



**Empresa Brasil
de Comunicação**

Relatório da Ouvidoria

Agosto/Setembro

2014

Ouvidora geral

Josefi 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

Gabriela Nascimento

Luzia Helena Castro

Noemi Paconé

Monitoramento/Gestão da Informação

David Silberstein

Jamily Souza

José Luiz Matos

Tiago Martins

Apoio à comunicação

Wêdson França

Secretária

Edna Mamédio

Sumário

Apresentação.....	04
Monitoramento e análise de conteúdo – Agosto/Setembro 2014.....	06
• TV Brasil.....	06
• Agência Brasil.....	12
• Portal EBC.....	18
• Sistema de Rádios.....	19
Manifestações do público - Agosto/Setembro 2014.....	25
• TV Brasil.....	25
• TV Brasil Internacional.....	30
• Agência Brasil.....	30
• Sistema de Rádios.....	32
Quantitativo de atendimento.....	34
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.....	46

Apresentação

O presente Relatório da Ouvidoria abrange os meses de agosto e setembro e trata dos aspectos principais observados nos conteúdos dos diversos veículos da EBC. Na seção Monitoramento de Conteúdos ressaltamos os elementos que necessitam maior atenção por parte dos gestores e da própria EBC. Na seção Manifestações do Público, destacamos as mensagens que são mais indicativas da percepção dos usuários sobre os diversos conteúdos publicados. Nesta seção estão também os elogios que indicam o que os usuários estão avaliando positivamente.

Os meses de agosto e setembro foram atípicos para a Ouvidoria, porque dois Ouvidores adjuntos – TV Brasil e Rádio – solicitaram afastamento por motivos pessoais, o que impactou diretamente na nossa condição de acompanhar mais eficazmente a programação dos veículos. Em meados de setembro, já com a equipe recomposta, retomamos as análises.

Como resultado positivo, temos a informar a decisão da Diretoria de Programação de retirar da grade da TV Brasil o seriado *Vida de Estagiário*, que recebeu severas críticas da Ouvidoria e da Câmara Infanto-Juvenil do Conselho Curador por ferir princípios basilares da Comunicação Pública. Outro dado extremamente positivo foi a determinação, por parte da Presidência da EBC, de que os relatórios e boletins da Ouvidoria tenham acompanhamento de um assessor que fará o monitoramento das ações de melhorias implementadas a partir das observações e análises.

Quanto às fragilidades observadas em produções dos veículos da EBC neste bimestre, a Ouvidoria considera urgente que se promovam ações no seguinte sentido:

1. qualificação das transmissões e apresentação dos jogos da Série C do Campeonato Brasileiro e dos programas esportivos;
2. promoção de cursos de qualificação nas diversas áreas de atividades jornalísticas, notadamente redação;
3. maior atenção à programação radiofônica, principalmente no sentido de uma supervisão mais intensa da programação.

Por último, mas não menos importante, a Ouvidoria registrou uma queda de 25,57 % no atendimento, na comparação do primeiro semestre de 2013 com o primeiro semestre de 2014. O setor de Monitoramento e Gestão da Informação da Ouvidoria foi

solicitado a buscar as causas e chegou à conclusão de que o impacto negativo deve-se em grande parte à exclusão total das chamadas de serviços de Ouvidoria nos veículos da EBC.

Identificado o problema, as emissoras de rádio voltaram quase que imediatamente a veicular as chamadas. Na TV, a Ouvidoria ainda não pôde procurar o setor responsável para providenciar a produção de novas chamadas de serviço da Ouvidoria. O programa da Ouvidoria na TV, *O Público na TV*, ainda encontra-se em fase de alinhamento de conceitos e modos de abordagem próprios de Ouvidoria, o que entendemos não ser um empreendimento simples para equipes que ainda não estão totalmente familiarizadas com esse tipo de produção. Mas consideramos que estamos próximos de voltar ao ar. O programa de Ouvidoria no Rádio ainda está totalmente indefinido, assim como a volta do espaço da Coluna da Ouvidoria na Agência Brasil.

Joseti Marques
Ouvidora Geral

Agosto
Setembro
2014MONITORAMENTO E ANÁLISE DE
CONTEÚDO

TV BRASIL

O FUTEBOL NO *REPÓRTER BRASIL* EDIÇÃO DO MEIO-DIA

Na edição do dia 29/8, o telejornal *Repórter Brasil*, edição do meio dia, abordou no bloco de esportes a agressão verbal sofrida pelo goleiro Aranha, no jogo entre Santos e Grêmio. Parte da torcida do Grêmio xingou o goleiro do Santos de “*macaco*”, em flagrante ato de racismo que vem se disseminando nos estádios brasileiros, a exemplo do que ocorreu no futebol europeu há pouco tempo.

Os episódios de racismo estão tendo grande repercussão na mídia e têm sido tratados, com raras exceções, dentro das quatro linhas do jornalismo esportivo. Neste caso, é difícil dizer a que se deve a atenção da mídia privada: se à indignação e revolta movidas pelo senso de humanidade, ou se, por tratar-se de um crime tipificado em Lei, à espetacularização dos fatos, já que envolve o show do futebol e seus afamados atores. Do ponto de vista da Comunicação Pública, há uma inversão da hierarquização dos fatos, onde o mais importante deveria ser o caso de racismo contra o goleiro santista e não os gols.

Deverá haver, na avaliação dos fatos, um redesenho da estrutura da notícia, própria da missão da Comunicação Pública, diferentemente daquela que norteia a abordagem na mídia privada – o que não quer dizer que não possam ocorrer coincidências. Neste caso da edição do bloco de esportes do *Repórter Brasil*, edição do meio-dia, perdeu-se a oportunidade de exercitar o que torna a Comunicação Pública um instrumento de formação da consciência crítica, diferenciando-se daquilo que a grande mídia faz, em geral, privilegiando os interesses comerciais.

Analisando o bloco de esportes do RB, vemos uma edição semelhante àquela que faz a mídia comercial, onde em geral os gols da rodada são considerados o fato mais relevante, ficando em segundo plano qualquer outro incidente que, por ter algum destaque, é tratado apenas como registro – animais que entram no gramado, invasão de torcedores, crianças chorando pela derrota de seu time; uma espécie de adorno periférico ao essencial, que são os gols. Outra regra clássica da edição jornalística é

colocar o menos importante no “pé” da matéria, para tornar mais ágil e menos arriscado qualquer corte que se fizer necessário e urgente. Na edição de TV, a última matéria de um bloco, ou o texto final dela, também pode servir de “gancho” para formar uma unidade com o assunto/matéria que vem depois – como as notícias de tragédias de chuvas, que têm servido de “*gancho*” para as apresentadoras do tempo nas emissoras comerciais. Na edição do *Repórter Brasil*, o caso de racismo no jogo entre Santos e Atlético foi relegado ao final da rodada de gols, como “gancho” para a entrada do comentarista de Esporte Márcio Guedes. Nos comentários, o assunto foi tratado com prevalência do aspecto clubístico, quase que restringindo a questão à eficácia ou não da punição do Grêmio a seus associados.

Do ponto de vista da Comunicação Pública, há uma inversão da importância dos fatos, quando o mais relevante deveria ser o caso de racismo contra o goleiro santista e não os gols ou o clube. A Ouvidoria também entende que o comentarista chamado a opinar sobre o ocorrido não deveria ser o de esportes, mas alguém que pudesse analisar o caso do ponto de vista de sua relevância para os esforços de combate ao racismo e outros tipos de discriminação contra os quais a própria EBC, como empresa, tem-se mobilizado.

Outro aspecto sobre o qual se deve refletir é quanto à inadequação de se tratar um caso de racismo que está se tornando recorrente como sendo um caso da arena do esporte – deve o Grêmio ser punido? A punição resolve o caso de racismo nos estádios? –, quando as manifestações nos estádios podem ser apenas um sintoma de uma sociedade que ainda não se curou totalmente da doença do racismo, indicando que isso pode se ampliar. Na eventual hipótese de que se venha a defender o formato que privilegia o fato esportivo - porque, como se costuma ouvir dizer, no futebol o que interessa aos telespectadores são os gols - vale perguntar se ao seguirmos essa mesma corrente não estaríamos apenas agindo como uma audiência colonizada pela mídia hegemônica, que nos ensinou a fazer e ver TV. Uma boa oportunidade para se refletir sobre as forma de diferenciar as abordagens dos fatos sociais pela mídia pública e de dar mais relevância social ao texto constitucional que indica o papel “*complementar*” que nos cabe no cenário da Comunicação. E se nos dispusermos a empreender esse esforço, pode ser que ganhemos a adesão da sociedade, sem perder a audiência dos gols.

AINDA SOBRE O FUTEBOL

Uma reclamação envolvendo as transmissões da Série C nos faz considerar a necessidade de um maior investimento de atenção na qualidade dos temas relacionados ao futebol. A audiência que o assunto carrega poderá ser estratégica para a ampliação do interesse das pessoas para o diferencial de qualidade editorial da emissora pública. Mas por enquanto as referências ainda não são boas. No dia 25/08 recebemos a mensagem de Edimar Mariano (processo 1695-TB-14), referindo-se ao comentário feito pelos jornalistas que apresentam o futebol da Série C. O jogo a que se refere o telespectador aconteceu no domingo, 23/08. Ele diz: *“Nos comentários preliminares ao jogo foi abordado o assunto salários atrasados e greve de atletas, na transmissão entre ASA/AL e Paysandu/PA. O profissional disse existir várias equipes em situação parecida e que os atletas do Boa Esporte ameaçavam não treinar e nem jogar por estarem com salários atrasados. Peço que seus profissionais retratem a informação; mentirosa, capciosa, maldosa, inverídica ao vivo. Sugiro ainda que quando forem mencionar em seus comentários a agremiação Boa Esporte Clube busquem informações precisas e corretas.”*

O demandante pediu que fosse feita uma retratação ao vivo sobre os comentários, ressaltando que a assessoria de imprensa do clube estaria à disposição dos profissionais de imprensa de todo o país. Usa também um tom mais grave para alertar o jornalismo da TV Brasil: *“caso o assunto não seja tratado com a responsabilidade jornalisticamente correta, nosso departamento jurídico já tem conhecimento dos fatos e estará tomando as providências cabíveis com a urgência que o fato requer”.*

A Diretoria de Jornalismo confirmou que houve um erro do comentarista do jogo e se comprometeu a fazer a retificação na transmissão do domingo seguinte, 31 de agosto. A Ouvidoria acompanhou o caso e constatou que foi feita a correção exigida pelo telespectador. Mas cabe a pergunta: a indignação e as ameaças do telespectador teriam sido um fator determinante para o cumprimento da correção? A questão se justifica pelo fato de a Ouvidoria, reiteradas vezes, ter apontado falhas graves dos apresentadores e comentaristas nas transmissões esportivas e não ter percebido qualquer resultado de melhoria na condução dos programas, ficando a impressão de que o esforço de monitoramento de conteúdo e análise empreendido não tem qualquer repercussão e não é levado em conta para a promoção da qualidade dos programas.

EM QUALQUER TIME, SENTIR ORGULHO FAZ A DIFERENÇA

No mês de setembro, a Ouvidoria constatou mais uma vez a necessidade de alinhamento da equipe de transmissão dos jogos da Série C do Campeonato Brasileiro. O programa é um dos grandes e oportunos investimentos da EBC na programação da TV Brasil, mas apresenta problemas sérios que já foram informados em relatórios de Ouvidoria, mas que continuam a acontecer, pondo a perder uma oportunidade de criar alavancas da audiência e um diferencial positivo para a emissora pública.

No domingo, 7/9, a transmissão ao vivo do jogo entre CRB, de Alagoas, e Fortaleza, do Ceará, no Estádio Rei Pelé, em Maceió (AL), deixou perceber nitidamente o quanto os profissionais que ancoravam o evento, com destaque para o comentarista, consideravam aquele jogo indigno de seus esforços – esta era a impressão que qualquer telespectador certamente poderá ter tido.

É preciso fazer aqui a ressalva à atuação do repórter Paulo Garritano, que cobria o jogo no campo exemplarmente, como se aquele fosse um evento da série principal do campeonato, apesar da forte chuva que alagava o campo. No estúdio, a chuva foi o evento principal e o jogo o pano de fundo; as poças mereceram até uma longa reflexão sobre como cariocas, mineiros e paulistas pronunciam a palavra “poça”. Os assuntos eram variados e em sequência longa, enquanto a imagem mostrava jogadores em ação, apesar das poças. Em exercício de análise, evitamos a imagem da TV e, apenas pelo áudio, era difícil dizer que se tratava da transmissão de um jogo. As conversas sobre filmes foram dos clássicos, como Macunaíma, até o *blockbuster* Rei Leão – e os apresentadores, gastando longos minutos sobre a memória para citar nomes de atores e diretores de cinema. Enquanto isso, o futebol seguia abandonado na tela. Ao se referir aos lances, em raríssimas oportunidades se ouvia o nome dos jogadores, e na poucas vezes em que eram citados, não raro estavam errados. E o repórter de campo, tentando dar brilho à transmissão, entrava com informações corretas, em bom tom, únicos momentos em que se reconhecia que a transmissão era de futebol.

A impressão que se tinha era de um certo desprezo por um evento considerado sem relevância. As citações a times de primeira divisão do Rio de Janeiro, pelo tom e circunstância, deixavam claro o quanto o comentarista desconsiderava os times de

terceira divisão. O repórter de campo ao fazer um breve comentário sobre a chuva, dizendo que os repórteres fotográficos estavam todos embaixo de marquises, com capas nos equipamentos, o comentário do estúdio veio jocoso, infeliz, enquanto a câmera mostrava apenas um fotógrafo: “*olha lá... um pool de fotógrafos (risos)*”, o que fez o repórter Paulo Garritano tentar salvar a situação, informando que do outro lado do gramado havia outros fotógrafos na cobertura. Não é necessário citar mais detalhes; o melhor seria que se pudesse ver para crer.

Entre os aspectos de grande relevância definidos em reuniões de Planejamento Estratégico está o de se ter um ambiente de pessoas motivadas e orgulhosas de trabalhar na EBC. Naquela transmissão do futebol da Série C foi possível perceber o quanto isso é necessário e urgente.

DIFÍCIL CAMINHO PARA A LEGITIMAÇÃO DA CIDADANIA

A Ouvidoria soube, por via indireta, que o seriado *Vida de Estagiário* não seria mais veiculado pela TV Brasil, e que a série sairia da grade no dia 15/09. A princípio, comemorou a decisão como fruto do bom senso e da sensibilidade para a importância de se dar cumprimento às recomendações que alinham os produtos da grade de programação aos princípios que regem a Comunicação Pública. Recomendações que partiram das duas instâncias que significam e dão concretude ao ideal de participação da sociedade e, mais diretamente, do cidadão na produção de conteúdos dos veículos da EBC: o Conselho Curador e a Ouvidoria.

Como de praxe, o Boletim da Ouvidoria, que é enviado diariamente para a Diretoria Executiva, enaltece as boas notícias, valorizando as decisões cidadãs dos gestores – decisões que muitas vezes até contrariam o que seria norma comum de atuação dirigida para o sucesso e audiência nas emissoras privadas. No entanto, em que pese a tentativa de tornar o Boletim mais palatável, ele é apenas um relatório que cumpre o que manda a lei, na expectativa de que possa ser útil como um instrumento de gestão. E mesmo não sendo uma publicação jornalística, mantém o hábito de apurar as informações e tentar ouvir os atores dos fatos – embora nem sempre consiga.

No exercício de apuração da notícia sobre o seriado, um *post* da Conselheira Eliane Gonçalves no “Sou + EBC”, no Facebook, confirmava a notícia, recomendando que se visitasse o seu blog, *Vem dar Conselho EBC* para ampliar a informação. E lá estava que o Relatório de Ouvidoria, apresentado no dia 13 de agosto na 51ª reunião do Conselho Curador, foi a fonte das observações críticas que teriam levado o Conselho

a reforçar uma indicação que a Câmara temática para conteúdos infanto-juvenis já havia feito entre abril e maio de 2012 sobre a inadequação do programa. Na época, segundo a Conselheira, a Direção da EBC teria informado que a série seria encerrada e sairia da grade, o que não ocorreu, mas que depois da repercussão daquela reunião do Conselho, em agosto, a Diretoria de Conteúdo e Programação tomou a decisão de tirar o programa do ar, informando isso à Secretaria Executiva do Conselho Curador. No blog, uma nota entre aspas diz o seguinte: “*Ao tomar conhecimento da situação, Ricardo Soares pediu a imediata interrupção da exibição do programa (atualmente veiculado às 19h de segunda à sexta na TV Brasil)*”.

O que mais chamou atenção na nota, que no blog não informa o signatário, foi o trecho que diz “*Ao tomar conhecimento da situação*”. Causa espanto pensar que após recomendações da Câmara Infanto-juvenil há dois anos, do Relatório de Ouvidoria de agosto deste ano, com *print screen* e detalhamento de cenas, que gerou nova recomendação do Conselho Curador sobre o programa, a ciência do fato pela Diretoria de Conteúdo e Programação tenha ocorrido apenas naquela ocasião, em setembro de 2014.

A Ouvidoria, para esclarecer o estranhamento, foi apurar o assunto junto à Secretaria Executiva do Conselho Curador e ficou sabendo que a decisão intempestiva do Diretor veio após uma conversa em que lhe foi informado sobre “*um episódio específico do programa que um conselheiro e eu [Guilherme Strozi] tínhamos avaliado e sobre os desvios que o referido episódio cometeu com relação à falta de ética e de respeito à diversidade*”. A partir daí, “*ao tomar conhecimento de toda a situação, Ricardo Soares pediu a imediata interrupção da exibição do programa.*”

A Ouvidoria lamenta que os esforços da Câmara Infanto-juvenil, do Conselho Curador e da própria Ouvidoria não tenham tido a mesma repercussão junto ao Diretor de Conteúdo e Programação. A Ouvidoria entende que os canais institucionais de acesso do público, para além de serem preceitos legais, agregam valor de credibilidade à EBC e devem ser respeitados e levados em consideração como fonte de diálogo e promoção da qualidade do serviço prestado pela EBC.

AGÊNCIA BRASIL

O TEXTO CARREGA A IMAGEM DO VEÍCULO

“Lei do Distrito Federal proíbe abastecer além do limite da bomba”

A necessidade de comunicar-se por escrito, através de textos, exige um respeito às regras consagradas pelo uso da língua. Essa não deveria ser apenas uma necessidade do jornalista, mas de toda e qualquer pessoa. No caso de profissionais da mídia, seja impressa, radiofônica ou televisionada, esse respeito deveria ser absoluto, especialmente quando se trata de um serviço público de informação, como a Agência Brasil.

O Código de Ética da profissão, em seu Art. 12, VIII chama a atenção para isso. E a Ouvidoria chama a atenção para a necessidade de investimento na capacitação dos jornalistas, frisando que não basta que a Diretoria de Jornalismo promova cursos ou os encomende à Educação Corporativa, mas que os jornalistas que eventualmente tenham dificuldades as reconheçam e se disponham a se capacitar e qualificar para o exercício da profissão.

No caso da matéria cujo título é citado acima, nota-se uma falta de cuidado a partir do título. O *“limite da bomba”* - não seria do *“tanque”*? No texto, publicado pela Agência na segunda-feira, 18/9, às 12h55 e atualizada 22 minutos depois, às 13h17, essa falta de atenção revela-se por uma série de equívocos, alguns no trato da língua portuguesa, outros de digitação, e inclusive de edição, uma vez que fica difícil perceber-se qual seria o lide da matéria.

O leitor que se interessar pelo assunto vai perceber que se trata de lei proibindo encher o *“tanque”* (não a *“bomba”*). A finalidade da lei, segundo a reportagem, é preservar a saúde dos frentistas que poderia ser prejudicada pela inalação do *“cheiro da gasolina diariamente por muito tempo”*. No entanto, a Ouvidoria questiona se esta terá sido a única finalidade da lei promulgada no GDF, já que um dos principais motivos em outros estados em que a lei já está em vigor é também o cuidado com o meio ambiente. É que o filtro instalado na boca de entrada do tanque tem a função de absorver os vapores produzidos, impedindo que saiam para a atmosfera. Se há

excesso de combustível, o filtro é inundado e acaba perdendo a capacidade de filtrar todo o vapor que passa por ele, causando poluição ambiental.

A atribuição de declaração ao pneumologista Marco Antônio (será “*Antônio*” um sobrenome?) também revela falta de cuidado, apresentando uso incorreto da crase e erro de concordância ocasionado pela falta do “s”: “*prejudica à saúde do frentista*”; “*produtos tóxicos presente*”. Nessa construção há ainda a registrar a separação, por vírgula, de sujeito e predicado – caso em que não há dúvida sobre a inadequação do uso da pontuação. No último parágrafo, um gerente de posto do Distrito Federal diz que “*atende o pedido do cliente*”, em flagrante erro de regência verbal. A expressão “*até o limite do automático*” deve ser uma forma de os frentistas se referirem ao equipamento que limita a quantidade de combustível. Para o jornalista e para o público, o correto seria referir-se ao equipamento como trava automática de segurança.

Outro aspecto que merece ser pontuado é que um dos *links* da reportagem, conduz a uma página burocrática onde as únicas informações são as datas de tramitação do projeto de lei e o nome de seus autores – Carlos Minc e Paulo Ramos – ou seria apenas um autor, sendo o outro somente responsável por um dado momento da burocracia? – poderia perguntar o leitor comum. Além disso, que informação relevante teria um documento apenas com esses registros?

A Ouvidoria sabe que a produção de textos da Agência é supervisionada por um revisor, e certamente a matéria em questão terá sido corrigida ao longo do dia. No entanto, para nós, talvez por uma excessiva demora do sistema em atualizar as páginas, às 16h15 os erros ainda podiam ser vistos. De qualquer forma, insistimos em que sejam tomadas medidas corretivas da dificuldade que tem afetado a qualidade do trabalho da redação, porque são os textos que carregam a imagem da agência pública Brasil afora. Em uma rápida pesquisa, vimos que a matéria, com todos os problemas, foi reproduzida em diversos outros veículos, como o Jornal do Brasil, por exemplo. E em todos constava a assinatura da Agência Brasil.

Em nota à Ouvidoria, a Agência Brasil informou:

“A equipe da Agência Brasil agradece as observações feitas pela Ouvidoria sobre a edição da matéria que trata do limite de abastecimento dos tanques de combustíveis, mencionada no boletim de número 40. Todas as recomendações foram repassadas à equipe para que os erros não se repitam no futuro. Salientamos que a matéria foi

produzida, divulgada e retificada na mesma data, no dia 17 de agosto, domingo. Informamos também que do tempo de publicação até as correções feitas no texto, inclusive com mudança do título, houve um intervalo de cerca de trinta minutos.”

OS NÚMEROS DAS PESQUISAS NA CORRIDA ELEITORAL

No documento Diretrizes de Cobertura Jornalística das Eleições de 2014, uma das recomendações, no que diz respeito à apresentação dos resultados das pesquisas eleitorais pela Agência Brasil é que, embora elas não devam pautar a cobertura, “*teremos de publicar a evolução de cada uma destas pesquisas*”. O motivo é simples. Sem uma perspectiva temporal mais longa, os resultados servem mais como registro da posição relativa dos candidatos em determinado momento, como se fossem cavalos em uma corrida. Dados estes que, de acordo com os estudos sobre o tema, são mais úteis aos organizadores das campanhas do que aos cidadãos para decidir em quem votar.

No acompanhamento das matérias do mês, observa-se que na apresentação dos resultados das pesquisas a Agência Brasil cumpriu rigorosamente várias dessas recomendações, entre as quais a divulgação do período da coleta de dados, do número de entrevistas, do âmbito geográfico, da margem de erro e do número do protocolo da pesquisa no Tribunal Superior Eleitoral. Outra recomendação – a de identificar quem contratou e pagou a pesquisa – é seguida na maioria das matérias, porém não em todas. Quanto à evolução das candidaturas, o máximo feito nas matérias do mês foi a comparação dos resultados de pesquisa mais recente com os da pesquisa imediatamente anterior do mesmo instituto.

O Manual de Diretrizes de Cobertura Jornalística para as Eleições 2014 foi elaborado pela Diretoria de Jornalismo da EBC e reúne contribuições feitas pelo Conselho Curador e pela sociedade, em Audiência Pública realizada na cidade de São Paulo, em maio deste ano. Na audiência, Rachel Moreno, da Rede Mulher e Mídia, falou sobre a divulgação de pesquisas eleitorais pelo jornalismo público. “*Sabemos que os especialistas torturam os números para que eles confessem o que é mais interessante politicamente. É por isso que a EBC deveria discutir os números com as interpretações dadas a eles, e não entrar no jogo da corrida de cavalos*”, defendeu Raquel. O diretor geral da EBC, Eduardo Castro, também se manifestou sobre o assunto: “*Gostei muito da intervenção sobre as pesquisas e confesso que precisamos avançar nisso*”.

Sobre a análise da Ouvidoria, a Diretoria de Jornalismo informou:

“Conforme diretrizes da EBC para a cobertura das eleições 2014, a Agência Brasil passou a publicar pesquisas eleitorais após o início oficial da campanha eleitoral, dia 6 de julho, quando os candidatos já tinham sido aprovados pelas convenções partidárias e registrados as candidaturas na Justiça Eleitoral. Assim, pesquisas eleitorais feitas e divulgadas antes desse prazo, no período da pré-candidatura, não foram noticiadas pela agência e também não têm sido usadas como fonte de comparação.”

INVESTIGANDO NÚMEROS E O QUE PODE PARECER ÓBVIO

O título de uma matéria não precisa ser, necessariamente, um resumo de tudo que o texto vai apresentar logo abaixo. Mas deve se aproximar o máximo possível desse objetivo. Por outro lado, a não ser em textos de editoriais, e portanto opinativos, o título deve evitar juízos de valor, sempre marcados pela subjetividade.

Foi o que ocorreu com a matéria *“CFM: 93% dos brasileiros estão insatisfeitos com a saúde pública e privada”*. A palavra *“insatisfeitos”* não reflete corretamente o que apontam os dados da pesquisa, porque 93% é a soma dos que consideram a saúde pública como regular, ruim ou péssima. Na legenda da foto da matéria, podemos constatar que o índice de 93% se divide entre essas três categorias.

Os títulos jornalísticos, em geral, cumprem uma importante função de chamar a atenção do leitor para o tema, mas não é apenas isso. Mesmo quando não se dispõe a ler a matéria toda, o título produz sentido e é o que o leitor, muitas vezes, registra como fato. O significado da palavra *“regular”* remete a algo que *“é mediano, nem bom nem ruim”*, como pode ser visto no respeitado Dicionário Aulete Digital. Portanto, os que consideram a saúde pública regular não deveriam ser incluídos na categoria de insatisfeitos.

Ao analisar os números da pesquisa publicada no site do Conselho Federal de Medicina-CFM, vimos que os que consideram a saúde pública *“nem boa, nem ruim”* somam 32%; os que consideram ótima, são 7%. Portanto, 39% não podem estar incluídos entre os classificados como *“insatisfeitos”*. Donde se conclui que o título deveria ser: *“60% dos brasileiros estão insatisfeitos com a saúde pública e privada”*. Obviamente que os 60% não proporcionam uma manchete tão impactante quanto os 93%. Talvez tenha sido isso que levou o jornalismo da Agência Brasil a reproduzir tal e qual o título que consta do site do CFM.

Esta Ouvidoria costuma dizer que jornalismo investigativo é também uma questão de se investigar o óbvio e não aderir a informações prontas. Neste caso, seria preciso observar o contexto onde são divulgadas as pesquisas feitas sob encomenda. Estávamos (e estamos) em um momento de disputa eleitoral, onde os interesses são diversos e o melhor canal para legitimá-los é sempre a imprensa. Ainda sobre a necessidade de se observar o contexto onde se dão os fatos, não podemos ignorar o recente enfrentamento entre o CFM, que é uma entidade de classe, e o Governo Federal, na questão do programa Mais Médicos.

A Ouvidoria não pretende, com isso, lançar dúvidas sobre a integridade do CFM, embora insista que pesquisas, quando traduzidas para a imprensa, podem ser lidas de acordo com interesses os mais diversos.

* No dia seguinte à divulgação da pesquisa o CFM se retratou, corrigindo o texto e dando uma justificativa para o que a própria instituição considerou um equívoco de informação, atribuindo ao Datafolha a indução ao erro. O Conselho mudou o título da matéria em seu site para “*CFM e Datafolha revelam grau de insatisfação da população com setor saúde*”

AINDA SOBRE A PESQUISA DO CFM

A Ouvidoria entende que é difícil manter o equilíbrio e a observação isenta, quando nossos afetos estão na berlinda. Temos chamado atenção para isso, quando indicamos a necessidade de banir o viés oficialista dos textos, o excesso de aspas oficiais, a inversão de narrativas que deixam os fatos em segundo plano para dar lugar à opinião de autoridades. Em matéria recente, por exemplo, a Agência repercutiu com o ministro da Fazenda um fato que sequer havia noticiado.

Na mesma matéria sobre a pesquisa divulgada pelo CFM, temos um título que reproduz o equívoco publicado no site do Conselho, mas no pé da matéria, após todo o detalhamento da pesquisa, tal e qual foi oferecida pela entidade de classe, temos que “*o Ministério da Saúde informou...*”.

(...) “*O Ministério da Saúde informou que os recursos destinados à rede pública mais que triplicaram nos últimos 11 anos, passando de R\$ 27,2 bilhões em 2003 para R\$ 91,6 bilhões em 2014. Esses recursos, segundo a pasta, garantiram resultados como a cobertura de cerca de 60% da população pelas equipes de Saúde da Família, com ampliação do acesso a 50 milhões de brasileiros, atendidos pelos 14,4 mil médicos do*

Programa Mais Médicos; 75% da população com acesso ao Samu; mais de 90% da cobertura vacinal, incorporando todas as vacinas preconizadas pela Organização Mundial da Saúde; manutenção do maior sistema de transplante público do mundo, com 95% do total de transplantes realizados no SUS; e ampliação, desde 2011, de mais de 16 mil leitos do SUS em unidades mais próximas da casa do cidadão. Importante esclarecer que a gestão e o financiamento do SUS são compartilhados entre União, estados e municípios”, finalizou o ministério.”

Aí cabem perguntas: informou a quem? A toda a imprensa? Apenas à Agência? O Ministério buscou o Jornalismo da EBC para informar? Ou a Agência buscou o Ministério para ter a informação? Ao final, a expressão “*finalizou o ministério*” nos faz pensar que não havia alguém responsável pela declaração, já que a fonte não pode ser a instituição – um ministério, por si, não fala.

As perguntas são orientadoras e nos ajudam a rever nossas práticas. Na verdade, a matéria, naquele parágrafo confuso, cheio de números que não se referiam especificamente ao que as pesquisas condenavam, denota uma necessidade apaixonada de se defender algo que se acredita diferente do que os dados mostram. Podemos dizer que isso também é uma tendência ao oficialismo? Talvez. Mas talvez seja apenas uma impossibilidade de dialogar de maneira fria, imparcial, como requer o jornalismo, com os fatos dos quais desconfiamos.

Às 19h57, há uma atualização da matéria, para incluir uma nota expedida pelo Ministério respondendo adequadamente e contrapondo-se ao que a divulgação da pesquisa propunha.

“(...) Mais tarde, o ministério divulgou nota em que alega que a pesquisa ‘reitera desafios importantes para o sistema de saúde e aponta avanços como acesso superior a 84% na maioria dos tipos de serviços avaliados. Das pessoas que procuram os postos de saúde, 91,3% conseguiram atendimento, o que demonstra os bons resultados de estratégias como o Mais Médicos. Dos que utilizaram o SUS, 74% avaliam a qualidade do atendimento com notas superior a 5, sendo que um terço dos entrevistados deram notas entre 8 e 10. Lamentamos a interpretação tendenciosa e parcial dos dados e o esforço do CFM na tentativa de desconstrução do SUS.’”

Temos, então, duas manifestações do Ministério, de conteúdos diferentes, sobre o mesmo assunto, dentro da mesma matéria. Cabe perguntar: a quem se dirige a matéria, então? Com quem fala? Com que intenção? A propósito de quê? Ao tentar

responder, podemos perceber pelo menos com quem não estamos falando – com o público em geral, que precisa de esclarecimentos e não de defesas apaixonadas, seja sobre o que for. Contribuir para a formação da consciência crítica a partir do jornalismo é explicar o que são os fatos, seus contextos, suas verdades, suas implicações, suas possibilidades, seus efeitos sobre a vida das pessoas. E o jornalismo público pode fazer isso sem amarras. Essa foi uma das maiores conquistas do povo brasileiro na última década. Não podemos deixar que a Comunicação Pública se transforme apenas em um mero direito de resposta à comunicação privada.

PORTAL EBC

O QUE DIZEM OS TÍTULOS

No dia 22 de agosto, a Agência Brasil publicou matéria com o seguinte título: "*Governo devia ampliar lista de remédios com isenção de impostos, diz associação*", referindo-se ao encaminhamento de ofício feito pela Associação da Indústria Farmacêutica (Interfarma), solicitando uma complementação da lista de medicamentos isentos do PIS/Cofins.

Na página principal do Portal da EBC, a matéria ganha novo título e, provavelmente para caber no espaço previamente determinado, suprimiu-se a informação "*diz associação*". O título ficou assim: "*Governo devia ampliar lista de remédios com isenção de impostos*". Aqueles que por ventura clicassem no título poderiam perceber, na matéria da Agência, que se tratava de uma declaração da Interfarma; para os que não se dispuseram a isso ficou a impressão de que a EBC estaria emitindo uma opinião sobre o que o governo deveria ou não fazer.

Não podemos partir do princípio de que todos os internautas lerão a íntegra de todas as matérias para desfazer eventuais equívocos; dentro do espaço determinado, devemos oferecer conteúdos o mais completos e precisos possível, com atenção especial para os títulos.

SISTEMA DE RÁDIOS

Jornal da Cidade não cumpre promessa ao ouvinte

A primeira edição do *Jornal da Cidade*, da Rádio Nacional FM, de Brasília, veiculou, em 10/9, uma nota sobre um acidente na BR-040. Como informou o repórter, ao vivo, dois carros colidiram com uma carreta. Como se tratava de uma apuração preliminar, foi feita a promessa de que a emissora, em breve, iria trazer outros detalhes. "*Ainda vamos confirmar*", afirmou o jornalista referindo-se, em particular, ao provável número de mortos. Porém, ao contrário do que foi dito, a primeira edição do jornal finalizou sem qualquer referência nova ao acidente ou estado das vítimas.

Às 9h36, uma chamada para a segunda edição foi ao ar dentro do programa *Produção Independente*. O apresentador informou: "*vamos, agora, à redação do radiojornalismo para saber os destaques do Jornal da Cidade*". Foram apresentadas notícias sobre o sistema de multas do DER, o crescimento no número de motoristas flagrados bêbados, a realização de um seminário com o tema oportunidades pós-Copa do Mundo, uma feira de saúde e o mutirão de limpeza Cidade Limpa. Nenhuma referência foi feita ao acidente noticiado anteriormente.

A situação permaneceu durante a segunda edição. Nenhuma nova informação foi veiculada. A promessa feita ao público de que haveria a confirmação das mortes não foi cumprida. Até as notícias indicadas na chamada durante o *Produção Independente* também não foram transmitidas, mesmo com a indicação ao final do texto de "*mais informações sobre estes e outros assuntos a partir do meio-dia e 50*".

Curioso observar que a primeira das manchetes, na chamada no *Produção Independente*, interpelava diretamente o ouvinte: "*Qual o destino das multas do DER? Será que é o mesmo destino dado pelo Detran? E quanto às multas inusitadas, como a recente infração aplicada ao motorista que dirigia com a mão esquerda apoiada no queixo? Saberemos logo mais*". Na verdade, o público não ficou sabendo. Pelo menos na edição das 12h50, esta notícia também foi negligenciada.

As chamadas são instrumentos importantes para o fortalecimento de cada veículo. Aquelas que têm caráter institucional tornam mais nítido para o público os valores e as

diretrizes da empresa gestora do canal. No caso da chamada feita no *Produção Independente*, a finalidade é informar, mas, também, convidar a audiência ligada no musical a acompanhar o outro programa.

No caso da notícia sobre o acidente, ao citar que o número de mortes ainda seria confirmado, o repórter mostra cuidado para não divulgar informações erradas. O problema está na quebra da promessa imediata de que haveria dados complementares. Assim, à medida que houve responsabilidade para não veicular informações imprecisas, ocorreu falta de compromisso em dar continuidade ao assunto.

Nacional AM, de Brasília, transmite Repórter Rio

A Rádio Nacional AM, de Brasília, transmitiu, na quinta-feira, 18/9, parte do *Repórter Rio* primeira edição. Foram veiculados cerca de 10 minutos do jornal. Somente às 6h11 uma vinheta interrompeu o noticiário. O programa *Brasil Rural*, que é veiculado no horário, foi ao ar, porém teve seu tempo de exibição reduzido de 30 para 19 minutos. Não foi feita nenhuma sinalização ou pedido de desculpas para o ouvinte sobre a ocorrência do problema, de modo a ajudá-lo a se localizar diante do que foi transmitido. Além do que, o jornal local do Rio não tem grande interesse para o ouvinte de Brasília. Simplesmente cortar a transmissão e seguir como se nada tivesse acontecido é desprezar o público que habitualmente acompanha o veículo naquele horário.

Rádio Nacional e os jogadores depois do Mundial

O programa *Bate Bola Nacional*, da Rádio Nacional do Rio de Janeiro, apresentou, 9/9, uma pesquisa sobre a imagem dos jogadores da seleção brasileira de futebol antes e depois da Copa do Mundo. A entrevista com o diretor do Ibope Repucom, José Colagrossi, começou com uma explicação sobre a metodologia empregada para realização do trabalho. Ainda foram apresentados os nomes dos jogadores que saíram do mundial com impacto negativo e também aqueles que, apesar da derrota do Brasil, foram bem avaliados pelo público.

A citação dos principais jogadores foi acompanhada por uma rápida explanação sobre o desempenho do atleta dentro e fora de campo, que pode ter contribuído para a percepção do público. A forma de condução pelo apresentador mostra um cuidado para que o público conseguisse perceber o passo a passo no desenvolvimento da

pesquisa e como ela se relaciona com aquilo que o torcedor percebeu ao longo do Mundial.

Levantamentos como este ajudam a fundamentar os jornalistas e, muitas vezes, a ratificar uma opinião que, talvez, já seja compartilhada por quem acompanha o futebol. Com os dados, as discussões se deslocam do campo das impressões particulares para uma abordagem quantitativa.

No entanto, a entrevista poderia ter apontado de forma mais ampla os números que envolvem, em especial, a queda na avaliação de alguns jogadores. Seria interessante destacar também os prováveis usos dos dados da pesquisa, como no estabelecimento de ferramentas ligadas à publicidade. Com isso, o ouvinte teria a chance de compreender um pouco mais sobre as relações de mercado que envolvem o futebol.

COMENTÁRIO SOBRE POSSÍVEL AGRESSÃO DENTRO DE SINDICATO GERA RECLAMAÇÃO DE OUVINTES

A Ouvidoria encaminhou para dois demandantes, no dia 23/9, a resposta da coordenação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro sobre a afirmação feita no programa Redação Nacional a respeito de uma possível agressão dentro do Sindicato dos Jornalistas.

Segundo o demandante João Sérgio Pereira (processo 84-RJ-2014), durante a entrevista com o presidente da Federação Nacional dos Jornalistas (Fenaj), Celso Schroder, no dia 28 de julho, a apresentadora teria afirmado que jornalistas foram agredidos dentro do sindicato do Rio de Janeiro durante uma reunião com ativistas. *"Me parece mais que a referida apresentadora tem seguido a mesma linha de outros veículos do Rio de Janeiro de criminalizar entidades sindicais"*, argumentou.

Josemari Poerschke (processo 85-RJ-2014) também se mostrou incomodado com uma das falas feitas na entrevista. Em uma mensagem enviada à Ouvidoria, ele afirmou que a jornalista transmitiu as informações sem nenhum embasamento. *"Acompanhei toda a cobertura do referido episódio. Pude ver que a versão veiculada por veículos da Rede Globo, de que jornalistas teriam sido agredidos no sindicato, não é confirmada em outros veículos, mesmo alguns da grande mídia. Também verifiquei que tal fato foi desmentido pela Comissão de Ética do Sindicato dos Jornalistas, entidade autônoma do sindicato, sem vínculos que levassem a proteger a direção da entidade"*, comentou o demandante.

Ele disse também que a entidade ligada aos ativistas deveria ter sido procurada para dar sua versão do ocorrido. "*Portanto, volto a afirmar que tal criminalização de uma entidade trabalhista, sem nenhuma errata posterior, desperta minha apreensão*", afirmou.

Para entender o caso

No dia 24/7, cinegrafistas e fotógrafos teriam sido agredidos durante a libertação de ativistas que estavam presos em Bangu (RJ), suspeitos de atos de vandalismo em manifestações. No dia seguinte, houve um encontro promovido pela ONG Justiça Global, na sede do Sindicato dos Jornalistas do Rio de Janeiro, entre profissionais da imprensa e ativistas, conforme noticiou o Portal Imprensa. Segundo relato da reportagem, pais dos ativistas criticaram a imprensa pela forma que apresentaram o grupo. O evento já estaria agendado antes dos casos de agressão terem sido registrados na porta da penitenciária.

No dia 28/7, o programa Redação Nacional, da Rádio Nacional AM, do Rio de Janeiro, entrou no assunto da violência contra jornalistas. O presidente da Fenaj foi o convidado. Na cabeça da entrevista, a apresentadora cita o trabalho da federação em parceria com a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República. Logo em seguida, ela perguntou como Schroder tem acompanhado os últimos casos sobre agressões a imprensa.

A jornalista fez a abertura da entrevista da seguinte forma: "*Schroder, antes de mais nada, ontem, domingo, você esteve reunido com alguns jornalistas que sofreram agressões, na última quinta-feira, na sexta-feira também um episódio de violência contra a categoria, dentro da sede do Sindicato dos Jornalistas do Rio, aqui no encontro, com os ativistas. Isso tudo provocou uma enorme comoção junto a categoria. Como a Fenaj vem acompanhado, né? A Fenaj pode, sim, acompanhar e vem acompanhado, até onde eu sei*" (sic).

Na resposta, o presidente da Fenaj comentou sobre a violência contra jornalistas no Brasil, fez uma explanação sobre a parceria com a Secretaria de Direitos Humanos e a proposta de federalizar crimes contra imprensa. Porém, ele não fez nenhuma referência ao possível ocorrido no sindicato, no Rio de Janeiro.

A entrevista seguiu sem qualquer outra menção direta ao caso. Ainda foi comentado o caso da morte do cinegrafista da rede Bandeirantes, Santiago Andrade, a violência em diversos estados e a criação do Observatório da Violência contra Comunicadores.

A resposta da coordenação da Rádio Nacional aos demandantes enfatizou que a emissora trata os variados assuntos de maneira clara, límpida e transparente. Segundo a nota da área, no caso específico da entrevista, "*não houve intenção de criminalizar qualquer instituição*". O texto finaliza com um agradecimento diplomático pelos apontamentos dos ouvintes.

Análise da Ouvidoria

É louvável para a prática do jornalismo a preocupação dos profissionais contra a onda de agressões e intimidações que acontecem em diversos lugares do país. Porém, este caso em particular revela o quanto é prejudicial um comentário sem a indicação de referência que possa corroborar o que é dito.

A jornalista poderia ter feito uma pergunta direta sobre o caso para o presidente da Fenaj: "*houve agressão dentro do sindicato?*". A opção, na verdade, foi por uma fala que se confunde entre uma questão mal formulada e um comentário simplista.

A produção do programa também falhou. Mesmo com a presença de um entrevistado ao vivo não se exclui a necessidade do trabalho desse setor de apurar, organizar as informações e analisar previamente os desdobramentos da abordagem a ser feita ao longo da entrevista. Se na pauta havia a previsão de citar o encontro no sindicato, seria adequado o levantamento de um histórico sobre o caso, para fundamentar a discussão.

Há também outro aspecto a ser considerado. A atividade jornalística é um dos pilares do Estado democrático de direito, porém, é necessário conservar certa distância da forma de abordagem para que o debate não se transforme em apropriação dos microfones para a defesa de classe. Por mais legítimo que seja falar sobre os casos de violência contra colegas de profissão, tal situação não elimina o princípio básico da isenção. Assim, do mesmo jeito que o repórter precisa fazer um discurso impessoal quando o assunto é sobre saúde, economia e política, em questões ligadas à atividade que ele faz parte, a exigência permanece.

Quanto à resposta da coordenação da emissora, apesar de cordial, ela não indica quais serão as medidas adotadas pelo veículo. Se a informação está incorreta, ou

seja, não houve agressão dentro do sindicato, no mínimo, uma correção poderia ser levada ao ar. Admitir os erros é um dos passos para a construção de uma radiodifusão sólida, plural e capaz de primar pelo respeito ao público.

DESCARGA ELÉTRICA PREJUDICA RÁDIO NACIONAL DO ALTO SOLIMÕES

A queda de um raio interrompeu a transmissão da Rádio Nacional do Alto Solimões, em Tabatinga (AM). A descarga elétrica aconteceu durante um temporal no dia 29/8. Os transmissores de FM, da TV e da antena que recebe o sinal do satélite foram danificados. O temporal também deixou o local sem internet e linhas telefônicas.

Logo no início de setembro, a unidade da EBC em Tabatinga recebeu a visita de um técnico da sede, em Brasília, para avaliar a dimensão dos danos e empreender as medidas de recuperação. Segundo a coordenação da emissora, a Rádio Nacional do Alto Solimões AM (670 kHz) voltou ao ar no dia seguinte ao temporal, já com transmissão via satélite com a Rádio Nacional da Amazônia. Como estava previsto, a programação local voltou no dia 2/9, logo após o conserto da mesa de áudio. No dia 6, houve a recuperação do sinal de internet.

Porém, até o final de setembro, o sinal da emissora FM não havia sido recuperado. De acordo com relato da coordenação, existe uma série de ouvintes que entram em contato direto com o veículo para questionar o motivo da interrupção das transmissões e saber sobre uma possível previsão de retorno.

A falta do sinal da emissora, conforme a coordenação da Rádio do Alto Solimões, tem prejudicado, em especial, os artistas que participam do Festival de Música. Como estratégia de promoção de cada obra, elas são veiculadas ao longo da programação e a partir do voto popular são identificadas aquelas que mais agradaram o público. O regulamento da competição garante que a votação via internet tem o mesmo peso da nota de um dos membros da comissão julgadora. Há ainda premiação para a música mais votada.

A disponibilidade de sinal para o público faz parte da atividade fim da EBC. Não adianta profissionais capacitados, planejamento e produção de programas de qualidade se o ouvinte não pode ser alcançado.



MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO

TV BRASIL

NOTICIÁRIO DA TV BRASIL DISPONÍVEL NO YOU TUBE

A TV Brasil recebeu um total de 251 manifestações em agosto. Foram 53 reclamações, 31 elogios, 37 sugestões, 48 mensagens de serviço não pertinentes ao atendimento de Ouvidoria, ou seja, mensagens não relacionadas diretamente com o conteúdo e a programação, 80 pedidos de informação e dois comentários.

Entre as reclamações, chamou a atenção a solicitação do telespectador, Washington Andrade (processo 137-PE-2014), que entrou em contato com o atendimento da Ouvidoria no dia 15/8, para saber o motivo da falta de regularidade da EBC em disponibilizar as matérias do *Repórter Brasil* e programas especiais no canal YouTube.

O telespectador questionou o fato de tais conteúdos terem sido reduzidos substancialmente no último mês. Washington Andrade disse o seguinte: *“Nas últimas quatro semanas é visível a redução do número de envios de conteúdo para o YouTube. Foram privilegiados envios da íntegra de um ou outro programa, blocos de animação (Igarapé Mágico) e chamadas para a programação da emissora em detrimento dos vídeos de notícias”*.

No seminário patrocinado pela EBC na Universidade dos Correios, um dos painéis referiu-se à importância do YouTube como meio de divulgação. Entre todos os países onde atua, o público brasileiro é o que mais consome vídeos nesta plataforma.

O suporte desse canal é um recurso importante para expandir as informações da TV Brasil e torná-las ainda mais acessíveis ao público. É notório que, cada vez, com mais frequência, o telespectador pode não estar à frente de um aparelho de televisão, em um determinado horário, mas sim diante de uma tela de computador ou smartphone.

A resposta da área responsável foi a seguinte: *“Fica pouco claro do que se trata a demanda. A qual canal do YouTube especificamente o demandante está tratando? A depender do canal, o tratamento seria diferente”*.

O entendimento da Ouvidoria sobre o caso é que, talvez, os responsáveis pelo setor pudessem ter encaminhado uma resposta mais objetiva. Na opinião da Ouvidoria, a mensagem não contemplou o que o usuário solicitou.

Algumas questões podem ser suscitadas a partir da análise da mensagem: existe alguma impossibilidade técnica ou de ordem mercadológica para que esses conteúdos não estejam no YouTube? Existiriam inúmeros canais a serem verificados, necessitando, portanto, de uma especificação?

Para a Ouvidoria, é muito significativo observar a demanda do nosso telespectador e perceber o seu interesse em ter acesso à programação pelas diversas plataformas. Por isso, insistimos que a tecnologia pode ser muito útil para divulgação do trabalho feito pelos profissionais da TV Brasil. Por outro lado, não podemos responder ao nosso público de maneira mecânica e pouco esclarecedora.

O DEBATE QUE NÃO ACONTECEU

A Ouvidoria recebeu sugestões e também pedidos para que a TV Brasil realizasse debates com os candidatos à Presidência da República e demais pleitos.

Uma das mensagens foi enviada pelo telespectador do Rio de Janeiro, Sérgio Márcio Fernandes de Souza Telles (processo 1715-TB-2014), no dia 28. Ele propôs *“que a TV Brasil (e todas as mídias da EBC, rádio, internet) promova debates com candidatos à Presidência e também governadores e senadores nos estados, em horário nobre (entre 18 e 22 horas), com sinal disponível para replicação por qualquer emissora que queira retransmitir, participação de jornalistas de fora da emissora (a própria produção do debate pode ser independente, o máximo possível para evitar qualquer aparente relação de ‘chapa-branca’)”*.

A justificativa do demandante pela produção e exibição de um debate pela televisão pública é que as emissoras privadas não disponibilizam tais programas em horário para a população mais pobre conseguir assistir. Segundo Sérgio, os trabalhadores, que precisam acordar cedo, não podem ficar após as 22 horas para acompanhar a TV.

Sérgio recebeu a seguinte resposta: *“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece a mensagem e informa que sua sugestão foi encaminhada à Diretoria*

de Jornalismo da TV Brasil para conhecimento. Acrescentamos que a definição da programação e conteúdos leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões na qual se inclui a do telespectador; porém as mudanças não ocorrem com frequência”.

INTERRUPÇÃO DE FILME GERA RECLAMAÇÕES

Uma falha na exibição do filme *Luzes da Cidade*, do *Ciclo de Cinema* provocou uma série de reclamações, em setembro. Os telespectadores protestaram pela interrupção da obra em sua última parte. O caso aconteceu no sábado, dia 20/9. A exibição fazia parte de uma série para celebrar o centenário do personagem Carlitos, imortalizado por Charlie Chaplin nos cinemas.

Apresentamos neste relatório, algumas das 19 queixas dos telespectadores impedidos de ver o final do filme. Alberto (processo 1853-TB-2014), do Rio de Janeiro, descarregou: *"Absurdo! Estava vendo o excelente filme 'Luzes da Cidade', de Chaplin, quando justo no final, o filme sai do ar, entrando no lugar o programa 'A TV que se faz no Mundo-Tânzania'. Falta de respeito com o telespectador e contribuinte!!!!!!!!!!"*.

Luiz Rocha (processo 1854-TB-2014), também do Rio de Janeiro, se manifestou: *"Estamos indignados, eu e minha esposa, com a total falta de respeito por parte desta emissora que se propõe a ser um veículo de cultura. Como os senhores têm a coragem de interromper um filme do Charles Chaplin, justo no seu desfecho, na parte mais bonita da obra? Francamente, como tudo que é do Estado, esta emissora também não passa de um órgão incompetente e desrespeitoso com os cidadãos. 'Uma vergonha!'"*

Neide de Vasconcellos Ferreira (processo 1855-TB-2014), do Rio de Janeiro, expressa seu desalento: *"Sou telespectadora assídua e fiquei surpresa e muito chateada com o total desrespeito ao telespectador, pois o filme de hoje, Luzes da Cidade, simplesmente foi interrompido antes do final!!! E em seguida, colocado no ar, o programa 'A TV que se faz no mundo'. Estava com amigos assistindo o filme e não pudemos assistir o final!!!!"*.

Adriane Augusta Melo Diogo (processo 1858-TB-2014) declarou sua frustração: *"Hoje o filme fantástico de Chaplin (Luzes da Cidade), não foi exibido até o final. Antes de*

terminar começou a programação seguinte. Frustrante para uma excelente programação!!!"

Antonio Paiva Filho (processo 1867-TB-14) ficou irritado e perguntou: *"Gostaria de saber qual a principal razão para a brusca interrupção da exibição do filme Luzes da Cidade, de Charles Chaplin - exibido no último sábado, 21 de setembro, na sessão Ciclos de Cinema - quando faltavam alguns minutos para o final. Será que o responsável pela exibição achou que todos já conheciam o final do filme? Será que o responsável pelo controle mestre da TV Brasil tem alguma implicância com o cinema de Charles Chaplin? Ou foi mera inabilidade e incompetência mesmo? No aguardo de uma justificativa, subscrevo-me, irritado por esta falta de consideração com o espectador".*

A telespectadora Monica Mallet (processo 1864-TB-2014), do Rio de Janeiro, foi enfática ao expressar seu desgosto e solicitar uma nova exibição do filme. A exemplo de outros tantos telespectadores, ela disse: *"Gostaria de ter falado agora, diretamente com a equipe responsável pela programação da TV Brasil (RJ), pois estava assistindo a um clássico de Charles Chaplin (Luzes da Cidade), quando sem explicação, cortam o filme, para entrar imediatamente outro programa!! Que falta de respeito com Chaplin e com o público!! Sou frequente telespectadora e NUNCA vi isto acontecer. Quero deixar registrado meu descontentamento com o fato e o pedido que repassem o filme POR INTEIRO, (calcularem melhor o tempo de vcs). Sem mais, Monica".*

A gerente executiva de programação da TV Brasil, Margareth Marroni, encaminhou a seguinte resposta para Ouvidoria sobre a falha: *"Realmente tivemos um problema técnico/operacional no sábado à noite durante a exibição do Ciclo Charles Chaplin. A causa do problema está sendo avaliada pela equipe de programação, mas já podemos adiantar que estamos com uma equipe de profissionais nova e que estão sendo treinados em um equipamento também novo e eventualmente temos sim, erros, normais de uma operação assim. Infelizmente, e ninguém sente mais do que nós isso, tivemos este problema no Charles Chaplin no sábado e estamos tomando todas as providências para que isso não aconteça mais ao longo de nossa programação. Pedimos desculpas aos telespectadores que nos honraram com sua audiência".*

Para a Ouvidoria, falhas assim comprometem a credibilidade da TV Brasil junto ao público. Se há riscos à exibição devido a profissionais ainda sem a necessária experiência, é natural que se promovam medidas de precaução até que estejam

devidamente capacitados. E essa não foi a primeira vez que isso aconteceu. Em 2013, uma falha impediu a exibição, ao vivo, da entrevista de Marina Silva, no *Roda Viva*. Na época, a Direção de Conteúdo e Programação da TV Brasil atribuiu o problema ao fato de um funcionário não ter conseguido sintonizar o sinal gerado pela TV Cultura de São Paulo, no momento da transmissão. A impressão que se tem é que além da falta de supervisão das operações ainda não se percebeu a necessidade urgente de investimento em qualificação técnico-profissional. Uma chamada na programação avisando ao telespectador quando haverá uma nova exibição do filme seria muito apropriado e justo por parte da emissora. A Diretoria de Conteúdo e Programação da TV Brasil informou que o filme *Luzes da Cidade* será reprisado no dia 25/10 às 23h.

Outra interrupção

João de Porto Alegre (processo 1916-TB-2014) entrou em contato com a Ouvidoria, no dia 26/9, para expressar sua indignação. Ele disse: *"eu estava assistindo um programa Chamado Nação, quando no meio da programação simplesmente do nada, entra outra programação. Assim, do nada, o programa estava interessante e bem no meio de uma entrevista acaba o programa, sem pré-aviso que vai acabar e o pior incompleto. Bom, eu aguardo o retorno, e se possível o envio do link da programação (completo). Isso foi uma falta de respeito com telespectador"*.

A gerente executiva de programação, Margareth Marroni, deu a seguinte resposta: *"Caros, realmente tivemos um problema técnico no dia 26 que nos impediu de exibirmos o final do programa. Infelizmente estamos sujeitos a problemas deste tipo eventualmente. Contamos com seu entendimento"*.

TV BRASIL INTERNACIONAL

TELESPECTADOR SUGERE INTEGRAÇÃO ENTRE EMISSORAS DA AMÉRICA DO SUL

No mês de agosto, foi registrada apenas uma mensagem dirigida à TV Brasil Internacional. Como já foi ressaltado pela Ouvidoria, a média de mensagens é sempre muito baixa, neste veículo. A causa mais provável é a falta de divulgação do serviço da Ouvidoria no canal internacional.

O trabalho da Ouvidoria é contribuir para o aperfeiçoamento de uma democracia participativa e fortalecer a opinião pública sendo um canal para suas reflexões e sugestões. Consideramos importante que seja aberto um canal de comunicação com o público que se encontra no exterior.

O telespectador da TV Brasil Internacional, Adolpho Paulo Krueger (processo 14-TI-2014), do Rio de Janeiro, traz uma sugestão muito oportuna para a Comunicação Pública. Ele diz o seguinte: *“Sugiro que no âmbito da UNASUL ou não, venha a se criar por internet ou rede a cabo um pool de emissoras de TV públicas e gratuitas de toda a América do Sul. Me parece que a integração da informação entre os povos vizinhos é muito importante”*.

AGÊNCIA BRASIL

LEITORA RECLAMA DE ABORDAGEM “GOVERNISTA”

A Ouvidoria recebeu, no dia 26/08, a reclamação de Patrícia Ruiz (processo 341-AB-2014), do Rio de Janeiro, sobre uma possível abordagem “governista” em relação aos números de casos de tuberculose naquele Estado.

A demandante disse o seguinte: *“Em que pese os esclarecimentos prestados sobre a doença, em um estado com índices alarmantes de tuberculose, onde falta até remédio, é um absurdo que nenhuma entidade da sociedade civil tenha sido ouvida na matéria abaixo: <http://memoria.ebc.com.br/agenciabrasil/noticia-08-11/rio-de-janeiro-e-estado-com-maior-casos-de-tuberculose-no-brasil>. Encontrei material na internet e fiquei impressionada com o discurso governista.”*

Na resposta, a Diretoria de Jornalismo esclareceu que, de fato, a matéria *“tem somente a fonte oficial que relata números sobre a doença no estado do Rio de Janeiro. Mas reiteramos que, volta e meia, fazemos reportagens sobre o cenário de ocorrência de várias doenças no país e buscando trazer fontes diversificadas tais como especialistas e grupos não governamentais. Ocorre que haver, em alguns casos, matérias como essa citada por você que se caracterizam como uma espécie de balanço, o que também consideramos válido”*.

Outro caso abordado por uma demandante que procurou a Ouvidoria diz respeito à cobertura no oriente médio. Juliana Gellatti (processo 347-AB-2014) enviou, no dia 28, uma reclamação para que a Agência possa dar destaque especial às ações do grupo ISIS.

“Por que essa Agência, que baseia a edição de notícias em veículos de comunicação em todo o Brasil, não noticia a morte, expulsão e tortura dos milhares de civis que estão sendo perseguidos pelo ISIS, no Iraque, simplesmente por serem cristãos? Há algum interesse escuso nessa omissão? A ONU já reconheceu esse genocídio, em que crianças estão sendo decapitadas e mulheres tomadas para serem escravas sexuais, além de terem suas casas incendiadas, tendo que andar pelo deserto sem comida, bebida ou esperança. Mais de 90% dos brasileiros se declaram cristãos e têm todo o direito de saber disso”, afirmou a demandante.

A resposta da Agência explicou que a EBC não tem correspondentes na região e, devido a isso, utiliza material de parceiras. O texto diz ainda que *“não é nosso interesse omitir nenhuma informação. Usaremos sua sugestão para buscar essa informação em alguma de nossas parceiras ou até mesmo confirmando com a nossa correspondente na Europa, caso ela consiga com suas fontes de lá”*.

SISTEMA DE RÁDIOS

OUVINTES SE MANIFESTAM SOBRE A MEC FM

O público se manifestou a respeito da qualidade do sinal da MEC FM. Três ouvintes reclamaram que não conseguiam sintonizar a emissora. José Ricardo (processo 107-MF-2014), no dia 5/8, foi o primeiro a afirmar que tinha dificuldade de ouvir adequadamente a MEC.

No dia 8/8, Aniel Fabiano Giani (processo 113-MF-2014) questionou a qualidade da transmissão da MEC pela web. Segundo ele, *“tal situação é uma imensa frustração para mim e para minha esposa, ambos cariocas, e que sempre preferiram a nobre programação de vocês”*.

Moacir Mendonça (processo 120-MF-2014) disse, no dia 19/8, que gosta de ouvir a MEC FM, mas informou que o sinal via internet não estava satisfatório.

No primeiro caso, a reclamação do ouvinte foi encaminhada a área de engenharia. Nos dois últimos, a Superintendência de Comunicação e Multimídia foi informada. O setor respondeu que *“foram realizados procedimentos de verificação e ajustes de configuração que pudessem ter causado a situação descrita”*.

OUVINTES ELOGIAM PROGRAMAÇÃO

Os ouvintes das emissoras de rádio da EBC manifestaram também durante o mês de agosto sua aprovação, em especial, pela programação dos veículos.

Heber Torres de Oliveira (processo 62-FM-2014), no dia 18, fez um elogio à Rádio Nacional FM, de Brasília, pela homenagem feita ao cantor e compositor Raul Seixas.

O ouvinte Acir da Cruz Camargo (processo 182-OC-2014) comentou, no dia 19, sobre a programação da Rádio Nacional da Amazônia. Para ele, a emissora e os apresentadores *“falam a língua, a cultura, os desafios e as virtudes do nosso país. Vocês deixam a impressão de que é muito bom ser brasileiro. Acho que aprendo aí mais sobre o Brasil que na própria universidade. Tenho feito boas amizades através dos programas da emissora, especialmente, Ponto de Encontro”*. Ele ainda fez uma menção positiva ao programa Natureza Viva.

João Carlos de Oliveira (processo 68-AM-2014) usou o espaço da Ouvidoria para agradecer o envio do cartão QSL. O radioamador elogiou a EBC por valorizar o público. *“Neste tempo de informação mais rápida, mais ágil ainda existem emissoras espalhadas neste país que levam através das ondas curtas ótimas programações, como esta rede da EBC, se importando com aqueles ouvintes que nem tem rede de celular nem internet”.*

MANIFESTAÇÕES SOBRE O ALCANCE DAS EMISSORAS

A manifestação de um ouvinte, no dia 10/9, mostrou a dimensão da Rádio Nacional da Amazônia. Joan Coba (processo 195-OC-2014), de Valência, na Espanha, captou o sinal da emissora e fez a solicitação de um cartão QSL: *“Queridos amigos de Rádio Nacional da Amazônia he tenido gran satisfacción de poder sintonizar su emisora por primera vez; aunque conocía sus frecuencias, nunca les había podido oír con la nitidez suficiente como para hacerles llegar un informe de recepción (...) Me gustaría recibir la tarjeta QSL o una carta de verificación, junto con algún detalle de su emisora, si consideran mi informe adecuado. Espero poder seguir colaborando con ustedes . Un saludo muy cordial desde España”.*

Ouvintes da Rádio Nacional AM, de Brasília, reclamaram sobre o sinal da emissora. Dois chamados foram abertos no dia 16/9. Segundo a demandante Nélia Erlinda Magalhães (processo 71-AM-2014), desde sexta-feira (12), a emissora *“apresenta ruído estranho na transmissão”*. Adarci da Silva (processo 72-AM-2014) também diz que *“há uma semana a transmissão apresenta ruídos estranhos”*. No mesmo dia, os casos foram encaminhados para a área responsável.

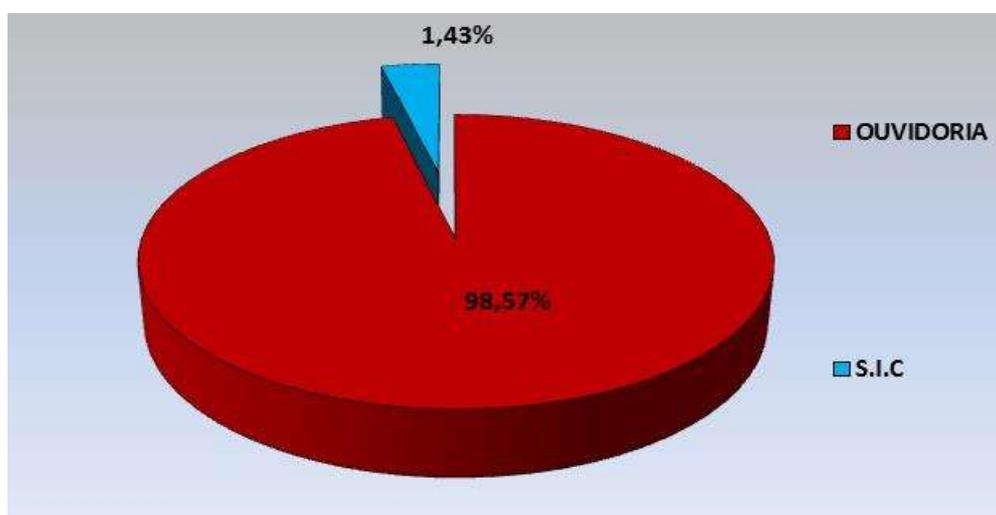
A resposta da Engenharia informou que estão sendo feitos testes de propagação com dois transmissores no período noturno, um com potência de 50 kW instalado no Parque do SAI e outro com 200 kW instalado no Parque do Roedor. Estes testes são para colher dados sobre a interferência.



QUANTITATIVO DE ATENDIMENTO NO BIMESTRE

A Ouvidoria da EBC contabilizou durante os meses de agosto e setembro 1.154 atendimentos, são 1.111 referentes ao atendimento da Ouvidoria e 43 do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

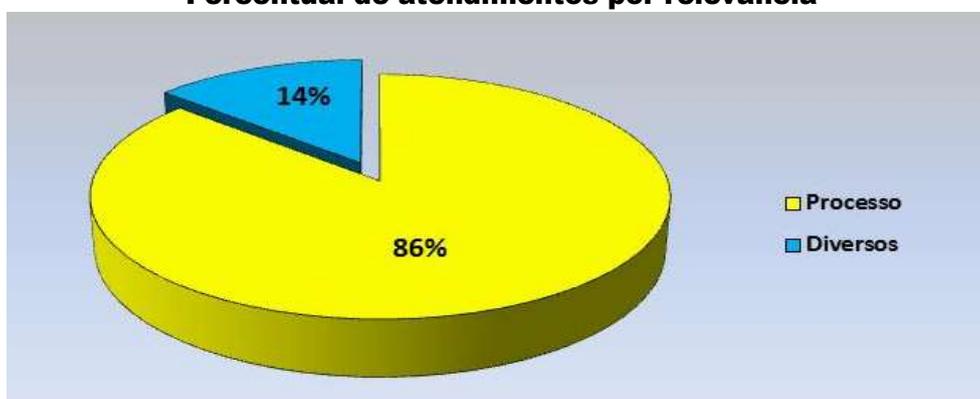
Percentual de atendimentos no período



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 1.111 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 960 (86%) geraram processos por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. As 151 manifestações (14%) 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



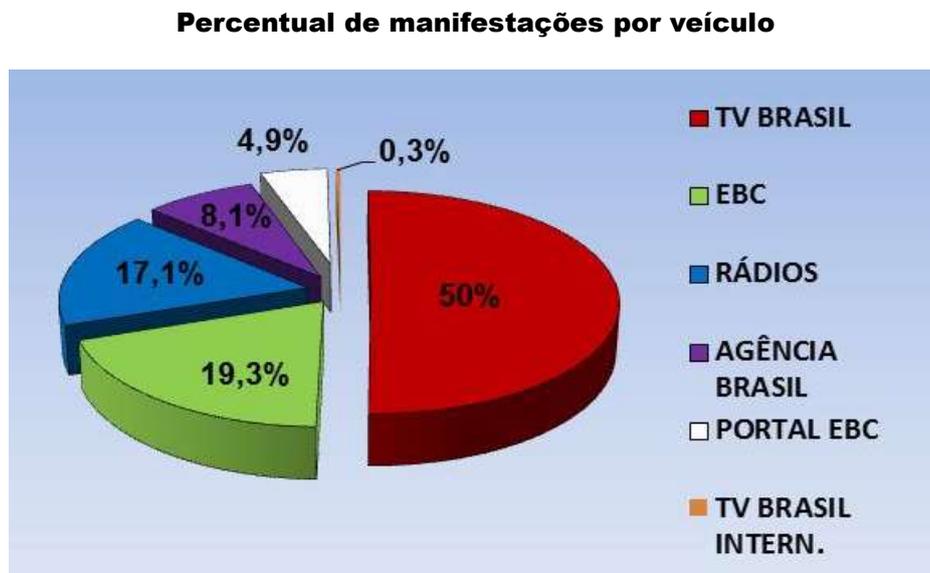
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As 960 manifestações que geraram processos distribuem-se entre os veículos conforme demonstrado abaixo:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	483	50,3%
EBC	185	19,3%
RÁDIOS	164	17,1%
AGÊNCIA BRASIL	78	8,1%
PORTAL EBC	47	4,9%
TV BRASIL INTERN.	3	0,3%
TOTAL	960	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

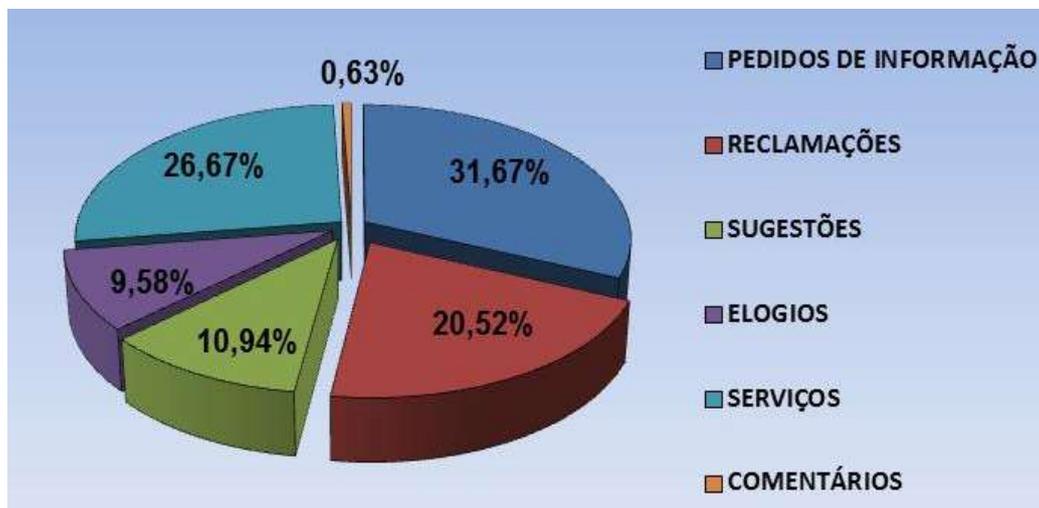
No gráfico abaixo, o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos:



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 79,48% dos atendimentos nos meses de agosto e setembro, contra 20,52% das reclamações.

Percentual das manifestações por categorias



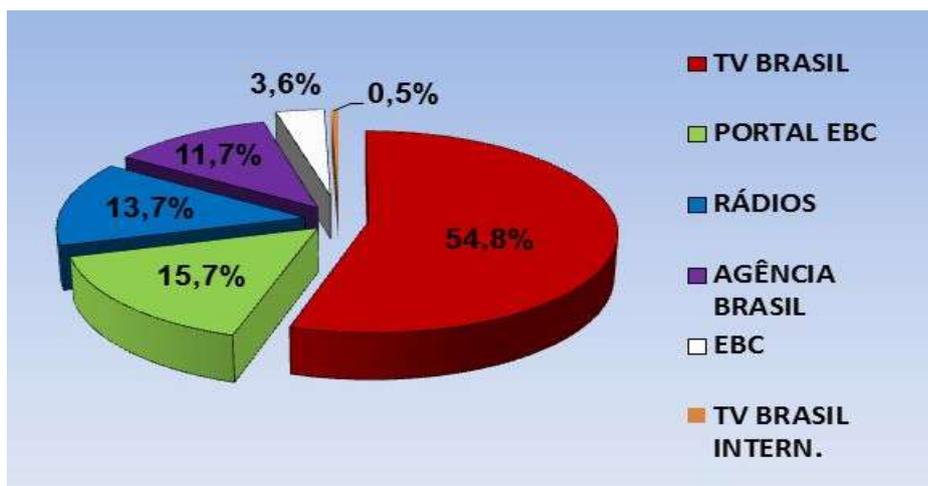
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

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	108	54,8%
PORTAL EBC	31	15,7%
RÁDIOS	27	13,7%
AGÊNCIA BRASIL	23	11,7%
EBC	7	3,6%
TV BRASIL INTERN.	1	0,5%
TOTAL	197	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de reclamações por veículo

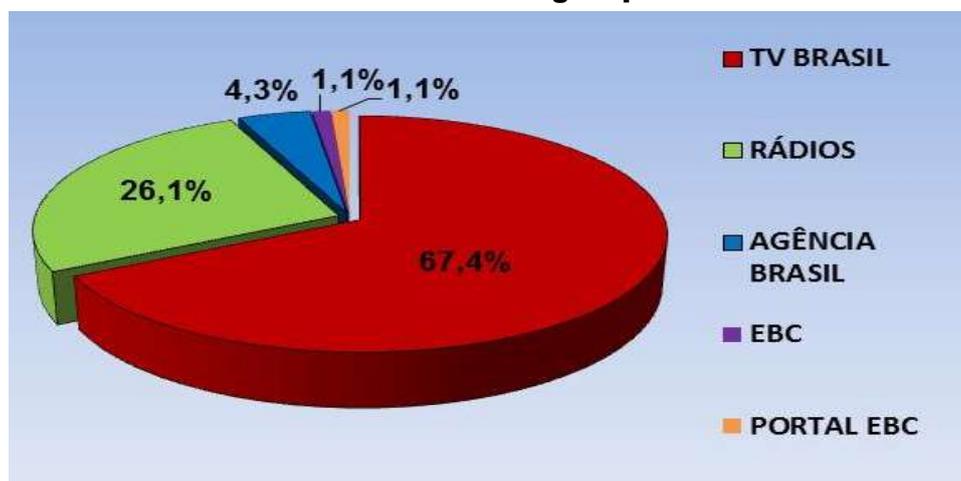
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

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	62	67,4%
RÁDIOS	24	26,1%
AGÊNCIA BRASIL	4	4,3%
EBC	1	1,1%
PORTAL EBC	1	1,1%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
TOTAL	92	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de elogios por veículo

FONTE: NAMBI-OUVIDORIA/EBC

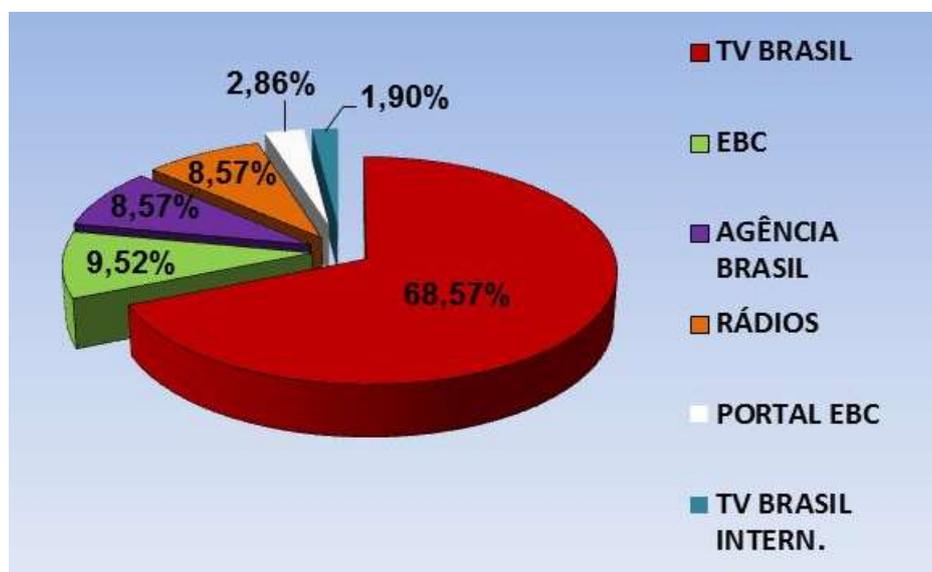
Sugestões

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	72	68,57%
EBC	10	9,52%
AGÊNCIA BRASIL	9	8,57%
RÁDIOS	9	8,57%
PORTAL EBC	3	2,86%
TV BRASIL INTERN.	2	1,90%
TOTAL	105	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de sugestões por veículo



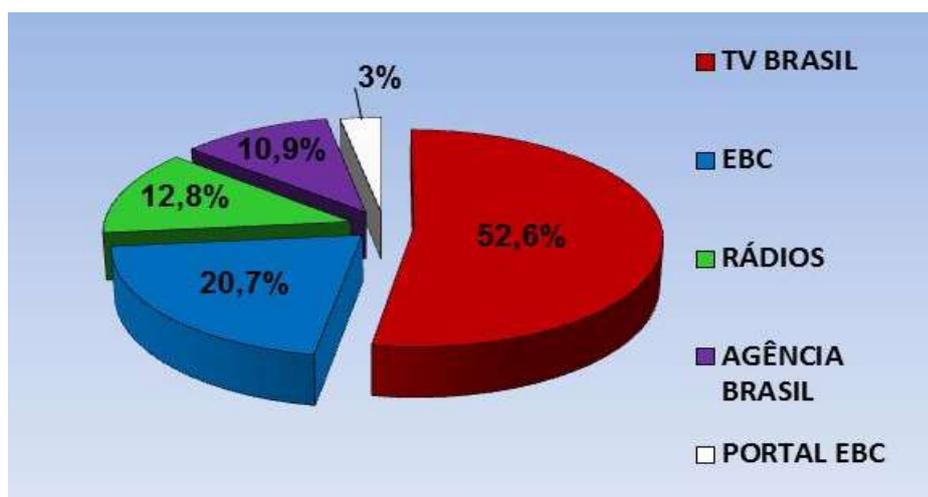
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

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	160	52,6%
EBC	63	20,7%
RÁDIOS	39	12,8%
AGÊNCIA BRASIL	33	10,9%
PORTAL EBC	9	3,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
TOTAL	304	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de pedidos de informação por veículo

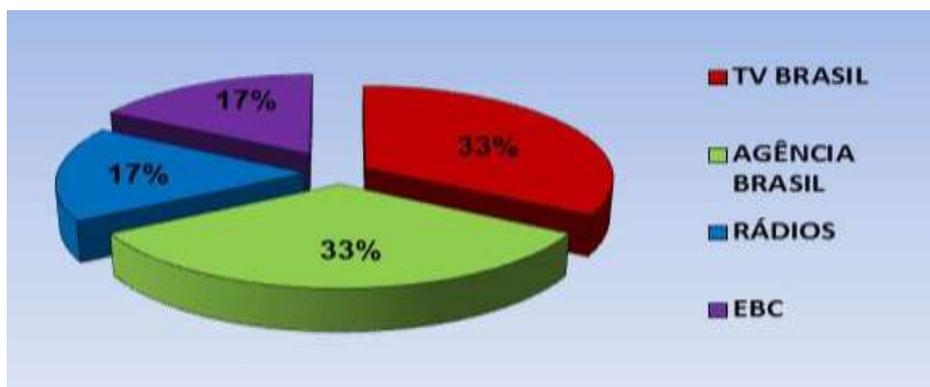
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

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	2	33%
AGÊNCIA BRASIL	2	33%
RÁDIOS	1	17%
EBC	1	17%
PORTAL EBC	0	0%
TV BRASIL INTERN.	0	0%
TOTAL	6	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de comentários por veículo

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

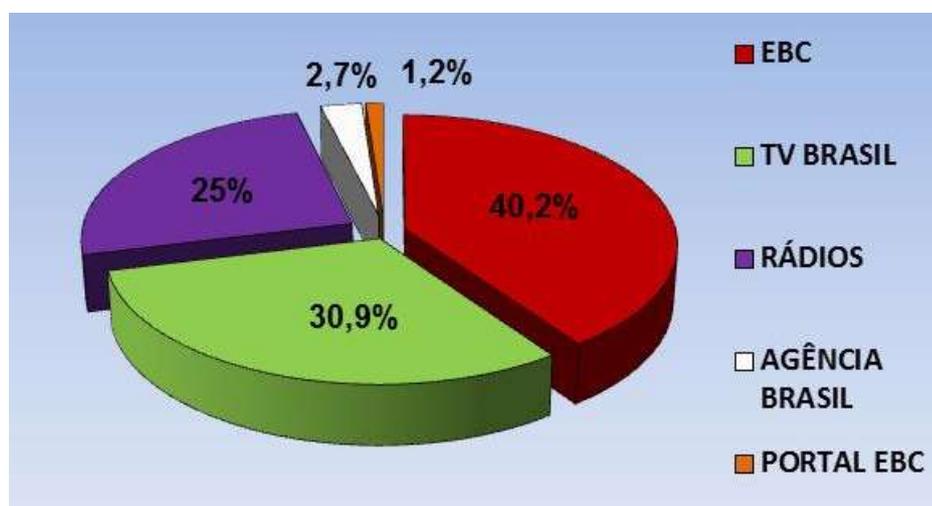
Serviços

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	103	40,2%
TV BRASIL	79	30,9%
RÁDIOS	64	25,0%
AGÊNCIA BRASIL	7	2,7%
PORTAL EBC	3	1,2%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
TOTAL	256	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de serviços por veículo



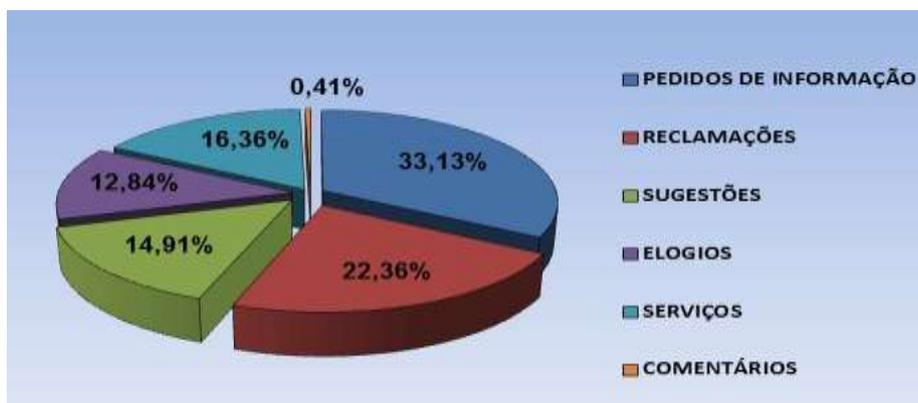
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS POR VEÍCULO

TV BRASIL

A Ouvidoria recebeu em agosto e setembro 483 manifestações direcionadas à TV Brasil. Destas, o maior número é de pedidos de informação (160). Foram 108 reclamações, 79 serviços, 72 sugestões, 62 elogios e 2 comentários. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

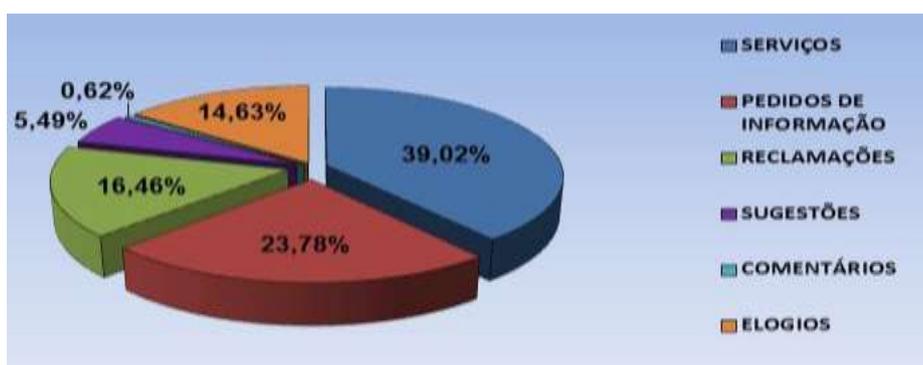


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

SISTEMA DE RÁDIOS

A Ouvidoria recebeu em agosto e setembro 164 manifestações dirigidas às rádios. A maior parte das demandas foi por serviços (64). Em seguida vêm os pedidos de informação (39), reclamações (27), elogios (24), sugestão (9) e comentários (1). O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações



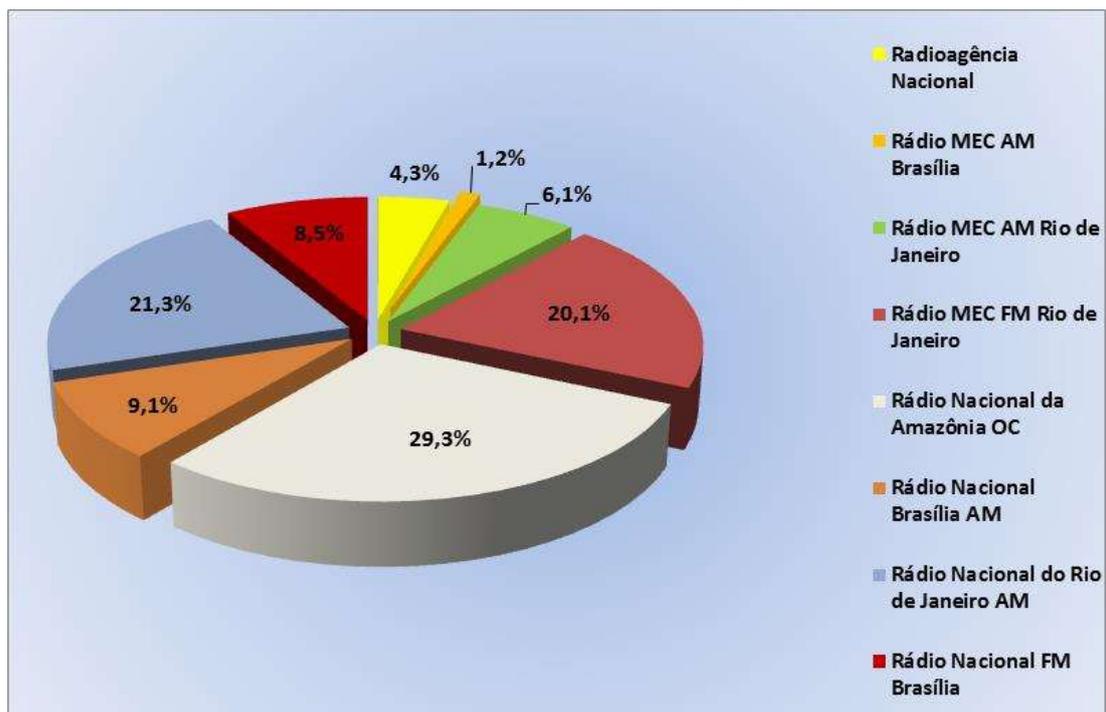
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Serviço	Pedido	TOTAL	%
Radioagência Nacional	2	0	0	0	1	4	7	4,3%
Rádio MEC AM Brasília	0	0	1	0	1	0	2	1,2%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	1	1	2	0	2	4	10	6,1%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	7	6	1	0	6	13	33	20,1%
Rádio Nacional da Amazônia OC	1	3	1	0	41	2	48	29,3%
Rádio Nacional Brasília AM	6	1	5	0	0	3	15	9,1%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	4	11	2	1	7	10	35	21,3%
Rádio Nacional FM Brasília	6	2	2	0	1	3	14	8,5%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	27	24	14	1	59	39	164	100%

FORNTE: NAMBI – OUIDORIA/EBC

A rádio com maior quantidade de demandas é a Nacional da Amazônia OC (29,3%) seguida pela Nacional do Rio de Janeiro AM (21,3%), MEC FM Rio de Janeiro (20,1%), Nacional Brasília AM (9,1%), Nacional FM Brasília (8,5%), MEC AM Rio de Janeiro (6,1%), Radioagência Nacional (4,3%), MEC AM Brasília (1,2%). Não há registro de para Nacional do Alto Solimões. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.

Percentual de manifestações por rádio

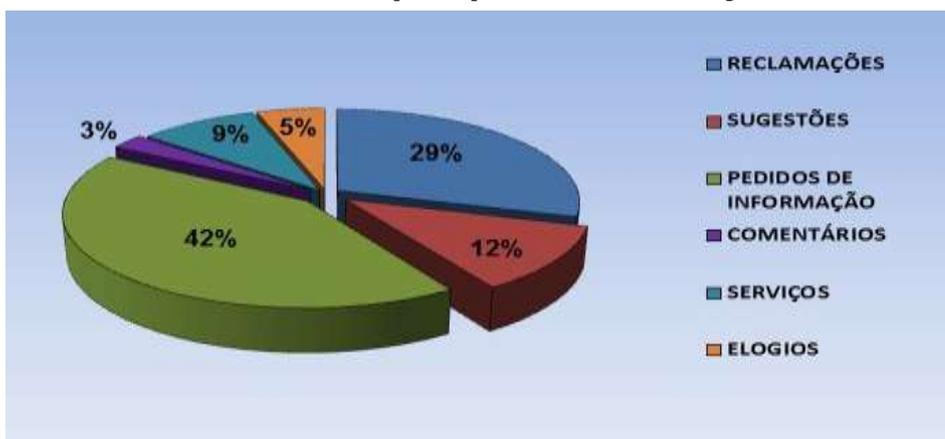


FORNTE: NAMBI – OUIDORIA/EBC

AGÊNCIA BRASIL

A Ouvidoria recebeu em agosto e setembro 78 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 33 manifestações foram por pedidos de informação, 23 reclamações, 9 sugestões, 7 serviços, 4 elogios, 2 comentários. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

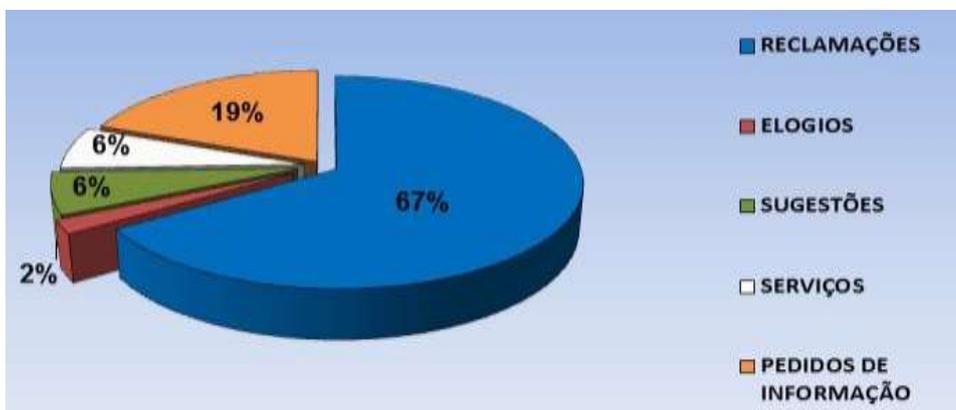


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

PORTAL EBC

A Ouvidoria recebeu em agosto e setembro 47 manifestações direcionadas ao Portal da EBC. Destas, o maior número é de reclamações (31). Foram 9 pedidos de informação, 3 sugestões, 3 serviços, 1 elogios. Não houve registro de comentários. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

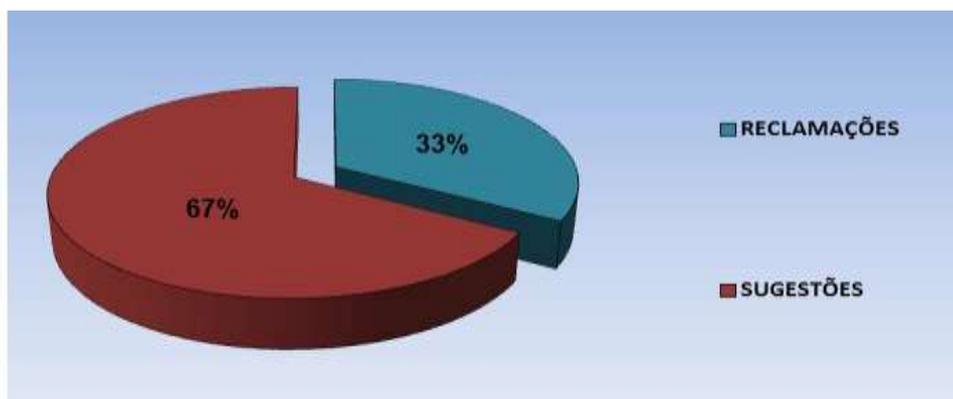


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

TV BRASIL INTERNACIONAL

A Ouvidoria recebeu em agosto e setembro 3 manifestações referentes à TV Brasil Internacional. Deste quantitativo, 2 sugestões e 1 reclamação. Não houve registro de pedido de informação, serviços, elogio e comentário. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações



FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO - EBC

A Ouvidoria recebeu em agosto e setembro 185 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, 103 manifestações foram por serviços, 63 pedidos de informações, 10 sugestões, 7 reclamações, 1 elogio e 1 comentário. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações



FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Pendências no Atendimento

Os processos registrados nas categorias Elogio, Sugestão, Comentário e Serviços não dependem de um retorno da área para serem encerrados. A Ouvidoria envia uma resposta-padrão agradecendo ao usuário pela mensagem e informa que a manifestação foi enviada para o 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 período de agosto e setembro os processos pendentes de resposta e aqueles que foram respondidos fora do prazo.

Veículos	Processos sem resposta no bimestre
TV Brasil	18
TV Brasil Intern.	1
Agência	2
Rádio	8
Portal	1
TOTAL	30

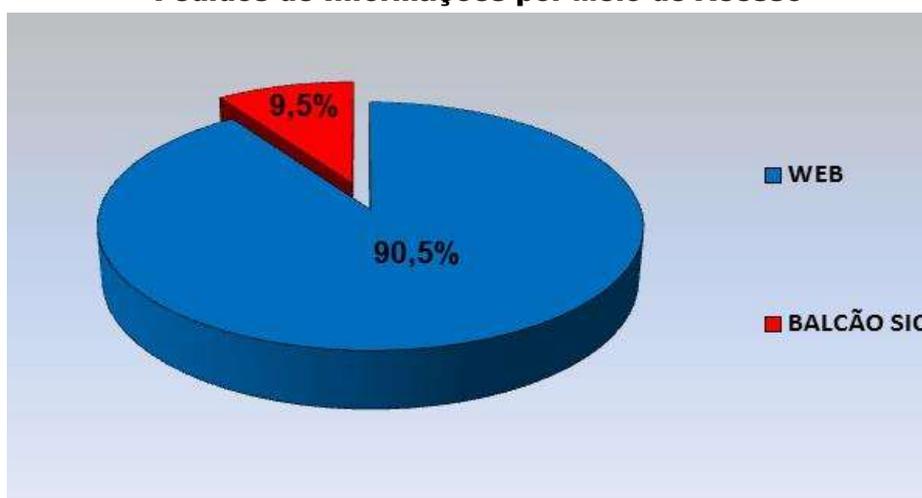
Veículos	Processos respondidos fora do prazo - 5 dias úteis
TV Brasil	37
TV Brasil Intern.	0
Agência	17
Rádio	20
Portal	7
TOTAL	81



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O SIC registrou em agosto e setembro 43 pedidos de informação. Foram recebidos 39 via *web* (e-SIC) e 4 balcão SIC .

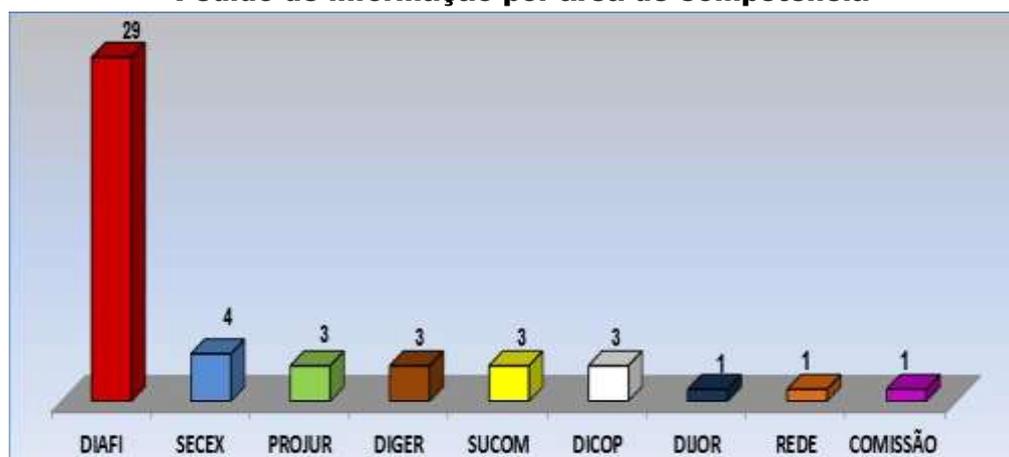
Pedidos de Informações por Meio de Acesso



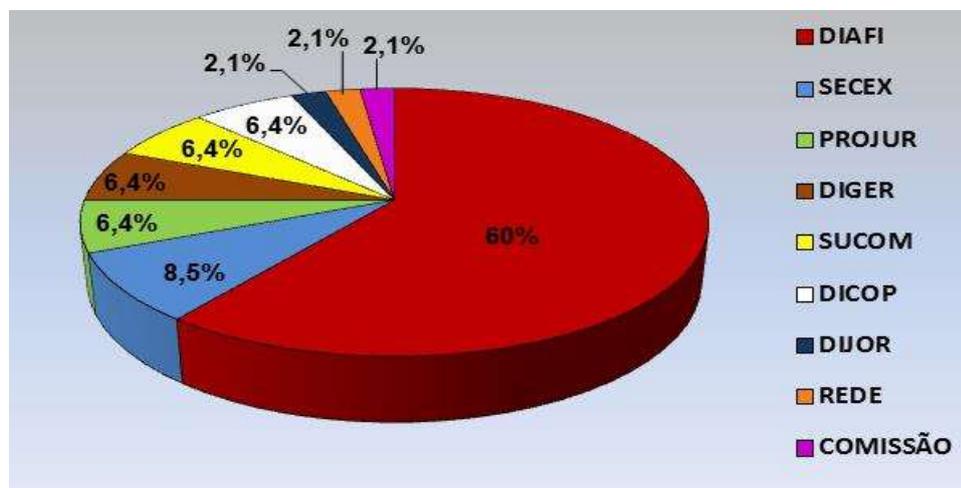
FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os pedidos de informações e recursos registrados no bimestre são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais. Alguns pedidos foram enviados para diferentes áreas.

Pedido de informação por área de competência



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Pedido de informação por área de competência

FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Em conformidade com o que estabelece a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185–A/2012 de 24/05/2012 as área 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.