestões, 36 reclamações, 28 elogios e 4 comentários. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

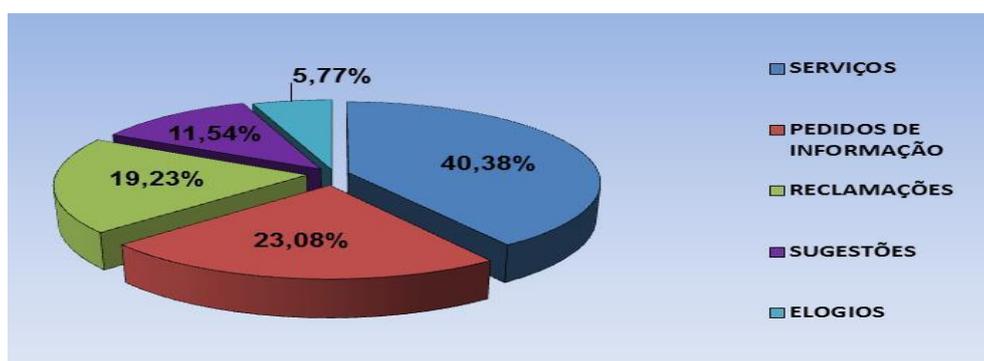


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu em novembro 52 manifestações dirigidas às rádios. A maior parte das demandas foi por serviços (21). Em seguida vêm os pedidos de informação (12), reclamações (10), sugestões (6), elogios (3). Não há registro de comentários. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações



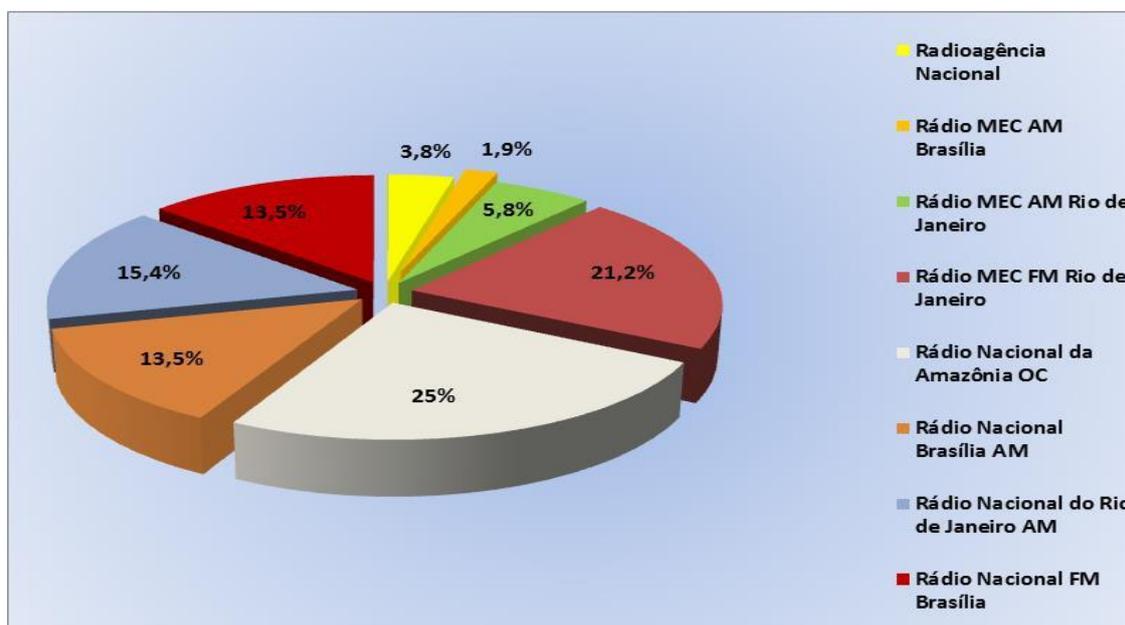
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Serviço	Pedido	TOTAL	%
Radioagência Nacional	0	0	0	0	1	1	2	3,8%
Rádio MEC AM Brasília	0	0	0	0	0	1	1	1,9%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	1	0	1	0	0	1	3	5,8%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	4	0	4	0	1	2	11	21,2%
Rádio Nacional da Amazônia OC	3	0	0	0	10	0	13	25,0%
Rádio Nacional Brasília AM	0	2	1	0	2	2	7	13,5%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	1	0	0	0	5	2	8	15,4%
Rádio Nacional FM Brasília	1	1	0	0	2	3	7	13,5%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	10	3	6	0	21	12	52	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As rádios com maior quantidade de demandas são a Nacional da Amazônia OC (25%), MEC FM Rio de Janeiro com (21,2%), seguida pela Nacional do Rio de Janeiro AM (15,4%), Nacional FM Brasília e Nacional Brasília AM (13,5% cada), MEC AM Rio de Janeiro (5,8%), Radioagência (3,8%) e MEC AM Brasília (1,9%). 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

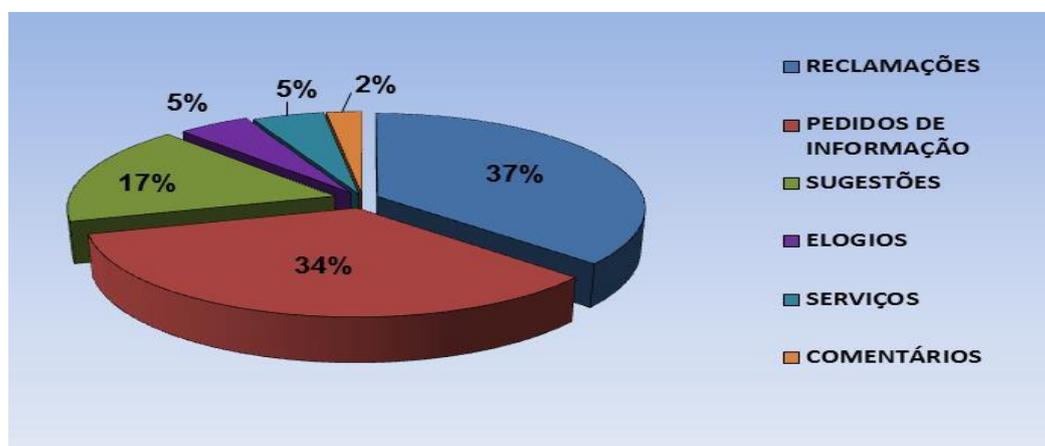


FORNTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu em novembro 41 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 15 manifestações foram por reclamações, 14 pedidos de informação, 7 sugestões, 2 elogios, 2 serviços e 1 comentário. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

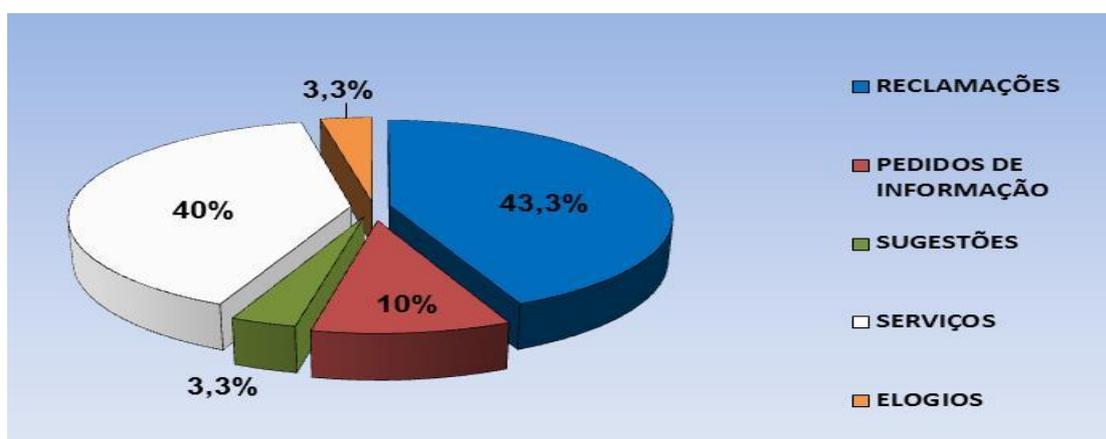


FORNTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Portal EBC

A Ouvidoria recebeu em novembro 30 manifestações direcionadas ao Portal da EBC. Destas, o maior número é de reclamações (13). Foram 12 serviços, 3 pedidos de informação, 1 sugestão, 1 elogio. Não há registro de comentários. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

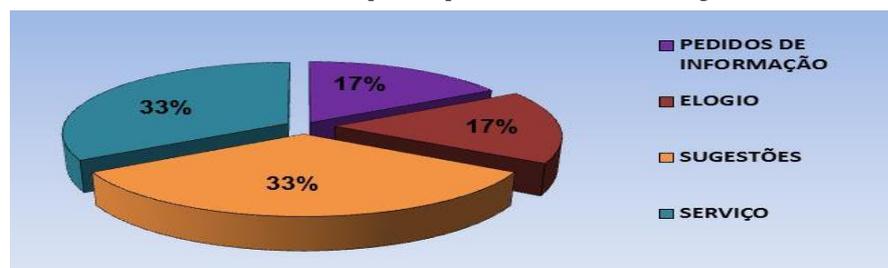


FORNTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

TV Brasil Internacional

A Ouvidoria recebeu em novembro 6 manifestações referentes à TV Brasil Internacional. Deste quantitativo, foram 2 sugestões, 2 serviços, 1 elogio e 1 pedido de informação. Não há registro de comentário ou reclamação. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

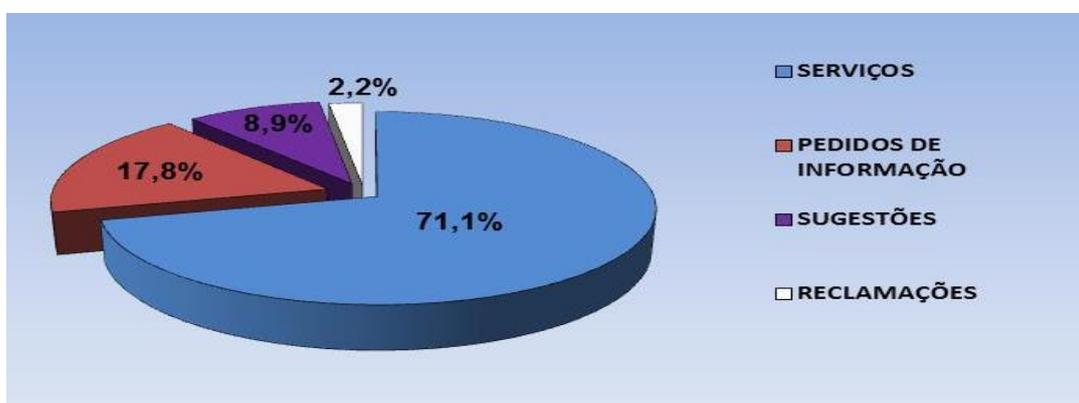


FORNTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Empresa Brasil de Comunicação - EBC

A Ouvidoria recebeu em novembro 90 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, 64 manifestações foram por serviços, 16 pedidos de informações, 8 sugestões e 2 reclamações. Não há registro de elogios e comentários. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações



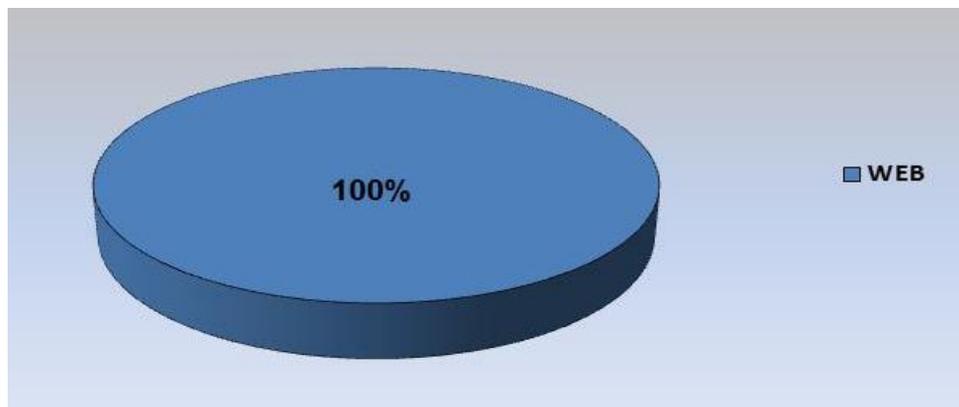
FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O SIC registrou em novembro 10 pedidos de informação. Todos foram recebidos via *web* (e-SIC).

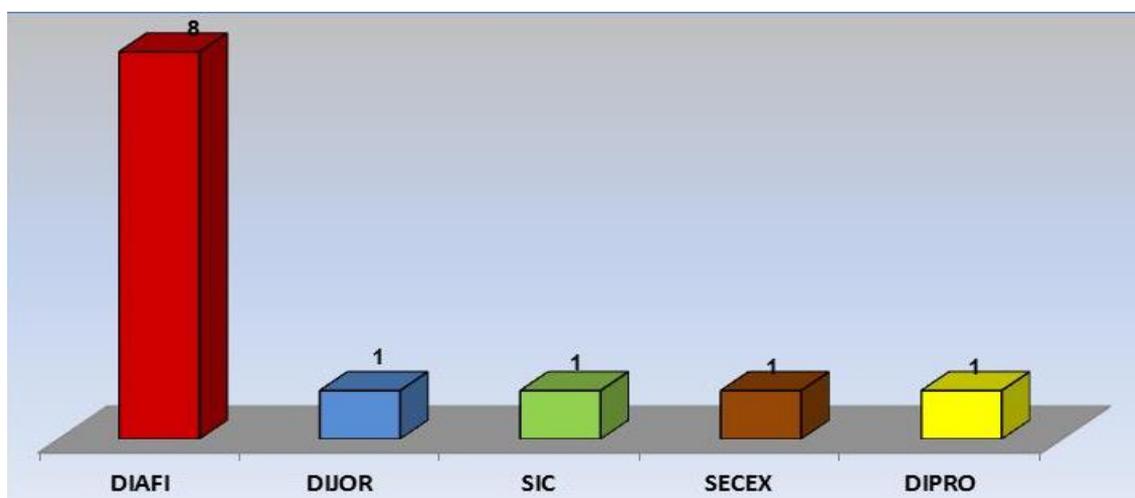
Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

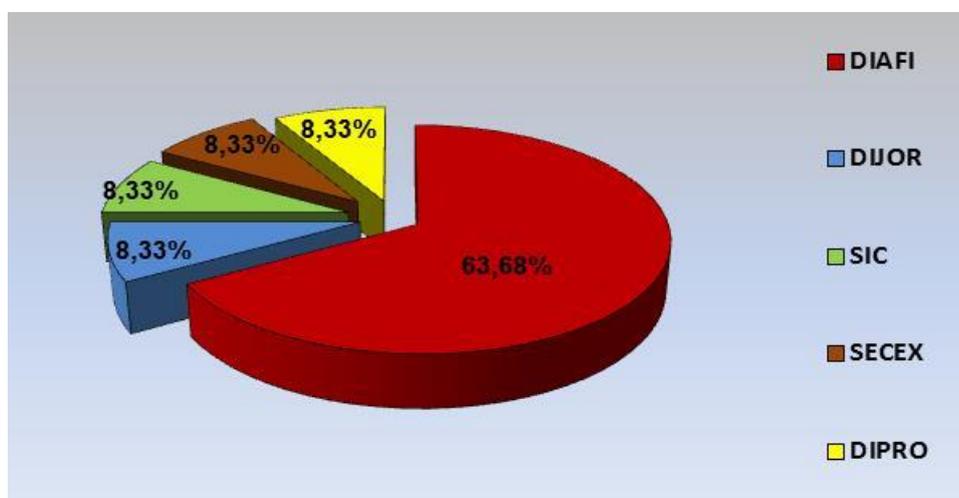
Os pedidos de informações e recursos registrados em outubro são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais. Alguns pedidos foram enviados para diferentes áreas.

Pedidos de informações por área de competência (em números absolutos)



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Pedidos de informações por área de competência
(em percentual)**



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.

