



*Empresa Brasil  
de Comunicação*

# OUVIDORIA DA EBC

**RELATÓRIO MENSAL**

**ABRIL**

**2014**

# RELATÓRIO MENSAL

ABRIL



***Empresa Brasil  
de Comunicação***

OUVIDORIA

2014

**Ouvidora Geral**

Joseti Marques

**Ouvidores Adjuntos**

Marcio Bueno (TV Brasil)

Ruth Helena Vieira (Rádios)

Tão Gomes Pinto (Agência Brasil e Portal EBC)

**Assessoria**

Carolina Farah

**Assessoria de Comunicação**

Wêdson França

**Atendimento**

Ana Cristina de Jesus Santos

Noemi Farias Poconé

Gabriela Chaves

**Monitoramento e Gestão da Informação**

David Arthur Silberstein

Jamily Lima de Souza Cruz

Leonardo Portilho Fernandes de Oliveira

Tiago Salvador de Oliveira Martins

**Secretária**

Edna Mamédio

## SUMÁRIO

Apresentação.....	1
1. Análise Crítica - uma contribuição.....	3
Onde está o foco do “foco no cidadão”? .....	3
2. Análise Crítica – Monitoramento de Conteúdo .....	8
2.1 TV Brasil.....	8
2.1.1 Transmissões da Série C – É preciso mudar .....	8
2.2 Sistema de Rádios .....	12
2.2.1 ONU emite nota de correção da notícia e a imprensa ignora.....	12
2.3 Agência Brasil e Portal EBC .....	16
2.3.1 Genocídio não se “celebra” e nem se “comemora”.....	16
2.3.2 Manifestantes se acorrentam na prefeitura de São Paulo .....	17
2.3.3 A EBC nos locais públicos .....	18
2.3.5 Onde foi parar a editoria de meio ambiente?.....	20
3. Monitoramento de conteúdos em cooperação técnica com universidades .....	22
3.1 Aspectos positivos: .....	22
3.2 Aspectos que demandam investimento:.....	22
4. Destaques das manifestações do público .....	26
4.1 TV Brasil.....	26
4.1.1 O sinal ainda preocupa .....	26
4.2 Sistemas de Rádios.....	27
4.2.1 Ainda o sinal – respostas que justificam, mas não explicam .....	28
4.3 Agência Brasil e Portal EBC .....	29
4.3.1 Redesenhando Brasília .....	29
4.3.2 A EBC e a mídia privada .....	30
4.3.3 Marte visível a olho nu... ..	31
5. Soluções, justificativas e encaminhamentos .....	32
5.1 Sobre a presença de ONGs na iterprogramação da TV Brasil.....	32
5.2 Sobre o acesso de equipes de manutenção ao Sumaré/Morro do Mendanha .....	33
5.3 Cartão QSL .....	34

6. Prestação de contas da Ouvidoria nos veículos da EBC.....	35
6.1 Programas da Ouvidoria nas Rádios e na TV.....	35
6.2 Coluna da Ouvidoria na Agência Brasil .....	35
6. Quantitativo de Atendimentos .....	36
6.1 Atendimentos da Ouvidoria .....	37
6.1.2 Elogios.....	39
6.1.3 Sugestões.....	40
6.1.4 Pedidos de Informação .....	41
6.1.5 Comentários.....	42
6.1.6 Serviços .....	43
7. Quantitativo de atendimentos por veículo .....	45
7.1 TV Brasil.....	45
7.2 Sistema de Rádios .....	45
7.3 Agência Brasil .....	47
7.4. Portal da EBC.....	48
7.5. Empresa Brasil de Comunicação-EBC .....	49
7.6. TV Brasil Internacional.....	49
8. Pendências no Atendimento.....	51
9. Serviço de Informação ao Cidadão–SIC .....	52
9.1 Abordagem quantitativa.....	53

## **Apresentação**

O Relatório da Ouvidoria é uma prestação de contas baseada na visão geral das manifestações recebidas e tem o objetivo de oferecer um panorama das impressões dos cidadãos e cidadãs sobre os veículos da EBC, além de informar a relação das áreas produtoras de conteúdo com os usuários dos veículos do sistema público de comunicação. O período abrangido neste relatório vai de 01/04/2014 a 30/04/2014.

Nesta edição, na seção *Análise crítica – uma contribuição*, a Ouvidoria faz um relato de situações que revelam a contradição entre a forma como os cidadãos e cidadãs são considerados na prática profissional das diversas áreas da empresa e o discurso autorreferencial da EBC sobre o que se convencionou descrever como “foco no cidadão”.

Na seção *Análise Crítica – monitoramento de conteúdo*, a Ouvidoria, a partir da reclamação de um telespectador, faz uma análise apurada da primeira transmissão, pela TV Brasil, da partida entre o Treze de Campina Grande e o Botafogo da Paraíba, em João Pessoa. O resultado da análise revela muito mais do que o telespectador pode perceber.

Nas rádios, a falta de atenção com o uso de linguagem inclusiva; a produção equivocada de um debate sobre erro de divulgação de pesquisa do Ipea sobre violência contra a mulher, e a reprodução de uma informação que a imprensa atribuiu à ONU, mas que a instituição nega em nota que não teve repercussão nas rádios públicas.

Na Agência Brasil, uma falha de edição faz circular manchete que diz que Ruanda “celebra” genocídio que matou 800 mil pessoas há 20 anos; sem fotógrafo, reportagens de São Paulo são ilustradas com fotos de arquivo, e o leitor ainda pergunta onde foi parar a Editoria de Meio Ambiente.

A partir deste mês de abril, a Ouvidoria criou mais duas seções no Relatório - em uma delas, *Monitoramento de conteúdos em cooperação técnica com universidades*, são informadas as análises qualitativas da programação da TV Brasil, feitas pela UFRGS, e das Rádios Nacional AM, Nacional FM e MEC Brasília, feitas pela UNB. A outra seção, *Soluções, justificativas e encaminhamentos*, pretende ser uma prestação de contas sobre as soluções encaminhadas; as justificativas que poderão ensejar novas ações de melhorias sobre os pontos frágeis apontados pela Ouvidoria em relatórios anteriores.

Na seção *Prestações de contas da Ouvidoria nos veículos da EBC*, os esclarecimentos sobre a interrupção da publicação da Coluna da Ouvidoria na página da Agência Brasil e o andamento da produção dos programas no rádio e na TV.

Em *Destaques das manifestações do público*, relatamos algumas das principais manifestações que chegam à Ouvidoria, ilustradas com mensagens originais dos leitores, telespectadores e ouvintes, além das respostas que receberam dos gestores dos veículos.

Na seção *Quantitativos de Atendimentos* podem ser vistos em detalhes os dados estatísticos de atendimento da Ouvidoria sobre cada um dos veículos da EBC. Trazemos ainda, ao final, as informações dos atendimentos feitos através do Serviço de Atendimento ao Cidadão-SIC.

## 1. Análise Crítica - uma contribuição

### Onde está o foco do “foco no cidadão”?

*Josefi Marques – Ouvidora-geral*

A Ouvidoria não aponta erros, apenas ilumina fragilidades. E a maior delas, que se desdobra nas demais, tem sido a falta de foco no que a EBC definiu como missão primordial e que deve ser insistentemente lembrada: “produzir e difundir conteúdos que contribuam para a formação da consciência crítica das pessoas”. Em outras palavras, a EBC assumiu um compromisso com a construção da cidadania, compromisso esse que se traduz simplificada e nos textos legais e nos manuais como “foco no cidadão”. No entanto, a porta de entrada dos cidadãos e cidadãs à EBC – que é a Ouvidoria – vem se tornando cada vez mais invisível para o público externo; e o tratamento que algumas áreas têm dado às manifestações dos que conseguem acessar-nos explicitam graus variados de desconformidade, por parte dos servidores em postos de comando, com aquilo que a EBC promete à sociedade nos discursos autorreferenciais. Vamos aqui descrever ocorrências que exemplificam o que estamos apontando, no intuito de contribuir para o alinhamento da relação da EBC, na figura de seus gestores, com o cidadão, na figura da Ouvidoria que os representa.

#### 1. Informação inexata em resposta às solicitações dos cidadãos:

A informação inexata ou descuidada àquilo que os cidadãos e cidadãs solicitam é a demonstração inequívoca da pouca relevância que se lhes confere, ferindo até mesmo o artigo XIX da Declaração Universal dos Direitos Humanos, que assegura, ao lado da liberdade de opinião e de expressão, o direito de receber informações – o que é indiscutível em se tratando do serviço público. Não se pode considerar como digno de atenção e exatidão apenas o que é solicitado através do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC por trazer consigo a imposição de penalidades previstas na Lei de Acesso a Informação-LAI.

Exemplo disso são as respostas às demandas sobre qualidade de sinal em regiões do Rio de Janeiro, cujo motivo escapava ao âmbito da Engenharia, mas que o setor respondia dando garantias de que “nossas equipes estão...”, sendo que o acesso das equipes às antenas da EBC, instaladas no Morro do Mendanha, estava impedido pela necessidade de cumprimento de uma situação burocrática – o pagamento de uma taxa e a licença de acesso, cujo histórico de processo tem início em 2006 (ver detalhes à página 33).

## 2.Omissão de informações:

De natureza semelhante é o caso da solicitação, por radioamadores, do cartão QSL, que há pelo menos dois anos vinha sendo respondida, pelos gestores das rádios, como “estamos providenciando...”. Os gestores das rádios realmente estavam providenciando, ao encaminharem, em 2012, o projeto de cartão QSL ao Marketing, setor que deveria providenciar o layout, arte e impressão. Mas nada aconteceu até que, no final de 2013, o contrato com a gráfica que atendia a EBC expirou e, por motivos licitatórios, não se tem previsão de quando haverá serviços gráficos. O histórico do caso poderá ser lido à página 34 deste relatório.

Ou seja: agora não há a menor previsão de quando se poderá contemplar o que os radioamadores solicitam, mas continuam esperando, porque nós os fazemos acreditar em algo que não sabemos quando poderá ocorrer, já que, quando era possível fazer, não foi considerado relevante. Um cartão QSL certamente não tem relevância alguma diante, por exemplo, da impressão de cartazes, livros, folders, banners, cartões de visita etc., que a empresa pública precisa fazer; mas por trás do cartão QSL está aquele cidadão a quem prometemos focalizar. E mais que isso, a quem estamos dando garantias de que “estamos providenciando...”.

A Ouvidoria entende que determinados assuntos possam ser constrangedores para se tornarem públicos e sempre se dispôs a colaborar na elaboração dos textos para que se possa informar corretamente, evitando-se o detalhamento de situações que sejam desnecessárias à informação, como seria o caso do cartão QSL, que envolve aspectos jurídicos. O que não podemos é informar precariamente, dissimulando a verdade dos fatos, porque isso nos compromete a todos e à Ouvidoria em particular, porque somos nós, da Ouvidoria, que encaminhamos as respostas.

Uma das atribuições da Ouvidoria é valorizar e dar consequência ao exercício da cidadania, através do processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, fazendo com que essa mediação provoque a melhoria do serviço público prestado. Se nos restringirmos a apenas apontar fragilidades e encaminharmos respostas inconsistentes, a Ouvidoria se tornará uma figura meramente decorativa, repassando ao cidadão, em nome da EBC, uma espécie de propaganda enganosa.

## 3.Respostas indelicadas:

*“Sem chance!”* – resposta a uma telespectadora que declarou não ter gostado da mudança de horários na programação e pedia a volta de seu programa favorito ao horário antigo.

*“Caríssimos, esta é uma situação muito óbvio, na minha opinião. Ou este senhor tem problemas mentais, ou tem um problema pessoal com... (o entrevistado) -sobre a opinião desfavorável de um telespectador ao programa.*

*“Desculpem, mas isto não é com... (o setor). Posso adiantar que na minha casa todos os programas entram na NET nos seus horários só que eu não uso o processo de gravação eu vejo os programas em*

*seus horários*” – sobre a manifestação de uma telespectadora que informa que o que vai ao ar não corresponde ao horário que é anunciado.

*“A crítica feita pelo telespectador não procede de maneira nenhuma. Em nenhum momento houve qualquer referência negativa ao evento, aos clubes etc. EM MOMENTO ALGUM SE HUMILHOU O FUTEBOL PARAIBANO (sic)”* – resposta a um telespectador que, após elogiar a transmissão do futebol da Série C pela TV Brasil, reclama de referências que ele considera desmerecedoras dos times do Nordeste.

Este aspecto da relação das pessoas que têm a responsabilidade da comunicação com o público constrange até mesmo a Ouvidoria, que é a primeira interlocutora nesta mediação. Nestes casos, temos a delicadeza de retornar à área, solicitando que nos encaminhem algo mais diplomático e relevante para informar ao cidadão, **lembrando sempre que a resposta é ao cidadão e não à Ouvidoria**, um equívoco difícil de solucionar. No entanto, entendemos que mesmo a Ouvidoria merece uma interlocução mais afável. Não podemos deixar de apontar que o comportamento, às vezes hostil, é extremamente revelador da relação assimétrica e de poder que o servidor público supõe para si, na relação com aqueles que lhes são o motivo e justificativa – os cidadãos e cidadãs, que na EBC são representados cotidianamente pela Ouvidoria.

Cabe mais uma vez lembrar que a missão da EBC não é meramente fazer rádio, televisão e divulgar notícias, mas “contribuir para a formação da consciência crítica das pessoas”, através da produção e difusão de seus conteúdos. E não consideramos possível produzir bons conteúdos se a prática de cidadania que se realiza no respeito ao cidadão não for parte da cultura interna da empresa.

#### 4. A invisibilidade da Ouvidoria:

No Portal da EBC:

O editor Felipe Mendes, do Jornalismo da EBC em São Paulo, quis fazer referência à Ouvidoria em sua matéria, mas esbarrou em uma dificuldade: é impossível dizer, objetivamente como requer o texto jornalístico, como se faz para falar com a Ouvidoria através do Portal da EBC. Felipe escreveu à Ouvidoria:

“Sou editor de texto da TV Brasil em São Paulo e gostaria de fazer uma sugestão. Hoje, ao escrever uma nota falando da ouvidoria (estamos fazendo matéria que foi sugerida por telespectador), percebi que a página [www.ebc.com.br/ouvidoria](http://www.ebc.com.br/ouvidoria) não tem nenhum botão para que o usuário clique e fale com a Ouvidoria. Acho que é importante constar esse link, e seria muito útil para menções na TV, já que não é fácil falar o endereço [www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/ouvidoria](http://www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/ouvidoria) em uma nota lida pelos âncoras”.

Se o editor que trabalha na EBC teve esse nível de entendimento sobre a inexistência de um caminho direto e simples para se chegar à Ouvidoria, certamente o cidadão terá a mesma dificuldade

que o desestimulará. Ele talvez – como certamente a maioria das pessoas – não considerou que ao clicar em “Fale conosco” no alto da página do portal, seria direcionado à Ouvidoria.

O público reconhece o “Fale conosco” como o acesso a informações gerais, relacionadas a aspectos administrativos, assim como reconhece “Fale com a Ouvidoria” como um setor de acolhimento de suas reclamações, sugestões, elogios, onde terá seus interesses representados. A própria Ouvidoria Geral da União-OGU afirma em suas publicações que a função das Ouvidorias não pode ser confundida com a de “Fale conosco”, SIC, SAC, 0800, call centers, porque o atendimento de Ouvidoria é e deverá ser estratégico.

A Ouvidoria vem tentando resolver a distorção e tem sido muito gentilmente informada pela Superintendência de Comunicação Multimídia-Sucom de que o setor está com excesso de trabalho e pouca gente para dar conta das demandas. Garantem que vão resolver, mas que temos que “entrar na fila” onde há outras prioridades. Pedimos, então, que ao menos fosse trocado o nome “Fale conosco” para “Fale com a Ouvidoria” no alto da página do Portal, já que o link remete mesmo à Ouvidoria – que, aliás, vinha fazendo as vezes de “Fale conosco” – mas fomos mais uma vez orientados a aguardar na fila.

Apesar disso, queremos frisar que a Ouvidoria sempre foi muito bem recebida pela Sucom. No entanto, gostaríamos que toda a gentileza e cortesia com que nos distinguem se transferisse aos cidadãos e cidadãs que são, na verdade, os principais interessados nas soluções que a Ouvidoria tem buscado junto ao setor. Não é uma questão de furar a fila, mas de “foco no cidadão”.

## 5. Não respostas

Uma outra questão que dificulta o trabalho da Ouvidoria é a “não resposta”. Para que o trabalho da Ouvidoria possa afetivamente contribuir para a melhoria dos serviços que prestamos, sem cometer equívocos, precisamos buscar informações junto às áreas onde se localiza a situação pesquisada. Ocorre que raramente a Ouvidoria obtém as informações solicitadas, seja por e-mail, seja por telefone. A equipe de Monitoramento e Gestão da Informação, encarregada da tarefa, acaba sendo cobrada em relação a respostas que não consegue dar. Um exemplo disso é a pesquisa sobre a divulgação de ONGs na interprogramação (veja detalhamento à página 32). A resposta poderá esclarecer a dúvida da Ouvidoria sobre se está havendo privilégio na veiculação de vídeo de apenas uma instituição. A não resposta não apenas deixa o assunto na opacidade como reforça a hipótese negativa.

## 6. A reação à Ouvidoria

O tempo regulamentar de envio do relatório para o Conselho e para a Diretoria Executiva é de cinco (5) dias de antecedência em relação à data da reunião, exatamente para que os diretores possam ler e se manifestar previamente sobre os aspectos que dizem respeito às suas áreas. Não tem sido

assim; não tem havido ponderações sobre os assuntos, mas contestações apressadas no tempo exíguo de apresentação perante o Conselho Curador, estabelecendo equívocos de interpretação e demonstrando claramente que as fragilidades apontadas não terão qualquer investimento em termos de futuras melhorias.

A crítica, parte integrante do trabalho da Ouvidoria da EBC, tem como objetivo contribuir para a promoção de melhorias e está prevista na Lei 11.652, de 7 de abril de 2008, que institui os princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública, conforme se lê em seu artigo 20.

*“A EBC contará com 1 (uma) Ouvidoria, dirigida por 1 (um) Ouvidor, a quem compete exercer a crítica interna da programação por ela produzida ou veiculada, com respeito à observância dos princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública, bem como examinar e opinar sobre as queixas e reclamações de telespectadores e rádio ouvintes referentes à programação.”*

Para tentar dar efetividade e eficácia ao nosso trabalho, cumprir o que está previsto no Art. 20, § 3º, inciso I, da Lei 11.652, e colaborar para que os gestores tomem conhecimento prévio das análises, a Ouvidoria passará a emitir, a partir da segunda semana de maio, boletins internos diários de análise crítica da programação do dia anterior, que serão encaminhados exclusivamente para a Diretoria Executiva. Esperamos, dessa forma, ampliar o diálogo com as áreas produtoras de conteúdo, que poderão trazer para o Conselho Curador as justificativas, soluções e investimentos que eventualmente tenham feito sobre as fragilidades apontadas pela Ouvidoria.

A partir das informações dos boletins, os diretores também terão a oportunidade de contestar qualquer apontamento, propiciando à Ouvidoria a oportunidade de mostrar os critérios e métodos de verificação e análise dos problemas apontados, dando conhecimento das ferramentas que nos permitem examinar exaustivamente um mesmo assunto – para o Rádio, o Infocrec; para a TV, o software da Gerência de Engenharia de TV; para a Agência, o próprio arquivo de matérias. O acesso à programação integral de até 30 dias decorridos nos possibilita a verificação acurada e até mesmo a transcrição dos recortes considerados relevantes.

Não temos problemas com a crítica, que consideramos um instrumento primordial para se alcançar a excelência, ao lado da necessária humildade para reconhecermos que não somos infalíveis ou detentores do conhecimento pleno do que seja produzir conteúdos para a radiodifusão pública. Mas é preciso não perder de vista que a Ouvidoria é um importante instrumento de controle social sobre a qualidade do serviço que prestamos, e que o serviço que prestamos é de importância crucial para o empoderamento dos cidadãos sobre a comunicação, a informação e demais aspectos e direitos da vida em sociedade.

## 2. Análise Crítica – Monitoramento de Conteúdo

### 2.1 TV Brasil

#### 2.1.1 Transmissões da Série C – É preciso mudar

*Marcio Bueno – Ouvidor-adjunto*

Ao adquirir os direitos de transmissão dos jogos da Série C do Campeonato Brasileiro, a TV Brasil marcou um gol de placa, para usar uma expressão nascida na seara do futebol. As condições da disputa – pelos 20 clubes – são tão adversas que exigem muito amor de seus funcionários, atletas e torcedores para que possam ser cumpridos todos os compromissos na luta por uma vaga na série B. Os abnegados torcedores desses clubes não tinham como acompanhar os jogos pela televisão, ao contrário dos que torcem para times das séries A e B. A iniciativa da TV Brasil tem a finalidade de contemplar essa parcela importante da população, de valorizar os clubes e suas torcidas, de contribuir para a elevação de sua autoestima. Além, evidentemente de tornar mais conhecida a nossa emissora pública, o que pode resultar no aumento dos índices de audiência de outros programas da grade.

Mas, para atingir esses objetivos, as nossas transmissões precisam de mudanças profundas. Da maneira como estamos trabalhando, o resultado pode ser o inverso daquele que se pretende alcançar. Essa é a nossa conclusão, com base na primeira transmissão, que foi da partida entre o Treze de Campina Grande e o Botafogo da Paraíba, em João Pessoa. Diante da mensagem do telespectador Gutemberg Monteiro da Silva, procuramos, como é dever da Ouvidoria, verificar se as reclamações eram procedentes. Resumindo, ele disse que as análises eram “vergonhosas”, que expressavam “preconceitos em relação ao Nordeste”, que se referiam “de forma pejorativa aos clubes nordestinos” e que se desviavam “para assuntos além da sua alçada”.

Depois de analisar o material da transmissão, concluímos que há problemas ainda mais sérios do que os registrados pelo reclamante. A equipe precisa ser preparada para tratar todos os times, inclusive os das regiões fora do centro-sul do país, de maneira equânime. O que não ocorreu. O desequilíbrio no tratamento dos times do centro-sul e dos demais é evidente. Muitas vezes, um pequeno detalhe mostra-se revelador. Por exemplo, no programa pré-jogo, ao ser apresentada, na Arte, a lista dos clubes que disputam a Série C, apareceram inexplicavelmente apenas 17. É que os três times do Rio foram apresentados separadamente, com imagens dos atletas, pelo repórter. “Três times do Rio de Janeiro, participam da Série C...”. Como explicar esse tratamento diferenciado?

Ainda no pré-jogo, foi apresentada a lista dos clubes, divididos nos grupos A e B. Quando o âncora informou que o grupo A reúne os times do Nordeste (6), do Norte (2) e do Centro-oeste (2), um dos comentaristas interveio: “Você percebe que há uma certa proximidade geográfica entre os times, o

que facilita, evidentemente...” O âncora concorda: “... reduz os gastos”. E o comentarista repete: “reduz os gastos”. É como se o Nordeste, o Norte e o Centro-oeste fossem uma coisa só e ocupassem uma área pequena. Para fazermos uma comparação, Brasília, que nunca foi considerada próxima do Rio de Janeiro, dista da ex-capital da República 940 km (vamos falar sempre em distâncias aéreas). Pois bem, o Águia de Marabá/PA, para ir a João Pessoa percorreria 1.590 km. Só que não há voo direto. Tendo que fazer escala em Brasília, a distância sobe para 2.890 km. São distâncias muito maiores do que do Rio de Janeiro a Assunção (1.490 km) e do Rio a Buenos Aires (1.970 km). A situação do Cuiabá é ainda mais difícil. Quando o time vai jogar contra o Treze ou contra o Botafogo da Paraíba, se houvesse voo direto, percorreria nada menos que 2.500 km. Acontece que os voos são com escala em Brasília e muitas vezes em Guarulhos. Neste último caso, a distância sobe para 3.540 km. A distância entre o Rio de Janeiro e Santiago do Chile é de 2.920 km. Sempre que vai jogar contra clubes do Nordeste, o time do Cuiabá gasta de 8 a 9 horas, entre o horário de saída e o de chegada. Considerando as distâncias continentais que os times são obrigados a percorrer, os horários muitas vezes arrevesados das companhias aéreas, as escalas e conexões, falar em “proximidade geográfica” e dizer que “reduz os gastos” revela que não houve o mínimo trabalho de pesquisa e pode passar a impressão de desinteresse pela realidade daqueles que são o foco das nossas transmissões. Como é que o público poderá confiar nas demais informações da transmissão, se cometemos erros dessa magnitude?

Em toda a programação, a TV Brasil se propõe a não expressar – e a combater – todas as formas de preconceito contra preferências religiosas, sexuais, políticas, etc., e a respeitar as identidades regionais, as diferenças de sotaque, culturais, as tradições locais, o que, por extensão, inclui as preferências clubísticas, suas bandeiras, escudos, hinos e uniformes. Considerando essas premissas, a transmissão do jogo dos dois clubes paraibanos, o Treze, de Campina Grande, e o Botafogo, de João Pessoa, foi no mínimo problemática. Começamos, no pré-jogo, sugerindo que os times da Paraíba (dois dos quais entrariam em campo logo em seguida, com a nossa transmissão) são fracos. Um dos comentaristas disse que o que atrapalha (?) a Paraíba é que Recife e João Pessoa são muito próximas, o que leva muita gente a torcer pelos times de Pernambuco. E concluiu: “O futebol da Paraíba poderia ter se desenvolvido muito mais se não fosse tão colado com Recife”. Não é difícil imaginar de que maneira os torcedores de todos os clubes paraibanos receberam essas afirmações. Depois, o mesmo comentarista fez uma afirmação sobre questão controversa, que é mais um motivo de disputa entre as duas principais cidades do estado: “Campina Grande tem uma força econômica maior do que João Pessoa”. O IBGE diz o contrário: o PIB de João Pessoa é o dobro do PIB de Campina Grande. Mesmo considerando o PIB per capita, o de João Pessoa é ligeiramente maior do que o da cidade do interior. O narrador também entrou numa polêmica desnecessária, dizendo que “João Pessoa tem o ponto do Brasil mais próximo da Europa”. A afirmação foi sobre uma questão absolutamente irrelevante e, além do mais, contraria o que pensam moradores de cidades do Rio Grande do Norte e do Ceará, incluindo suas capitais, que também disputam esse título.

O Botafogo da Paraíba, fundado na década de 1930, adotou não só nome, mas também uniforme idêntico ao do Botafogo do Rio de Janeiro. Mas, no final da década de 1970, mudou a cor da estrela de branca para vermelha. O torcedor acostumou-se a defender esta bandeira e a chamar o clube, com muito orgulho, de “Alvinegro da Estrela Vermelha”. Mas um dos comentaristas da TV Brasil, em várias intervenções, não teve dúvidas em criticar seriamente a estrela vermelha e a defender que o uniforme voltasse a ser exatamente como o do Botafogo do Rio de Janeiro. Como se o time não tivesse o direito de ter identidade própria e fosse obrigado a se sujeitar eternamente ao papel de mera cópia do clube da metrópole do centro-sul. Chocou-se, durante quase toda a transmissão, com essa coisa sensível, e ao mesmo tempo intensa, que é a paixão clubística. Disse que a estrela vermelha foi adotada porque o São Paulo beneficiou o clube na década de 1970, cedendo jogadores e indicando um diretor e exigiu, em contrapartida, a adoção da estrela vermelha, para que o uniforme também se tornasse tricolor. O narrador apresentou outra versão, a de que a mudança foi para o clube se diferenciar do homônimo carioca e para homenagear a bandeira paraibana, que é preta e vermelha. Mas o comentarista insistiu na explicação de que foi uma imposição do clube paulista. Mesmo que a sua versão seja a verdadeira, não poderia se colocar contra um símbolo adotado há 35 anos e que grande parte dos torcedores – talvez a maioria – aprendeu a defender e a louvar desde criança. Para as torcidas apaixonadas de vários times, e com a do Botafogo da Paraíba não deve ser diferente, os símbolos do clube são sagrados. Mas, ao longo da transmissão, o comentarista disse coisas como: “Botaram (a estrela vermelha) porque houve um equivoco”; “Houve um acordo e o São Paulo exigiu isso”; “(a estrela) não combina muito com o resto do uniforme”; “acabou sendo, para mim, algo estranho no uniforme belíssimo do Botafogo”, “... foi um diretor do São Paulo que inventou essa coisa ridícula aí”. “Eu acho que destoa porque todo o uniforme dele é branco e preto... meias, tudo, tudo. Só tem a estrela vermelha, mais nada. Então foi uma coisa que caiu assim meio de paraquedas ali. E a história não é uma história legal – é a história de um dirigente do São Paulo que ficou dois anos lá, cedeu alguns jogadores, deu algum dinheiro, impôs a estrela, foi embora, deixou tudo lá e a estrela continuou. A tradição do Botafogo da Paraíba é a estrela preta (sic). Foi quase uma moeda de troca: eu dou para vocês isso, mas exijo a estrela vermelha. Uma história que eu não acho muito legal, mas tudo bem, vamos esquecer isso.”

Ressalve-se que o outro comentarista procurou respeitar este símbolo do clube: “Esse tom em vermelho destoa um pouquinho, mas acho que é por falta de hábito. Eu, particularmente, não reparei muito, não”. E a certa altura, o repórter que acompanhava o jogo no estádio, e que é de João Pessoa, interveio: “Só para contrariar um pouco [o comentarista que criticava], a torcida do Botafogo da Paraíba gosta de chamar o time de “Alvinegro da Estrela Vermelha”.

Outra questão importante: o narrador e os dois comentaristas não comparecem ao estádio. O trabalho é feito diante de um aparelho, no Rio de Janeiro. Os que têm a tarefa de informar e analisar, tanto o que se passa diante das câmeras como fora de quadro, assistem aos jogos da mesma maneira

que os telespectadores. Será que é possível uma análise tática com a visão limitada pelas imagens mostradas pelas câmeras? No estádio, apenas a equipe de operação e um repórter da região. O problema é tão sério que o narrador, nos lances iniciais do jogo, tomava um time pelo outro. O Botafogo, que estaria de camisas listradas, teria começado no ataque e o Treze se defendendo. Passado algum tempo, o locutor pediu ao repórter para confirmar a cor das camisas. E recebeu a informação, no ar, de que o time de camisas listradas era, na verdade, o Treze. Esse tipo de situação revela falta absoluta de preparação prévia e o público pode interpretar como um sinal de desprezo pelos clubes.

Outra situação constrangedora ocorreu quando o Botafogo marcou o primeiro gol – a narração foi feita sem a informação do nome do jogador que tinha marcado. Os replays não ajudaram na identificação do autor do gol. Nada menos que 1 min. e 40 seg. depois, o narrador pede a ajuda do repórter: “Hein, fulano, gol marcado aí pelo time do Botafogo... confere? Gol de quem?” Silêncio – por problemas técnicos, o repórter não estava acessível. Segue a narração, enquanto o jogador que abriu o placar permanecia no anonimato. A certa altura, um dos comentaristas decide tentar remediar o desconforto: “O gol me parece – não tenho certeza absoluta – que foi do Lenílson”. Segue a narração. Finalmente, quase 4 intermináveis minutos após o gol ter sido marcado, o narrador decifra o mistério: “O gol foi de Magno Alves, número 3”. Situações como as relatadas dificilmente ocorreriam se a equipe pudesse estar presente no estádio. Outro problema sério que precisa ser resolvido com urgência é o da operação. O repórter, em João Pessoa, ficou um longo período sem comunicação com o Rio de Janeiro. Além do mais, sua voz vazava de tempos em tempos, num volume muito superior ao da voz do narrador: “(grito ininteligível)”; “ESTOU SEM RETORNO AO VIVO”; “AGORA, SIM”; “OK”.

Esta é uma síntese dos problemas detectados na primeira transmissão de uma partida da Série C, edição de 2014. A emissora decidiu, muito acertadamente, investir nas transmissões dos jogos, mas está faltando criar as condições para os deslocamentos da equipe, capacitar a produção, para que possa municiar narradores e comentaristas com as informações necessárias, devidamente checadas, e resolver os problemas operacionais. Mas, antes de mais nada, é preciso encontrar os meios – oficinas, seminários, encontros – para que toda a equipe absorva o que prevê a Lei 11.652, que institui os princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública, a Norma da Rede Nacional de Comunicação Pública/Televisão e as diretrizes consolidadas no Manual de Jornalismo da EBC. É preciso mudar. Por sinal, uma das missões da Ouvidoria é exatamente essa: ser um instrumento de mudança, de aprimoramento dos nossos produtos. Ganhamos todos nós e, principalmente, o público telespectador.

## 2.2 Sistema de Rádios

### 2.2.1 ONU emite nota de correção da notícia e a imprensa ignora

*Ruth Helena Vieira – Ouvidora-adjunta*

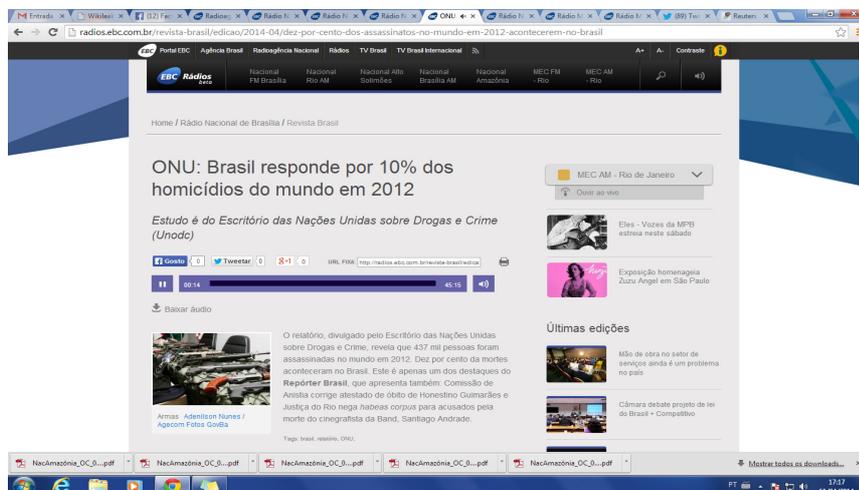
No dia 11 de abril a imprensa divulgou o resultado de um estudo da ONU intitulado “Estudo Global sobre Homicídios 2013”. O Repórter Brasil noticiou: “ONU: Brasil responde por 10% dos homicídios do mundo em 2012” e diz no texto da chamada: “O relatório, divulgado pelo Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime, revela que 437 mil pessoas foram assassinadas no mundo em 2012. Dez por cento das mortes aconteceram no Brasil”.

O radiojornalismo deu a notícia seguindo o mesmo enfoque de todos os sites de notícia. Só acrescentou a mais em seu noticiário o serviço da rádio ONU de Nova Iorque. E parou por aí. Não houve aprofundamento do estudo, nem outras matérias sobre os números referentes ao Brasil. Outros veículos abordaram com certa ênfase a questão do Brasil e, ao que tudo indica, face ao noticiário extensivo e ostensivo, a ONU emitiu no dia 2 de maio, a “Nota de esclarecimento sobre o Estudo Global sobre Homicídios 2013” onde condena a forma como a imprensa usou a pesquisa.

A nota diz: “Após o lançamento do Estudo Global sobre Homicídios 2013, em 10 de abril, alguns veículos de comunicação atribuíram ao Escritório das Nações Unidas sobre Drogas e Crime (UNODC) uma lista que coloca 11 cidades brasileiras entre as 30 mais violentas do mundo. Por meio desta nota, o UNODC reitera que essa lista não consta no referido relatório e que, portanto, não pode ser atribuída à Organização das Nações Unidas. O Estudo Global sobre Homicídios busca oferecer uma visão abrangente sobre os homicídios ao redor do mundo. Como este tipo de crime é um dos indicadores mais precisos e comparáveis para a medição da violência, seu objetivo é melhorar a compreensão do fenômeno a nível global.”

Não houve repercussão no radiojornalismo da EBC sobre a nota da ONU. Houve uma total ausência de cobertura da imprensa – inclusive a pública – que não tratou do assunto. Aliás, um assunto que repercute sobre a imagem do país de forma extremamente negativa. O que terá havido? Leitura equivocada do relatório da ONU? A nota – de fonte primária, que é a ONU - que poderia trazer esclarecimentos à notícia, dando conta da situação real do Brasil sobre criminalidade, homicídios e tráfico de drogas, não foi considerada pauta relevante pelo jornalismo público. E o pior: não foi notícia veiculada pela radioagência, que pauta rádios do Brasil e até do exterior - e a versão das matérias, que foi contestada pela ONU, percorreu o mundo. E o papel do jornalismo público ficou a desejar na função de esclarecer o público e dar espaço a informações que prezam pela apuração e divulgação do fato sem manipulações e segundas intenções com a notícia. E fica a pergunta: o radiojornalismo da EBC deveria

apurar o que levou a ONU a divulgar uma nota de esclarecimento sobre um estudo que a EBC divulgou também?

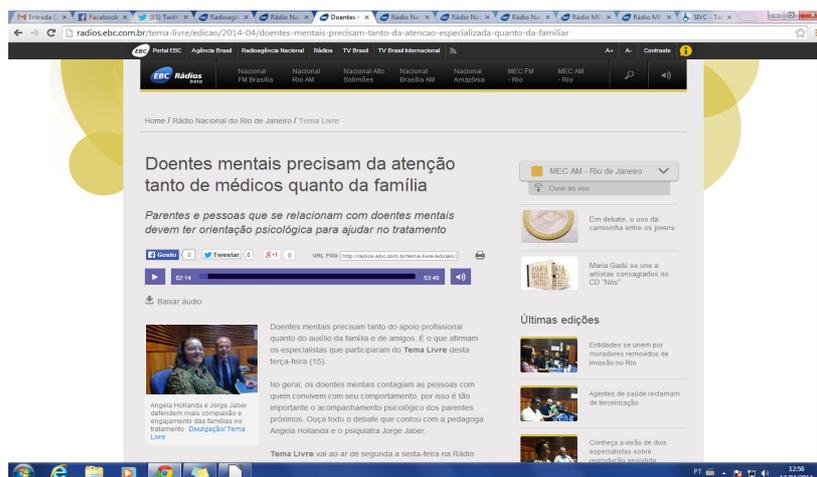


## 2.2.2 Sobre linguagem inclusiva

A linguagem inclusiva é cada vez mais cobrada e utilizada no mundo. Nas redes sociais e no jornalismo é onde ela está mais presente. Deve ser considerada como referencial para quem faz comunicação e atua sob os seguintes aspectos: combate a preconceitos, pessoa com deficiência, doenças, etnias, gênero, orientação sexual, idade e julgamentos de valor. No programa Tema Livre, do dia 15 de abril, veiculado na Rádio Nacional do Rio de Janeiro, a chamada “Parentes e pessoas que se relacionam com ‘doentes mentais’ devem ter orientação psicológica para ajudar no tratamento” foi inadequada e inapropriada. O programa discutiu o tema com base no caso do assassinato do cineasta Eduardo Coutinho pelo próprio filho. Os entrevistados são da área de psiquiatria e pedagogia e não mencionaram a expressão. Mas a chamada da edição na rádio, via portal, e o apresentador do programa, sim. No texto há a menção à expressão, além da chamada:

“Doentes mentais precisam tanto do apoio profissional quanto do auxílio da família e de amigos. É o que afirmam os especialistas que participaram do “Tema Livre” desta terça-feira (15)”

“No geral, os doentes mentais contagiam as pessoas com quem convivem com seu comportamento, por isso é tão importante o acompanhamento psicológico dos parentes próximos. Ouça todo o debate que contou com a pedagoga Angela Hollanda e o psiquiatra Jorge Jaber”.



O apresentador do programa refere-se a “doente mental”, no mínimo, duas vezes durante o debate:

1)“(...) essa coisa que se introjeta na cabeça da pessoa que é doente mental e que ela... as vozes que a pessoa ouve (...)”

2) e depois, ao indagar à entrevistada: “(...) foi para se tratar que você entrou para a pedagogia e acabou cuidando de dependentes, de doentes mentais? (...)”.

A expressão está em desuso e há orientações, leis e muitos escritos sobre o assunto. Em um artigo intitulado “Terminologia sobre deficiência na era da inclusão”, Romeu Kazumi Sassaki (consultor de inclusão social e autor dos livros *Inclusão: Construindo uma Sociedade para Todos* (7.ed., Rio de Janeiro: WVA, 2006) e *Inclusão no Lazer e Turismo: em busca da qualidade de vida* (São Paulo, Áurea, 2003) informa que “(...)TERMO CORRETO: deficiência intelectual (sem especificar nível de comprometimento). A partir da Declaração de Montreal sobre Deficiência Intelectual, aprovada em 6/10/04 pela Organização Mundial de Saúde (OMS, 2004), em conjunto com a Organização Pan-Americana da Saúde (Opas), o termo “*deficiência mental*” passou a ser “*deficiência intelectual*”. Antes, em 1992, a então Associação Americana sobre Deficiência Mental (AAMR, em inglês) adotou uma nova conceituação da deficiência intelectual (até então denominada “*deficiência mental*”), considerando-a não mais como um traço absoluto da pessoa que a tem e sim como um atributo que interage com o seu meio ambiente físico e humano, o qual deve adaptar-se às necessidades especiais dessa pessoa, provendo-lhe o apoio intermitente, limitado, extensivo ou permanente de que ela necessita para funcionar em 10 áreas de habilidades adaptativas: comunicação, autocuidado, habilidades sociais, vida familiar, uso comunitário, autonomia, saúde e segurança, funcionalidade acadêmica, lazer e trabalho (...)

A Empresa Brasil de Comunicação deve ter o compromisso de zelar e adequar o linguajar da comunicação à regra da linguagem inclusiva. Atualizando as expressões e normatizando-as para seu uso pelo corpo técnico e comunicacional e para dar exemplo de boa conduta e respeito pelo direito à

cidadania. Os profissionais de jornalismo/comunicação dos veículos da EBC não podem e não devem ignorar normas e leis que se referem a tratamentos e expressões em que a sociedade civil se mobiliza e luta para adequar, transformar e superar preconceitos. Um fonte de consulta e referência para o assunto é o Manual de Linguagem Inclusiva da Secretaria de Comunicação da Presidência da República-Secom que em referência ao tema diz: (...) “Deficiência mental: use pessoa com deficiência mental ou pessoa deficiente mental. Não use criança excepcional, doente mental. O termo deficiente deve ser usado como adjetivo, e não substantivo. É aceitável como substantivo apenas em títulos de matérias.” (...)

### 2.2.3 O erro do IPEA em pauta inadequada

O programa Bate Papo Ponto Com, do dia 8 de abril, veiculado na MEC AM do Rio de Janeiro, debateu com a psicóloga Márcia Mathias o erro na divulgação, no início de abril, dos índices da pesquisa do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - Ipea, sobre violência contra mulher. Sob o título “Elas merecem ser estupradas?”, o programa incorreu em alguns lapsos de ordem técnica (pauta equivocada ou erro de produção do programa). Se o foco da discussão era o erro do Ipea, no mínimo seria necessária a presença de um representante do órgão. O fato de a entrevistada ser psicóloga e membro da Associação Brasileira de Hipnose, embora tendo pouca aderência ao tema, ainda se justificaria se a pauta fosse especificamente a situação de violência contra a mulher e seus aspectos sobre a condição psicológica da vítima. Mas se o debate girou em torno do erro do Ipea, a pauta incorreu em um equívoco jornalístico maior – o de tratar de um assunto polêmico sem ouvir os dois lados da questão.



### 2.2.4 Desculpas pela falha técnica na entrevista ao vivo

O novo programa Ponto Com Ponto Br, que estreou no dia 7 de abril nas Rádios Nacional de Brasília, MEC AM e via hangout no Portal EBC, mostrou uma linguagem despojada, jovem e interativa, enfim, um programa interessante que se pode classificar como “inovação”. No entanto, durante a entrevista ao vivo sobre o interessante tema do projeto BarcoHacker – um grupo de jovens que leva o

acesso à internet aos ribeirinhos das ilhas próximas a Belém – o sinal de transmissão caiu e a rádio ficou fora do ar durante algum tempo. Ao voltar ao ar, os apresentadores retomaram a entrevista sem ao menos justificar a falha técnica e se desculpar pelo transtorno à audiência.

## 2.3 Agência Brasil e Portal EBC

### 2.3.1 Genocídio não se “celebra” e nem se “comemora”

*Tão Gomes Pinto – Ouvidor-adjunto\**

No dia 07/04/2014 às 11h20 a Agência Brasil divulgou uma matéria com o título: “Ruanda celebra genocídio que matou 800 mil pessoas há 20 anos”. A inadequação da palavra “celebra” foi logo percebida pelos editores, que a substituíram por “lembra”, porém a demora foi suficiente para que a versão original fosse reproduzida por outros veículos, onde continua inalterada, e fosse vista por leitores do site da Agência Brasil. Às 11h33 um deles, Márcio Maia, de Belo Horizonte/MG (Processo 141-AB-2014) , enviou uma mensagem à Ouvidoria na qual pergunta: “Credo, como alguém pode CELEBRAR um genocídio?”.

A Diretoria de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação encaminhou a seguinte resposta ao leitor:

*"Tanto a matéria originalmente publicada na Agência Brasil, quanto a nossa matéria replicada no portal EBC (www.ebc.com.br ), ambas estão agora com o termo adequado, no título, que é 'Ruanda lembra genocídio que matou 800 mil pessoas há 20 anos'. O próprio início do texto traz um relato dramático na história deste país: 'Ruanda faz hoje (7) um dia de reflexão e inicia um período de 100 dias de luto nacional em lembrança ao genocídio que matou mais de 800 mil pessoas no país entre abril e julho de 1994. A maioria das vítimas era da etnia Tutsi e foi massacrada por Hutus extremistas, que também não pouparam Hutus moderados.... Por um lapso, o verbo 'celebra' permaneceu no título desta matéria. E, queremos deixar claro, foi usado pela edição muito mais com o sentido de lembrar, rememorar o caráter aterrador e pungente do genocídio promovido em Ruanda. O verbo foi retirado rapidamente do título, tão logo fomos alertados desse terrível engano. Lamentamos o ocorrido e pedimos desculpas."*

No que diz respeito ao significado do verbo “celebrar”, a Diretoria de Jornalismo tem razão quando afirma que a palavra pode ter o sentido de lembrar ou rememorar. Da mesma forma, o verbo “comemorar”, que se deriva da expressão “lembrar juntos” em latim, não se refere exclusivamente às ocasiões festivas. No entanto, os dicionários consultados (Aurélio, Houaiss e o Dicionário da Língua Portuguesa, da Porto Editora) apontam que só cabe utilizar o termo “celebrar” sem as conotações

festivas e em determinadas circunstâncias: cumprir solenemente um ritual religioso, como celebrar uma missa; realizar um contrato ou acordo com solenidade, como celebrar uma aliança de cooperação mútua ou um acordo entre empregados e empregadores; concluir um ato ou contrato com as formalidades de praxe, como celebrar um casamento; ou, no português de Portugal, comemorar data ou acontecimento através de cerimônia.

Como entender como este erro aconteceu? A origem provável do equívoco pode ter sido uma citação mal traduzida que passou a ser reproduzida no título original da notícia. Sobre o assunto, o presidente norte-americano, Barack Obama, teria declarado que *“The genocide we remember today ...”*, o que pode ser traduzido como “lembramos” ou “comemoramos”, mas nunca como “celebramos”. Melhor pensar assim, porque o desconhecimento do sentido da palavra na língua portuguesa ou o descuido em utilizá-la na matéria são, de certa forma, indefensáveis.

---

\*Com David Silberstein - Analista de Comunicação Pública

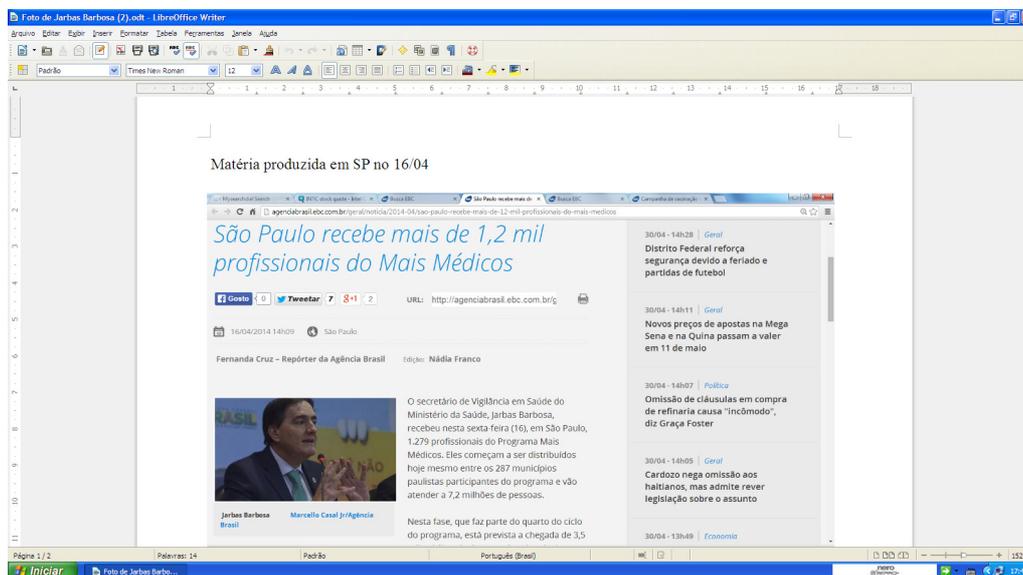
### 2.3.2 Manifestantes se acorrentam na prefeitura de São Paulo

*“Três moradores de Marsilac, bairro da Zona Sul paulistana, acorrentaram-se ontem (28/04) na sede da prefeitura de São Paulo para reivindicar transporte público para a região. O ato teve início por volta das 10h30. Enquanto os manifestantes se acorrentavam do lado de dentro da prefeitura, cerca de 40 moradores, segundo os organizadores do ato, protestavam do lado de fora...”*

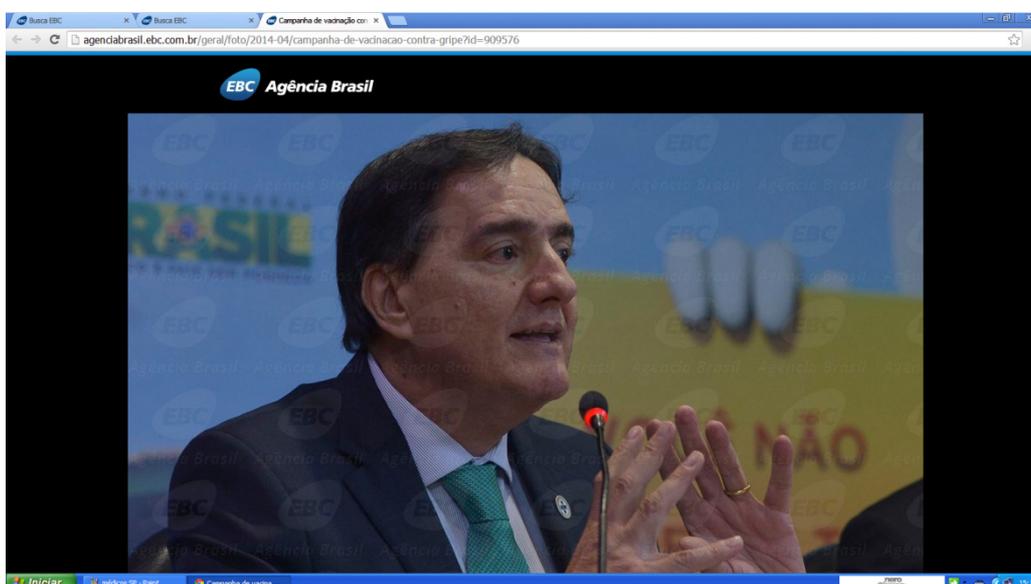
A partir dessa nota, sem foto, que no caso “valeria por mil palavras”, a Ouvidoria apurou que a última foto feita por fotógrafo da EBC em São Paulo foi publicada em fins de janeiro de 2014. Seria importante saber a razão. Afinal São Paulo é a maior cidade brasileira e não se justifica a empresa não ter material fotográfico próprio a partir dela.

A partir de fevereiro, as fotos que ilustraram as matérias vindas da capital paulista ou são de arquivo (exemplo: fotos da assessoria do prefeito Fernando Haddad) ou de “divulgação”, da Sabesp ou outros órgãos do governo local. A Ouvidoria encontrou matéria produzida em SP com uma foto do Secretário de Vigilância em Saúde do Ministério de Saúde, Jarbas Barbosa, tirada duas semanas antes em Brasília. A foto registra a participação dele em outro evento, inclusive com finalidade diferente daquela registrada em São Paulo. A foto que ilustra a matéria sobre o programa mais médicos foi tirada no lançamento da campanha de vacinação contra a gripe, em 02/04/2014.

Foto que ilustra matéria feita em São Paulo em 16/04/2014:



A mesma foto ilustrou a matéria sobre a campanha de vacinação contra a gripe, veiculada dia 02/04/2014 na “galéria de fotos” do site da Abr.



### 2.3.3 A EBC nos locais públicos

O leitor Carlos Iramina (Processo 507-EB-201), que faz parte dos quadros da EBC, encaminhou à Ouvidoria uma proposta que reputamos interessantíssima e que seria útil se viabilizada. Ele sugere que a empresa poderia oferecer aos cidadãos as imagens da TV Brasil em locais públicos, como rodoviárias, metrô, aeroportos ou salas de espera de órgãos públicos ou privados.

Carlos Iramina argumenta que tal serviço poderia levar informações úteis aos cidadãos, e além disso divulgar as empresas da EBC. Por coincidência havíamos discutido sobre esse assunto no âmbito interno da Ouvidoria, que respondeu ao solicitante, agradecendo a ideia, e informando que o assunto já foi cogitado em conversa com a Ouvidoria Geral da União.

Colocar em prática uma ação dessa natureza seria fantástico não só para divulgar a programação da TV Brasil, mas para ampliar a possibilidade de a empresa cumprir sua missão, que é a de contribuir para a formação da consciência crítica do cidadão – o que sem dúvida aponta para a necessidade de maior abrangência de público. Some-se a isso o fato de que a toda empresa pública seria mais adequado divulgar, em suas salas de espera, os conteúdos de emissoras públicas, comprometidos com a cidadania.

Enfim, mais um sonho a ser sonhado por alguém que durante quase 50 anos trabalhou na mídia convencional e que se sentiu, eu diria, triste, ao comparecer a um Posto de Saúde do GDF e verificar que as pessoas que aguardavam atendimento assistiam a um programa da tevê comercial absurdamente inútil e “emburrecedor”. Fica a ideia do Carlos Iramina para ser mastigada por quem de direito.

Talita Araújo, de Fortaleza/CE (Processo 138-AB-2014) encaminhou à Ouvidoria uma mensagem afirmando: “sou leitora assídua das matérias publicadas pela agência Brasil. Acho que a mudança do site não facilitou a leitura. O sistema de pesquisa é muito deficitário, por exemplo, as matérias não aparecem por ordem cronológica e não se consegue realizar a pesquisa pelo nome do repórter. Se é para mudar, tem de ser com o objetivo de melhorar e facilitar a vida do leitor”.

A Superintendência de Comunicação e Multimídia enviou a seguinte resposta, depois de agradecer as “críticas” do demandante:

“A atual versão de busca EBC, integrada entre os veículos web da Empresa, foi implementada em setembro de 2013. O novo ambiente da Agência Brasil foi lançado em janeiro de 2014. A forma como estão indexados, pelo motor de pesquisa, os conteúdos do novo ambiente da Agência Brasil precisa de aprimoramento. A manutenção evolutiva está no horizonte de alterações necessárias na ferramenta. A mensagem do demandante, registrada por meio da Ouvidoria da EBC, reforça essa necessidade”.

A reclamação de Talita Araújo chegou até nós no dia 07/04/2014. E, na resposta, a EBC admite que a atual versão foi implementada em setembro de 2013. O novo ambiente foi lançado em janeiro de 2014 e admite que (1) o novo ambiente “precisa de aprimoramento”; (2) a manutenção evolutiva está “no horizonte das alterações necessárias na ferramenta”.

Não sei se a solicitante “assimilou” as tecnicidades da justificativa. Parece, pela resposta, que o chamado “horizonte de alterações necessárias” ainda está muito distante. Seria útil a todos os que utilizam essas ferramentas e que reclamam à Ouvidoria que se lhes desse um prazo aproximado para a solução.

#### 2.3.5 Onde foi parar a editoria de meio ambiente?

“O que vocês fizeram com a seção de meio ambiente?” – a pergunta chega à Ouvidoria pelo menos uma ou duas vezes por mês. A maioria dos leitores, como a Lais Sonkin (Processo 140-AB-2014-05-05), pede que a “seção” seja restituída “em respeito ao leitor” .

A resposta, dada pelo Jornalismo da Agência Brasil é a seguinte:

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

Logo a seguir, pede desculpas e sugere que Dona Lais navegue pelo Portal EBC, clique no banner “Notícias”. Lá abrirá um leque de opções no qual há o tema “meio ambiente”. A resposta em si não facilita a vida dos leitores interessados em meio ambiente. Ao contrário, até dificulta. Mas não nos parece essencial termos uma rubrica destacada como sendo área exclusiva do meio ambiente. Já trabalhamos em veículos que destacavam determinados assuntos, outros não, englobando várias supostas editorias sob o abrangente rótulo de “Geral”.

Apenas para exemplificar: no hoje extinto Jornal da Tarde, na época um veículo revolucionário, tínhamos editorias de Política, Brasil (Geral), Economia & Negócios, Internacional, Cultura, Esportes, e uma seção de “variedades”, resumida na página inesquecível do Divirta-se. O resto – se é que se pode chamar assim – cabia todo sob a rubrica Geral.

Já na criação da revista Veja, como mais tarde na Istoé, duas experiências que vivemos, depois de uma confusão entre editorias no início da revista, firmaram-se as editorias de Política, Brasil (abrangendo a então presente área da repressão), Economia & Negócios e Ciências, Religião (SIC) , Cultura, além de uma editoria que abrigava os chamados “repórteres especiais”. Todas as demais matérias, seja de Esportes, Comportamento, Meio Ambiente, etc. ficavam sob uma rubrica pejorativamente chamada de “Lata de Lixo”.

Já na Istoé, ao assumir a direção da revista, reforcei com os melhores repórteres as matérias de Comportamento. Obtivemos assim um salto de milhares de leitores, chegando a vender, entre bancas e assinaturas, numa determinada semana, 640.000 exemplares, um recorde que jamais será batido.

Assim, a questão do meio ambiente estar ou não na relação indicada no topo da página me parece uma falsa questão. O que importa é termos boas matérias sobre o assunto, o que se consegue tendo repórteres habilitados e uma chefia com autoridade para destacá-los para esta ou aquela cobertura. Inclusive, eventualmente, de meio ambiente.

O problema não me parece ser de nomenclatura. É sim da qualidade e substância da reportagem. Para tanto seria inclusive útil a criação de um corpo ou grupo de “repórteres especiais”, não necessariamente especializados.

Esse grupo seria encarregado de mergulhar num assunto e ficar nele, uma, duas, se necessário três semanas, extraindo um material que marcaria um “diferencial” para as publicações da EBC, ao invés de tentar competir com os portais “comerciais”, como às vezes temos a impressão de que acontece.

A EBC e a Agência Brasil tem o dever, em nome da valorização do jornalismo público, de mostrar que é diferente, que não corre atrás de “furos” ou “escândalos” que poluem os portais comerciais. Essa diferença seria determinada pelo enfoque do interesse público e pela qualidade do material divulgado.

### **3. Monitoramento de conteúdos em cooperação técnica com universidades**

O Convênio de Cooperação Técnica entre a EBC/UFRGS prevê o monitoramento de conteúdos da TV Brasil, com emissão de boletins semanais e mensais de análise qualitativa das produções selecionadas a partir de critério metodológico previamente apresentado à Ouvidoria. As entregas, iniciadas no mês de abril, referem-se à programação do mês anterior. O Convênio de Cooperação Técnica também se estende à Universidade de Brasília-UNB para monitoramento dos conteúdos das rádios Nacional AM, Nacional FM e MEC Brasília. Os boletins de análise foram entregues pela instituição, no entanto, a Ouvidoria solicitou que fossem reavaliados para atenderem de forma mais adequada à expectativa de avaliação qualitativa do convênio. Apresentaremos aqui os aspectos mais relevantes para a finalidade deste relatório, apresentados pela UFRGS, mas nos colocamos à disposição para o envio dos boletins completos.

#### **3.1 Aspectos positivos:**

1) De modo geral, a programação da TV Brasil é interessante e tem qualidade, especialmente quanto aos conteúdos e propostas. Em geral, é possível identificar nos programas aspectos do compromisso com o caráter público e diferenciado da TV Brasil, especialmente quanto à característica do programa, suas pautas e entrevistados.

2) A existência de uma faixa de programação destinada aos telecursos aponta uma preocupação em cooperar com processos educacionais, embora seja necessário avaliar questões relativas à faixa horária e conteúdos para verificar se tal programação atende ao objetivo educacional da TV Brasil.

3) A ênfase na programação infantil, artística, informativa e de conhecimento, demonstra uma preocupação em atender aos princípios relacionados às finalidades educativa, artística, informativa, científica e cultural, embora ainda não se possa afirmar, somente com base nessa análise, se tais finalidades são efetivamente contempladas pela programação.

#### **3.2 Aspectos que demandam investimento:**

1) Adequação e coerência entre a denominação e abrangência dos gêneros classificatórios da programação da TV Brasil:

A classificação de gêneros utilizada e divulgada pela TV Brasil é problemática devido a sua abrangência e insuficiente para identificar e qualificar conteúdos e programas.

A equivalência dos termos INFORMAÇÃO e JORNALISMO, enquanto gêneros televisivos, indica equívocos conceituais e redução do conteúdo jornalístico que é um tipo bastante singular e importante de informação.

As denominações ARTE e ESPORTE são mais adequados enquanto temáticas do que enquanto gêneros, já que sua abordagem pode se dar de diferentes maneiras, em diferentes gêneros e formatos.

Os PROGRAMAS RELIGIOSOS não são considerados pela TV Brasil, embora integrem a grade de programação.

A categoria INFANTIL traz especificidades claras dentro da programação da TV pública, enquanto o movimento das TVs privadas é de diminuição ou apagamento desse espaço.

ENTRETENIMENTO é a categoria que tem caracterizado a televisão, conforme aponta o senso comum e parte da produção intelectual sobre televisão. Ela é privilegiada na programação da TV Brasil, sem identificação.

2) Avaliação da compatibilidade entre os horários da programação divulgada pela TV Brasil e aqueles executados:

Se considerarmos a relação tradicional e os hábitos sedimentados entre o acesso do espectador à programação, podemos inferir que a televisão está inserida em uma prática ritualística de consumo, da qual se espera encontrar - no mesmo espaço e horário - os mesmos programas, nos mesmos dias.

Esta relação tradicional prevê uma troca de ordem emocional baseada na premissa (acrítica) que, antes de ser informação, a TV é entretenimento; é companhia; é um ambiente em que o mundo é narrado e construído e é um lugar de referência para a sociedade e o indivíduo.

A percepção sobre essas considerações leva à inferência de que as faixas definidas de programação são muito importantes porque permitem vinculações entre o espectador e o programa, assim como, proporcionam reconhecimento e interação entre o telespectador e emissora.

3) Avaliar e analisar a sequência da programação visando atender expectativas dos telespectadores e a sua fidelização.

A sequência de programas e de conteúdos na grade pode ser estratégia, também, para disputar a fidelização do público. Diante dessas informações, cabe ressaltar a incoerência entre o legítimo objetivo da TV de pedir adesão do público às notícias enquanto oferece, concentradamente, programas infantis. Neste sentido, ao abrir espaço para o telejornal, o público infantil é afastado. Em meio a isso, esta faixa horária, provavelmente, não atrairá outros públicos.

A grade infantil parece ocupar um espaço desproporcional durante o dia e talvez seja necessário refletir sobre a possibilidade de criar a transição da faixa infanto-juvenil antes de se chegar aos programas mais densos, aqueles em que a família pode se reunir e assistir – até o momento em que não são mais indicados como classificação infantil.

A programação de uma televisão pública da qual não se consegue apreender como exatamente ela fala com seu público, abre espaço para que outros canais assumam esse lugar. A escada (como o próprio termo aplicado à programação deixa entender) vai abrindo caminho para os programas de maior interesse e abrangência.

4) Analisar e avaliar a programação quanto à sua natureza, caráter inédito e reprises de programas.

A tabulação sobre a análise da programação sugere que sejam avaliadas as REPRISSES. Há uma grande quantidade de programas reprisados, que equivalem a quase 1/3 da programação, sem considerar o conteúdo INFANTIL, que é o mais repetitivo.

Os conteúdos de caráter inédito são indicadores da qualidade de um meio de comunicação e, conseqüentemente, de emissoras de televisão. Esta reflexão é semelhante à suscitada pela construção da grade, ou seja, quais os critérios e investimentos para a inclusão e manutenção de programas inéditos e reprises.

Enquanto alguns programas são veiculados três ou mais vezes na grade semanal da emissora (Alto-Falante, Caminhos da Reportagem, Tal Como Somos, além dos infantis) outros, de conteúdo relevante (à comunicação pública) e de produção sofisticada (3 a 1, ABZ do Ziraldo, Caçadores da Alma, Expedições, Paratodos, Sustentáculos, entre outros), vão ao ar apenas uma vez por semana.

Quanto aos programas que não são produções originais da TV Brasil, a tendência da emissora é privilegiar conteúdos de outras TVs públicas, inclusive através de parcerias.

A pesquisa exploratória indica que há falta de espaço na programação para produções independentes.

Os conteúdos de emissoras privadas resumem-se aos Telecursos e programação infantil, como resultados de parcerias sem fins lucrativos. Este conteúdo será analisado qualitativamente antes que se possam tecer considerações sobre sua adequação à grade da TV pública.

Quanto aos programas de origem estatal, limitam-se ao Judiciário (TV Justiça) e ao Ministério da Educação (TV Escola) o que, a princípio, parece coerente com os princípios e objetivos da emissora, apesar da pouca variedade.

No mesmo sentido, os filmes exibidos pela TV Brasil indicam uma tendência à valorização do cinema nacional e de filmes de fora do circuito comercial.

5) Identificar, analisar e definir o perfil dos espectadores.

Saber com quem se fala e com quem se deseja falar (perfil da audiência); saber o que pode e deve ser dito (conteúdos) e saber quando dizer (espaço e tempo) são desafios dos meios de comunicação e é o desafio da TV Brasil. Trata-se do conceito “contratos de comunicação” que é a chave para enfrentar estes desafios.

Ao telespectador/cidadão – na correlação de cunho político e social imaginada pelo pesquisador Dominique Wolton - é preciso ofertar bons programas, em horários adequados, para que se façam escolhas, para que se construa cidadania.

Não defendemos que seja preciso obedecer aos mesmos critérios de programação que as emissoras comerciais, mas não se faz televisão sem audiência.

indicações nas tabulações realizadas de que seria importante que a TV Brasil pudesse analisar e planejar: faixas horárias bem definidas com uma programação destinada a criar vínculos e procurar a fidelização do público com a proposta de uma televisão pública.

6) Cerca de 1/3 dos programas da TV Brasil são disponibilizados via internet após a veiculação pela emissora. No entanto, mesmo entre esses, a atualização das páginas de cada um é irregular e a qualidade da imagem tende a variar bastante dependendo do conteúdo: enquanto certos programas apresentam inclusive opção de qualidade HD, outros não são atualizados há meses.

## 4. Destaques das manifestações do público

### 4.1 TV Brasil

#### 4.1.1 O sinal ainda preocupa

Neste mês de abril, a Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação recebeu 277 mensagens de telespectadores relacionadas com a TV Brasil. Entre os principais motivos dessas manifestações estão os pedidos de informação, que somaram 95, ou 34,3% do total; as reclamações foram os motivos de 54 mensagens, ou seja, 19,5%; textos com sugestões diversas foram 46, o que representa 16,6%; e os elogios apareceram em 19 mensagens, representando 6,9% do total.

Assim como aconteceu em março, no mês de abril o maior volume de reclamações refere-se à má qualidade das imagens e do áudio da emissora ou então à ausência de sinal. As reclamações procedem de vários pontos do país, como São Paulo, Catanduva-SP, Porto Alegre, Florianópolis, Juiz de Fora-MG e, principalmente, da Zona Oeste do Rio de Janeiro.

De acordo com o telespectador Ademir (processo nº 558-TB-2014) todos os moradores do seu prédio, no Rio de Janeiro, que se utilizam de uma antena parabólica coletiva reclamam que o sinal da TV Brasil é ruim e às vezes desaparece. Um técnico foi chamado e concluiu que o problema não é da antena e sim da emissora. Resposta da Superintendência de Suporte da EBC/TV Brasil: “Estamos atravessando período de fortes tempestades solares, que podem estar prejudicando mais a frequência da TV Brasil no satélite. Esperamos ter ajudado e qualquer dúvida entrar em contato novamente conosco.”

Cláudia Maria Santos, também do Rio de Janeiro (processo nº 553-TB-2014), reclamou que o sinal da TV Brasil não chega mais em sua região, Zona Oeste. Ela gostaria de saber se o canal vai retornar, pois tem o hábito de assistir à programação do canal.

Renan Cardoso Cunha, de Porto Alegre (processo nº 563-TB-2014), diz que o canal 65 digital, da TV Brasil, apresenta travamentos de som e imagem com frequência. “Esse problema já foi relatado em ouvidorias anteriores – diz ele –, mas não foi resolvido. Assim, peço providências para finalmente ser possível assistir a esse canal”.

André Ribeiro da Costa, do Rio de Janeiro (processo nº 626-TB-2014), diz que “A Zona Oeste está sem o sinal analógico e sem sinal digital há meses”. E manifesta sua inconformidade: “É um desrespeito ao telespectador ficar sem ambos os sinais (...), enquanto outra parte da cidade já usufrui do sinal há muito tempo.” Para as reclamações procedentes da Zona Oeste do Rio de Janeiro, a

Superintendência de Suporte da EBC/TV Brasil respondeu que enfrenta dificuldades para a manutenção da antena, que fica na Serra do Mendanha, e que “não há previsão para a solução do problema”.

Embora a questão do sinal tenha sido o principal motivo das reclamações, vários outros problemas também foram apontados. Marcos Aurélio Ruy (processo nº 565-TB-2014) indicou troca de datas na matéria do Repórter Brasil acerca dos 50 anos do golpe. Diz, com razão, que a primeira greve dos metalúrgicos do ABC ocorreu em 1978 e não em 1977, conforme registrou o texto da repórter. E a retomada das manifestações estudantis foi em 1977 e não em 1978. O Jornalismo agradeceu a observação, reconheceu o erro e informou que a equipe foi alertada. Note-se que muitas mensagens classificadas como “Reclamação/crítica”, a exemplo desta última, envolvem também elogio. Ao tomarem a iniciativa de questionar junto à Ouvidoria a má qualidade, ou a ausência de sinal, ou problema de outra natureza, os telespectadores deixam implícito que desejam acompanhar a programação, ou seja, aprovam o seu conteúdo, o que é um elogio. Vários reclamantes deixam expressa essa aprovação. Foi o caso deste último, que termina a mensagem da seguinte maneira: “Agradeço a atenção e reverencio o excelente trabalho. É o melhor telejornal da TV brasileira aberta, ao menos.”

Caso parecido é o da telespectadora Simone Souza (processo nº 589-TB-2014), que começa a sua mensagem afirmando que sempre ouviu dizer que não pode haver publicidade na TV Brasil. Mas questiona o fato de a emissora veicular anúncios oferecendo cursos (pagos) da Escola de Cinema Darcy Ribeiro. Aparece como apoio, mas, diz ela, “que tipo de apoio/parceria seria?”. E encerra: “Aproveito para dizer que adoro a programação da TV Brasil.” Geny Cazarini, de Juiz de Fora (processo nº 705-TB-2014), reclama que, depois de chuva forte o canal costuma sair do ar em sua região. “É uma pena, já que é a melhor programação da TV aberta. (...) Parabéns!”

#### 4.2 Sistemas de Rádios

O sistema de rádios da EBC recebe manifestações diárias de ouvintes de todos os cantos do país. Foram 81 enviadas, em abril, às rádios que compõem o sistema - Radioagência, Rádio MEC, Rádio MEC AM Brasília, Rádio MEC AM Rio de Janeiro, Rádio MEC FM Rio de Janeiro, Rádio Nacional da Amazônia OC, Rádio Nacional de Brasília AM, Rádio Nacional Alto Solimões AM, Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM e Rádio Nacional FM Brasília - sendo 13 reclamações e nenhum elogio; 8 sugestões, 2 comentários, 40 demandas de serviços, além de 18 pedidos de informação.

Mas o que chama atenção é o assunto do item reclamação: das 13 enviadas, 10 foram sobre sinal sendo 02 direcionados à Radioagência Nacional e 08 à Rádio MEC FM. Esta Ouvidoria considera necessário algum tipo de informação mais permanente e dirigida aos ouvintes sobre mudanças e ajustes

na questão do sinal, que, de acordo com o que diz a área competente, estará resolvida em todos os veículos da EBC.

#### 4.2.1 Ainda o sinal – respostas que justificam, mas não explicam

O ouvinte José Roberto Cleto (processo 14-RN-2014), de localidade não informada, enviou reclamação via Radioagência, dizendo que é técnico de eletrônica da Rádio Capital de São Paulo e responsável pela monitoração do sinal: “Atualmente estou com dificuldade de receber o sinal de vocês via satélite, antes o sinal era normal, faz uns dois meses que não consigo sintonizar a antena parabólica. Houve alguma mudança no satélite ou na frequência de recepção? Por enquanto é só, obrigado.”

A resposta do Suporte das Rádios foi: "Sr. José Roberto, considerando que o senhor é técnico em eletrônica, tente sintonizar o áudio das Rádios da EBC com receptor de satélite de sinal com as seguintes configurações: Satélite C2 1/2 Transponder. Sinal de áudio junto com a TV Escola. Polarização Horizontal. Banda L freq. 1380 MHz. Não temos registro de interrupções em nossas transmissões via satélite, ainda mais no prazo tão dilatado como relatado por você."

Três ouvintes da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro reclamaram sobre a recepção do sinal. A Engenharia da Rádio utilizou educadamente a mesma resposta para os três:

O senhor Nelson Medeiros Franke (processo 41-MF-2014), de localidade não informada, disse que “gostaria de saber porque a MEC FM do Rio de Janeiro não pega, não sintoniza bem. Em minha marcenaria de hobby tenho um rádio de carro especialmente para pegar a rádio, a única rádio que ouço. Pois ultimamente o som tornou-se cheio de chiados. Os mesmos problemas de má sintonia tenho observado no rádio de meu carro (seminovo) aqui na região dos Lagos, nas áreas em que estou acostumado a 'pegar' bem. No mesmo rádio na cidade do Rio de Janeiro. No rádio do carro de minha namorada em Nova Friburgo. Gostaria de ter seu comentário acerca de tão gritante e continuado problema. Obrigado.”

O ouvinte Galileu H. Oliveira, de localidade não informada (processo 44-MF-2014) também reclamou: “há algum tempo noto que a recepção vem piorando e, em alguns momentos, é tão ruim que simplesmente mudo de estação. A sensação que se tem ao ouvir é a de que a portadora está ligeiramente fora dos 98.9 MHz, o que produz um irritante chiado. Não se trata de problema do rádio, já que todas as outras estações sintonizam muito bem. Também não é a intensidade de sinal, já que o mesmo fenômeno ocorre no centro do Rio, na zona sul e até na Serra de Teresópolis (aliás, a intensidade do sinal lá é bastante razoável, apesar do problema acima descrito). Peço, por favor, transmitir esta reclamação ao corpo técnico para providências. Caso necessário, entrar em contato via telefone”.

E o cidadão Rod Souza (processo 46-MF-2014), do Rio de Janeiro/RJ, relatou que “desde o ano passado o rádio comunidade de Catete- 98,7 estava interferindo com o sinal do MEC FM pelo dia”. Ele diz: Eu não posso ouvir a música clássica depois, mais ou menos, 08:30 e 19:00 nos dias úteis. Era minha rádio e eu fui informado que ela ia investigar o problema dentro de 60 dias. Nada! Eu mandei pelo correio uma carta para MEC FM Praça Tiradentes, RJ. Nada! Ninguém se interessa que uma outra rádio- talvez pirata- está destruindo seu sinal. Não é meu rádio porque eu tenho três e isso acontece em qualquer lugar no meu apartamento. Não tive o problema até o ano passado (...) eu vou perder a oportunidade ouvir um dos melhores programas no ar. Pena.”

A Engenharia da Rádio respondeu aos três informando: “Estamos sofrendo interferências de emissoras de rádio comunitária. Em breve alteraremos a frequência da MEC FM para 99,3 MHz, que solucionará o problema. A data exata da mudança será divulgada com antecedência aos ouvintes.”

Por fim, o ouvinte Erasmo de Macedo (processo 49-MF-2014), de Belo Horizonte/MG, reclamou: “Quando viajo para o Sul de Minas, tenho o hábito de ouvir a Rádio MEC FM, através da antena parabólica aberta. É o meu único entretenimento, grande admirador que sou da música de concerto. Na última viagem, não consegui sintonizá-la. Chegando em BH, verifiquei em outro aparelho e outra antena e também não obtive êxito.”

A resposta da Engenharia da EBC: "Primeiramente, agradecemos o contato do telespectador. A MEC FM estava sendo transmitida via satélite utilizando uma portadora de áudio do sinal da TV Brasil analógica. Em fevereiro deste ano o sinal analógico da TV Brasil via satélite passou a subir por Brasília e deixamos de subir o sinal da MEC FM. Esperamos ter ajudado e qualquer outra dúvida, entrar em contato novamente conosco.”

## 4.3 Agência Brasil e Portal EBC

### 4.3.1 Redesenhando Brasília

O leitor Marcos Aurélio Ruy (Processo 139-AB-2014) insiste : “Não há motivo para insistirem na desinformação...Nossa “insistência” veio a propósito do ensaio da Via Sacra de Planaltina, cidade, segundo a Abr, a 50 quilômetros de Brasília”.

O leitor parece não ter ficado satisfeito com a resposta dada a outro leitor quando São Sebastião foi definida como “cidade”. E volta a perguntar: “Cidade? De qual estado brasileiro?”

Ele mesmo responde: “Ao que consta, Planaltina é uma Região Administrativa de Brasília. A não ser, é claro, que a Lei 4.545 tenha sido revogada.”

A Lei 4.545 não foi revogada. A afirmação de que São Sebastião e Planaltina são “cidades” foi utilizada para dar ao leitor de outras regiões do Brasil a idéia de que estão relativamente próximas à Capital Federal.

Digamos que foi uma “licença jornalística” que chegou a produzir um certo ruído dentro da EBC, motivando troca de dúvidas e esclarecimentos entre a própria cúpula da empresa.

É claro que todos nós, que conhecemos um pouco da cidade, sabemos que Varjão, Guará, Núcleo Bandeirante, Ceilândia, Vicente Pires, Planaltina, Brazlândia, São Sebastião, Lago Sul, Taquatinga, Lago Norte, Riacho Fundo I, Riacho Fundo II, SCIA, Parkway, Samambaia, Águas Claras, Sudoeste/Octogonal, Cruzeiro, Recanto das Emas, Santa Maria, Fercal, Gama, Brasília, Sobradinho, Paranoá, São Sebastião, Candangolândia, Sobradinho II, Jardim Botânico, SAI, e Itapoá não são cidades, e sim Regiões Administrativas.

Reiteramos essa resposta ao prezado Marcos Aurélio Ruy.

E lembramos que todas as placas de automóveis dessas Regiões Administrativas insistem em trazer a sigla DF para Distrito Federal e, no campo reservado à cidade, vem o nome de Brasília.

#### 4.3.2 A EBC e a mídia privada

Não são freqüentes – mas também não são raras – as manifestações de leitores como o Marcelo Torres (Processo 142-AB-2014) – que se dizem impressionados como a Agência Brasil tem um foco igual ao da mídia privada.

Ele acrescenta: “Parece que os jornalistas da agência estatal tem medo de receberem a pecha de chapa-branca, e por causa desse medo (ou por opção político-ideológica) adotam o mesmo enfoque da mídia comercial.”

O leitor se equivoca de início ao chamar a EBC de estatal quando ela é na verdade uma empresa pública na área de comunicação. Uma empresa pública na área de comunicação tem de respeitar certas regras básicas. A necessidade de ser imparcial é apenas uma delas.

Mas está coberto de razão quando diz que a razão de existir da Agência Brasil é ser uma espécie de contraponto, aprofundando pautas, não se restringindo à superficialidade da mídia comercial. Esse o desafio que está presente no dia-a-dia de todos nós, que acreditamos na viabilidade de uma comunicação que tenha como objetivo a valorização de certos conceitos. Entre eles o da cidadania.

O leitor João Negrão (Processo 157-AB-2014), de Brasília –DF critica o tom da matéria “Para Graça Foster, a compra de Pasadena pela Petrobras foi um mau negócio”.

Estamos atentos para evitar que nossos repórteres e editores, com freqüência, escorregam bastante na isenção e na precisão, como ele diz.

Na resposta, a Agência Brasil comunicou ao Sr. João Negrão que, ao receber a sua demanda, o texto já havia sido modificado. Afinal, dizer que “não foi um bom negócio” não é o mesmo que “mau negócio” necessariamente.

#### 4.3.3 Marte visível a olho nu...

O leitor Rene Castro (Processo 144-AB-2014) localidade não informada, reclama da matéria que diz “Marte ficará visível a olho nu hoje à noite”.

E brada do seu observatório particular: Menos sensacionalismo, e mais ciência!

O Sr. René Castro informa ainda que Marte está visível a olho nu desde aproximadamente agosto de 2013. De qualquer forma, sua avaliação quanto a sensacionalismo e ciência nos parece ligeiramente excessiva . O que pode ter havido, no máximo, foi uma informação mau apurada ou uma decisão de título equivocada.

## 5. Soluções, justificativas e encaminhamentos

A seção, iniciada neste Relatório de abril, tem como objetivo trazer informações sobre questões levantadas nos relatórios anteriores, seus encaminhamentos, justificativas, soluções, de forma a demonstrar o empenho das diversas áreas na busca da qualidade. Aqui também informamos dos esforços da Ouvidoria em buscar informações relevantes para o controle de qualidade dos serviços de radiodifusão e imprensa prestados pela EBC. A iniciativa atende, ainda, a solicitação de alguns gestores que se ressentem de não terem seus esforços de melhoria evidenciados pela Ouvidoria perante o Conselho Curador e demais instâncias da EBC. As informações da seção são fruto do trabalho do setor de Monitoramento e Gestão da Informação da Ouvidoria:

### 5.1 Sobre a presença de ONGs na interprogramação da TV Brasil.

Desde 2012, a Ouvidoria tem percebido a presença constante e, ao que parece, única da ONG Casa Arte Vida na interprogramação da TV Brasil. Como não podemos monitorar de forma acurada se há outras ONGs em momentos que não foram observados, dentro de um planejamento que desconhecemos, resolvemos buscar essa informação, para dirimir - ou confirmar a impressão de que apenas uma organização está sendo privilegiada na programação da TV Brasil, que seria um fato que consideramos inadequado. Segue o histórico da busca que não teve êxito:

No dia 07 de abril foram feitas várias tentativas de contato por telefone com a Gerência de Programação da Diretoria de Conteúdo e Programação – Dicop, sem sucesso. Também enviamos e-mail à citada gerência, solicitando as informações.

No mesmo dia 07 enviamos e-mail à Diretoria de Programação – Dipro, solicitando as mesmas informações.

No dia 08 de abril, novas tentativas de contato por telefone com a Gerência de Programação foram feitas, também sem sucesso.

No dia 09 de abril recebemos a resposta da Dipro informando que não há nenhuma diretriz neste sentido, tampouco algo sistematizado sobre essa questão.

Ainda no dia 09 de abril foram feitas novas tentativas de contato por telefone com a Gerência de Programação, mais uma vez sem sucesso. Enviamos outro e-mail à Gerência de Programação, com a mesma solicitação. Não obtivemos resposta.

No dia 14 de abril pedimos orientação à Assessoria da Dicop que, em resposta, no mesmo dia 14, sugeriu que buscássemos a informação junto à Gerência de Promoções e Chamadas. Também, nos informou que a Gerência de Programação estava muito ocupada com a transferência desta Gerência de

Programação, do Rio de Janeiro para Brasília, e que também estava sem secretário(a) para assessorá-la.

Conforme orientações da Assessoria da Dicop, no dia 15 de abril solicitamos informações sobre a contribuição de ONG's na programação da TV Brasil para a Gerência de Promoções e Chamadas. No mesmo dia 15 recebemos resposta desta gerência, com a informação de que não trabalham com esse tipo de informação e sugeriu que entrássemos em contato com a Gerência de Rede e a Gerência de Parcerias e Licenciamentos. Ainda no dia 15 solicitamos informações às duas gerências.

No dia 16 de abril, recebemos a resposta da Assessoria da Gerência de Rede, com a orientação de que a Gerência de Programação poderia nos dar estas respostas. Ainda no dia 16 recebemos resposta da Gerência de Parcerias e Licenciamentos, que nos informou que, tal gerência, tem Acordo de Cooperação com a TAL - (Televisão América Latina) e com a ACAMUFEC (Associação Cultural de Amigos do Museu de Folclore Edison Carneiro/RJ).

Como não obtivemos nenhum retorno da Gerência de Programação, no dia 17 de abril enviamos a solicitação à Diretoria de Conteúdo e Programação que, até o fechamento deste relatório não nos respondeu.

## 5.2 Sobre o acesso de equipes de manutenção ao Sumaré/Morro do Mendanha

No relatório do mês de março, a Ouvidoria apontou que a área de Engenharia estava respondendo às demandas que apontavam problemas de sinal da TV Brasil na Zona Oeste do Rio dando garantias de que as equipes de manutenção estavam a caminho para solucionar os problemas. Como as reclamações vinham crescendo desde janeiro, a Ouvidoria procurou saber qual a dificuldade para se resolver a questão.

A informação foi de que as equipes estavam impedidas de entrar na área das antenas por não ter pago uma taxa de acesso. No mês de abril, a Ouvidoria procurou saber o encaminhamento que se deu à questão. Segue o resumo das informações:

Na verdade, o problema não é o pagamento de uma taxa, mas o impedimento de se dar sequência ao processo de licenciamento definitivo da Anatel, que começou em 2006. Segundo informações da Gerência de Redes, o processo extraviou no órgão. Quando provocados pela Ouvidoria, no mês de março, foram à Anatel, que localizou o processo, que está em fase inicial. No entanto, o processo não pode ser retomado porque não houve o pagamento, pela Universidade Federal do Piauí, de um tributo que incide sobre a EBC, bloqueando várias outras ações junto à Anatel. Sem esse pagamento – algo em torno de R\$ 750,00 – isso mesmo: setecentos e cinquenta reais - o processo não poderá ser retomado.

Ao procurar saber como desde 2006 até aqui conseguíamos fazer a manutenção no Sumaré, fomos informados de que o oficial que administrava a área, no passado, não exigia a licença, mas que o comandante que o substituiu passou a exigir, mas que não estaria na competência dele fazer a exigência – o que vamos apurar, esperando que possamos informar no próximo relatório.

### 5.3 Cartão QSL

No relatório de março, a Ouvidoria teceu comentários sobre a histórica solicitação de radioamadores para emissão do cartão QSL pela EBC, destacando o fato de as respostas serem promessas de atendimento, o que efetivamente não ocorreria. O setor de Monitoramento e Gestão da Informação da Ouvidoria fez a busca da informação precisa, que resultou no seguinte:

A Ouvidoria apurou, junto à Gerência de Rádio, que em dezembro de 2012 deu início ao processo de elaboração, junto com o Marketing, ao projeto gráfico do cartão QSL. O trabalho foi aprovado, conforme pode ser visto na ilustração, restando ser enviado à gráfica para impressão. No entanto, o trabalho não teve continuidade, porque, segundo informações das áreas, a EBC está sem contrato com gráficas.

A Gerência de Marketing informou “que o pregão para contratação de empresa prestadora de serviços gráficos e serviços de bureau foi realizado no dia **26/07/2013**, alguns meses antes do fim da vigência do contrato de adesão anterior que vigorou até **08/11/2013**. No entanto, a empresa vencedora do Lote 01 (serviços gráficos) da licitação foi desclassificada pela EBC por não apresentar um dos certificados de desenvolvimento sustentável solicitados no processo, no caso o FSC (*Forest Stewardship Council*), necessário para sua contratação. Por esse motivo, a empresa vencedora recorreu à esfera judicial e solicitou liminar para a suspensão da licitação. A justiça acatou a solicitação e decidiu pela suspensão do certame. Portanto, a EBC está, desde então, impossibilitada de contratar empresa prestadora de serviços gráficos enquanto não for julgada esta ação. Não há previsão para que a justiça julgue a liminar.”

No entanto, é preciso notar o tempo decorrido entre o começo do processo e o término do contrato com a gráfica. Certamente deve ter havido muitas outras prioridades mais importantes do que o compromisso assumido com aqueles que até hoje nos demandam o tal cartão, a quem, de maneira genérica, chamamos “cidadão”.

## **6. Prestação de contas da Ouvidoria nos veículos da EBC**

### **6.1 Programas da Ouvidoria nas Rádios e na TV**

A produção dos programas da Ouvidoria na TV e nas rádios está sob a responsabilidade da Diretoria de Produção, que está montando sua estrutura em Brasília, onde o primeiro trabalho a ser produzido será o programa da Ouvidoria. Em recente reunião, foi-nos apresentado um cronograma de trabalho em que a previsão de estreia, sem muita garantia, é setembro. O programa nas rádios deverá ter esta mesma previsão de estreia, se prevalecer a sugestão de uma produção multiplataforma.

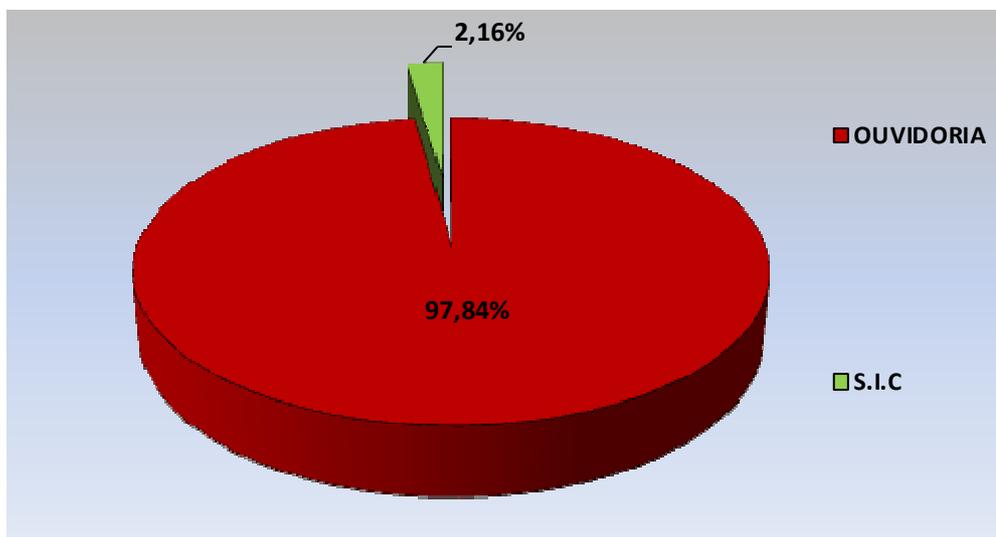
### **6.2 Coluna da Ouvidoria na Agência Brasil**

A Coluna da Ouvidoria na Agência Brasil, assim como nos demais veículos, é uma exigência legal, mas não está sendo publicada. É que desde que a página da Agência Brasil ganhou novo layout, o espaço de publicação da Coluna foi suprimido. A Ouvidoria chegou a enviar três artigos para publicação, quando se deu conta de que os textos eram publicados em “Últimas notícias” que tem atualização permanente, fazendo com que os textos da Coluna fossem quase que imediatamente para o arquivo, onde certamente não serão acessados tão facilmente, tornando inútil o trabalho despendido. Paramos de enviar os textos, aguardando que a situação seja regularizada.

## 6. Quantitativo de Atendimentos

A Ouvidoria da EBC contabilizou em abril um total de 695 atendimentos, sendo 680 relativos de atendimento da Ouvidoria, e 15 referentes ao Serviço de Informação ao Cidadão- SIC.

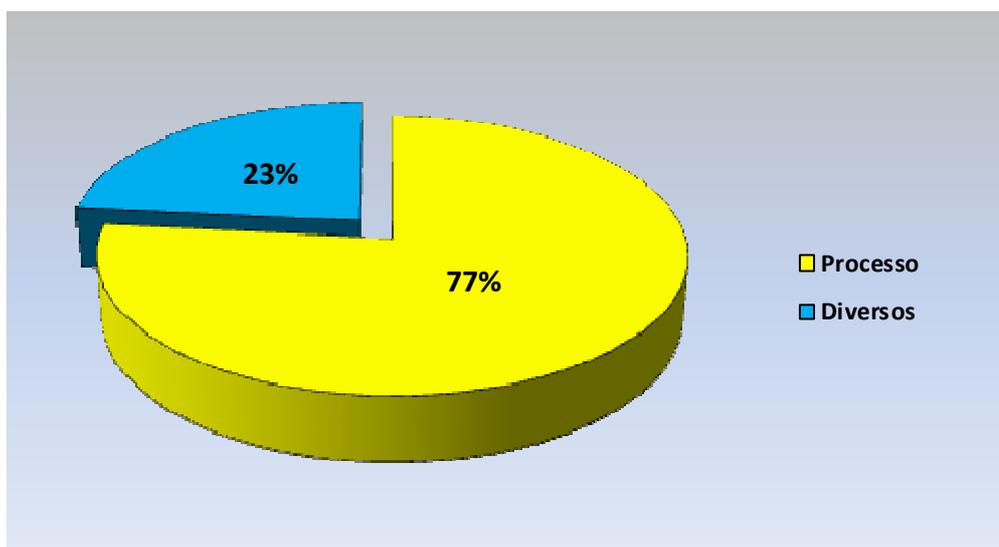
**Percentual de atendimentos no período**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Dos 680 atendimentos relacionados ao atendimento da Ouvidoria, 521 (77%) geraram processos por estarem diretamente relacionados aos veículos da EBC. As outras 159 manifestações (23%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, sendo classificadas como “Diversos” por não se referirem a assuntos pertinentes à Ouvidoria.

**Percentual de atendimentos por relevância**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 6.1 Atendimentos da Ouvidoria

As 521 manifestações que geraram processos distribuem-se entre os veículos conforme demonstrado no gráfico abaixo:

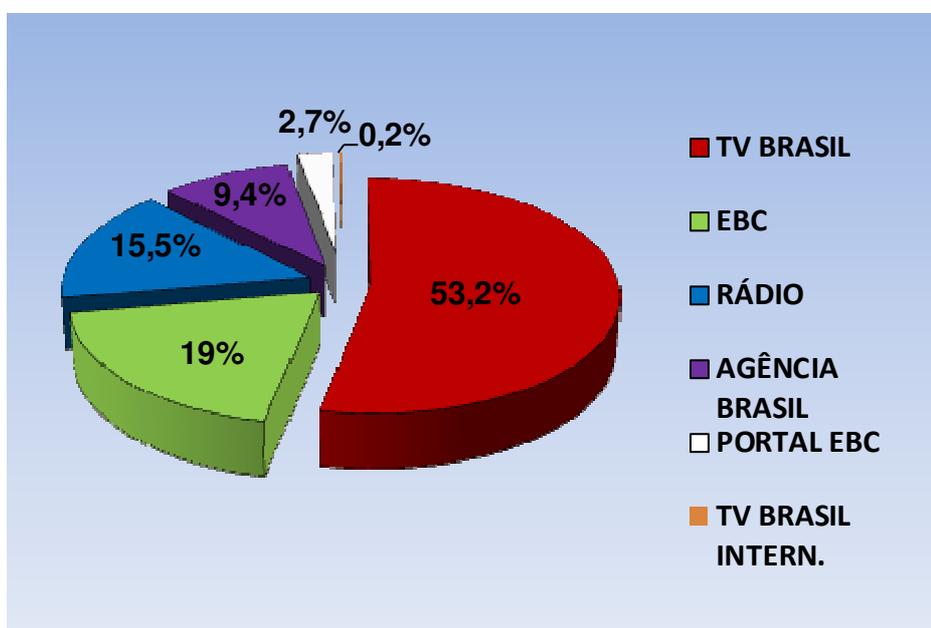
### Manifestações por Veículo

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	277	53,2%
EBC	99	19,0%
RÁDIO	81	15,5%
AGÊNCIA BRASIL	49	9,4%
PORTAL EBC	14	2,7%
TV BRASIL INTERN.	1	0,2%
<b>TOTAL</b>	<b>521</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

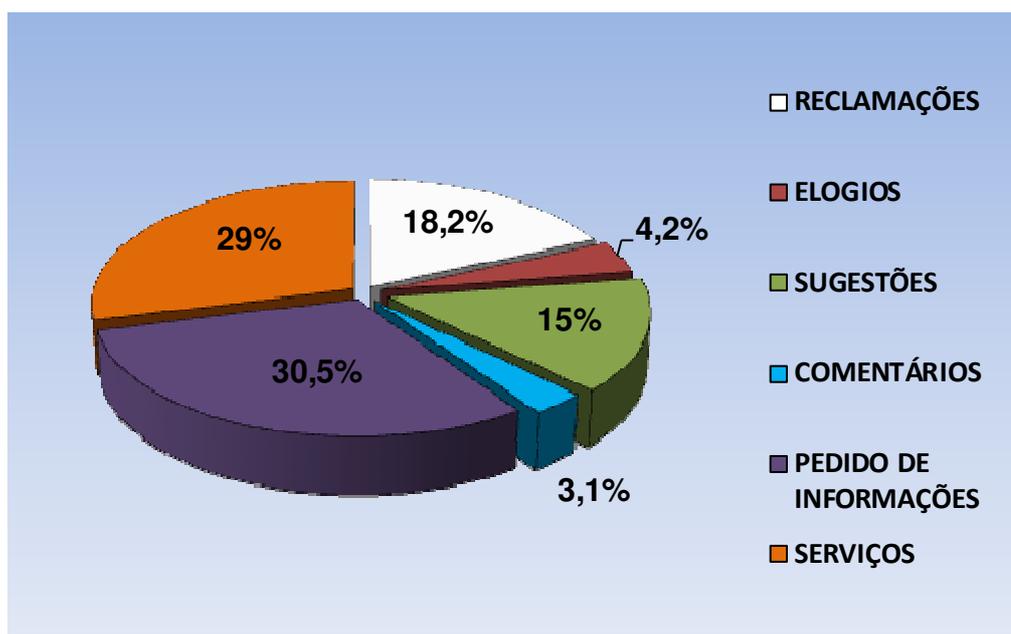
### Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 81,8% dos atendimentos no mês, contra 18,2% das reclamações.

### Percentual de manifestações por categorias



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

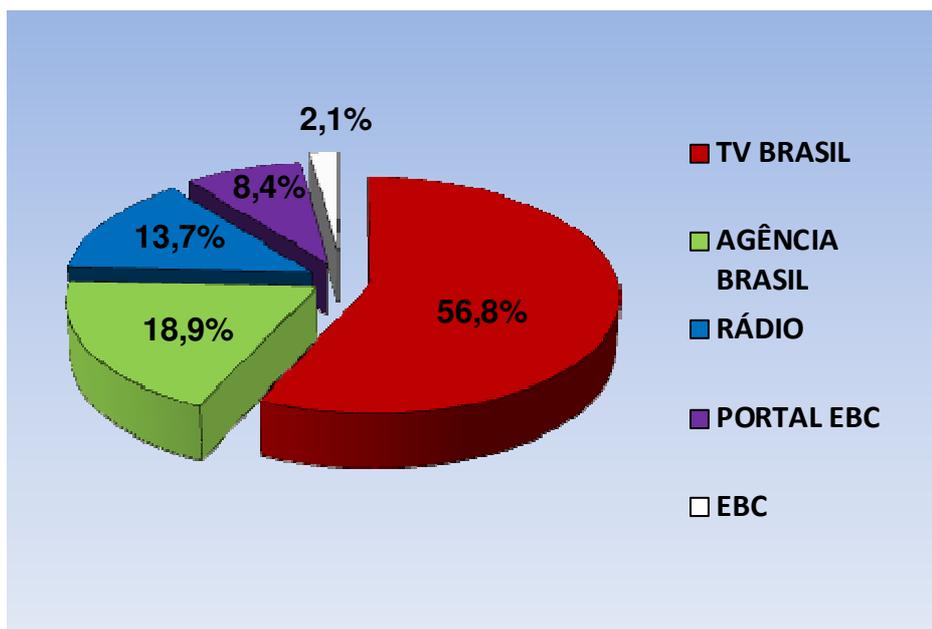
#### 6.1.1 Reclamações

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	54	56,8%
AGÊNCIA BRASIL	18	18,9%
RÁDIO	13	13,7%
PORTAL EBC	8	8,4%
EBC	2	2,1%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de reclamações por veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

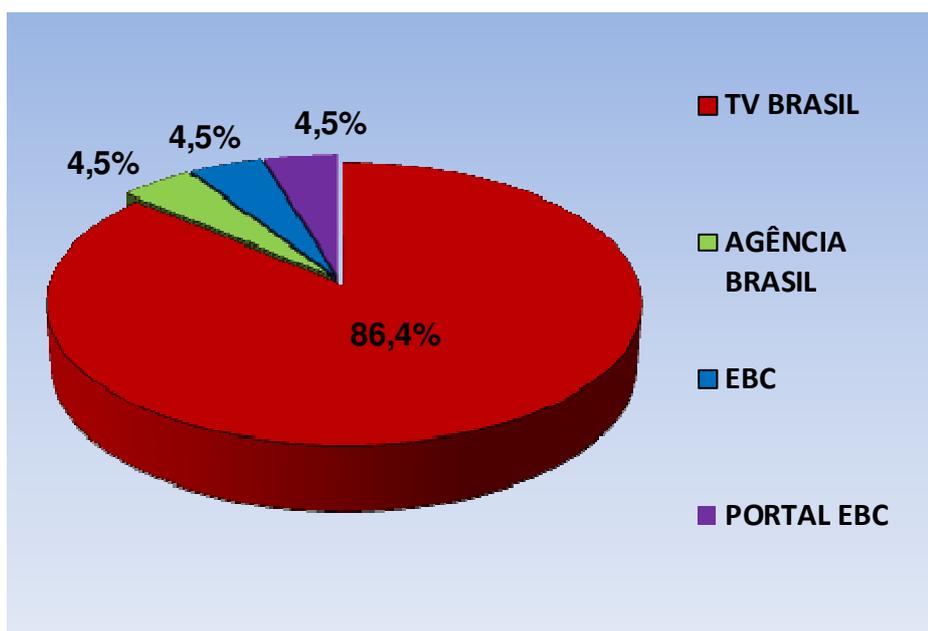
### 6.1.2 Elogios

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	19	86,4%
AGÊNCIA BRASIL	1	4,5%
EBC	1	4,5%
PORTAL EBC	1	4,5%
RÁDIOS	0	0,0%
PORTAL EBC	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de elogios por veículo



FORNTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

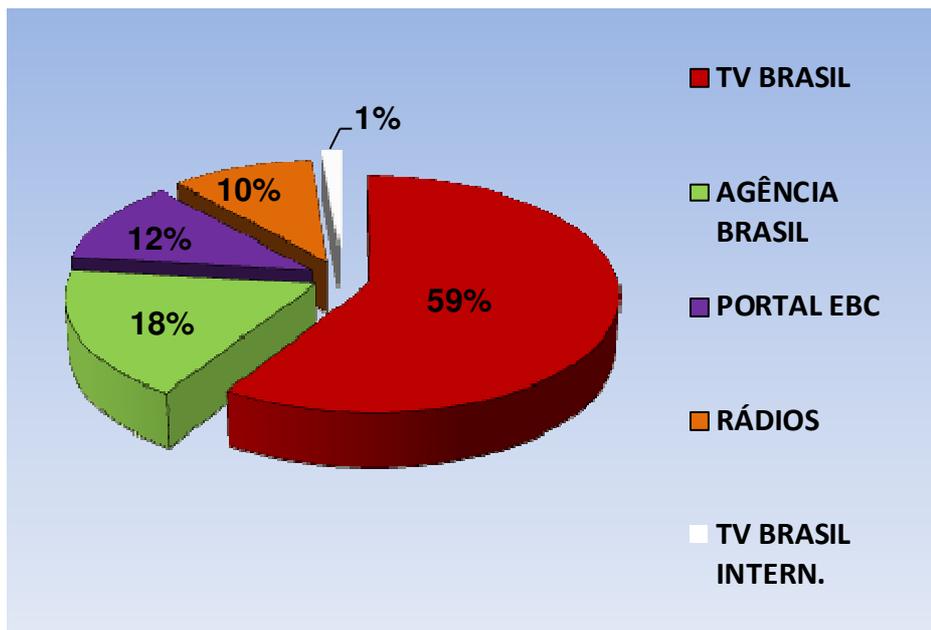
### 6.1.3 Sugestões

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	46	59%
AGÊNCIA BRASIL	14	18%
PORTAL EBC	9	12%
RÁDIOS	8	10%
TV BRASIL INTERN.	1	1%
PORTAL EBC	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>78</b>	<b>100%</b>

FORNTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de sugestões por veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

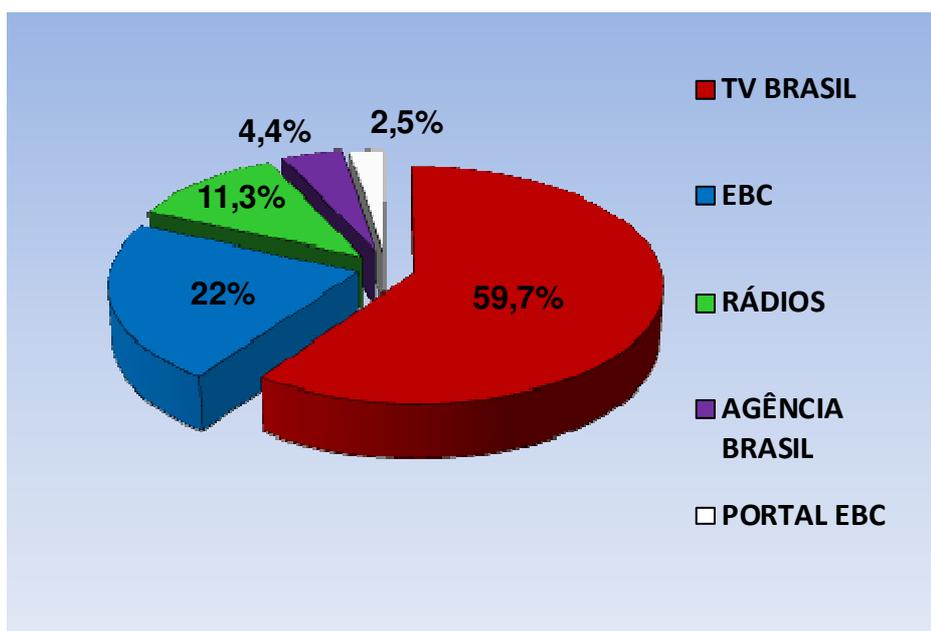
#### 6.1.4 Pedidos de Informação

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	95	59,7%
EBC	35	22,0%
RÁDIOS	18	11,3%
AGÊNCIA BRASIL	7	4,4%
PORTAL EBC	4	2,5%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>159</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### Pedidos de Informação por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

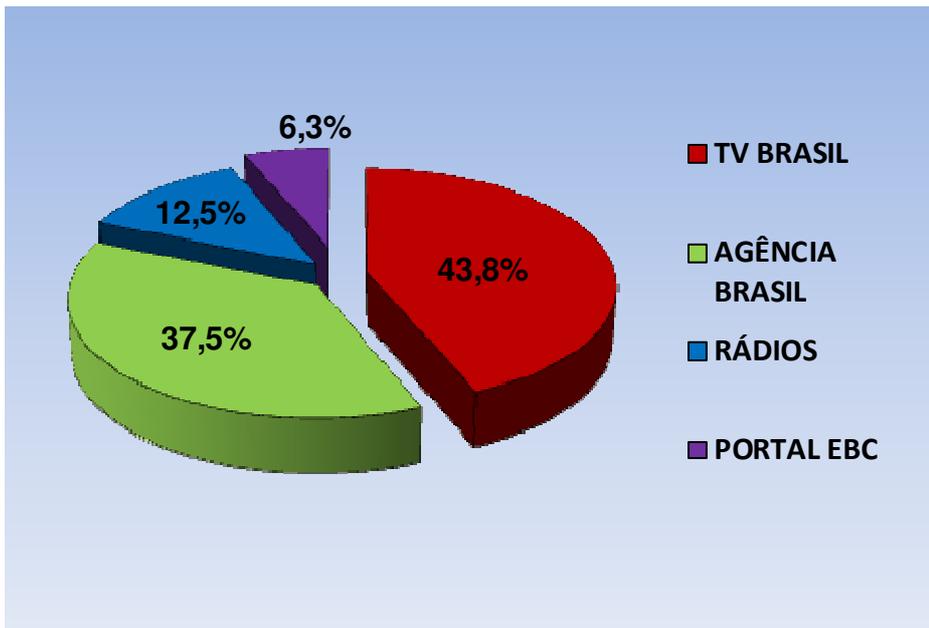
#### 6.1.5 Comentários

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	7	43,8%
AGÊNCIA BRASIL	6	37,5%
RÁDIOS	2	12,5%
PORTAL EBC	1	6,3%
EBC	0	0,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de comentários por veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

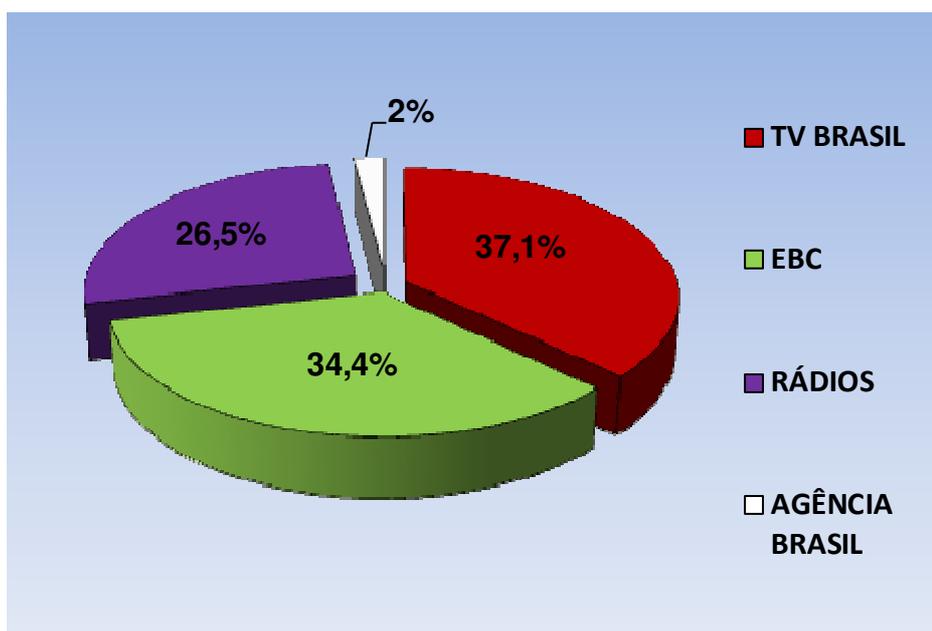
#### 6.1.6 Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	56	37,1%
EBC	52	34,4%
RÁDIOS	40	26,5%
AGÊNCIA BRASIL	3	2,0%
PORTAL EBC	0	0,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>151</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de pedidos de serviços por veículo

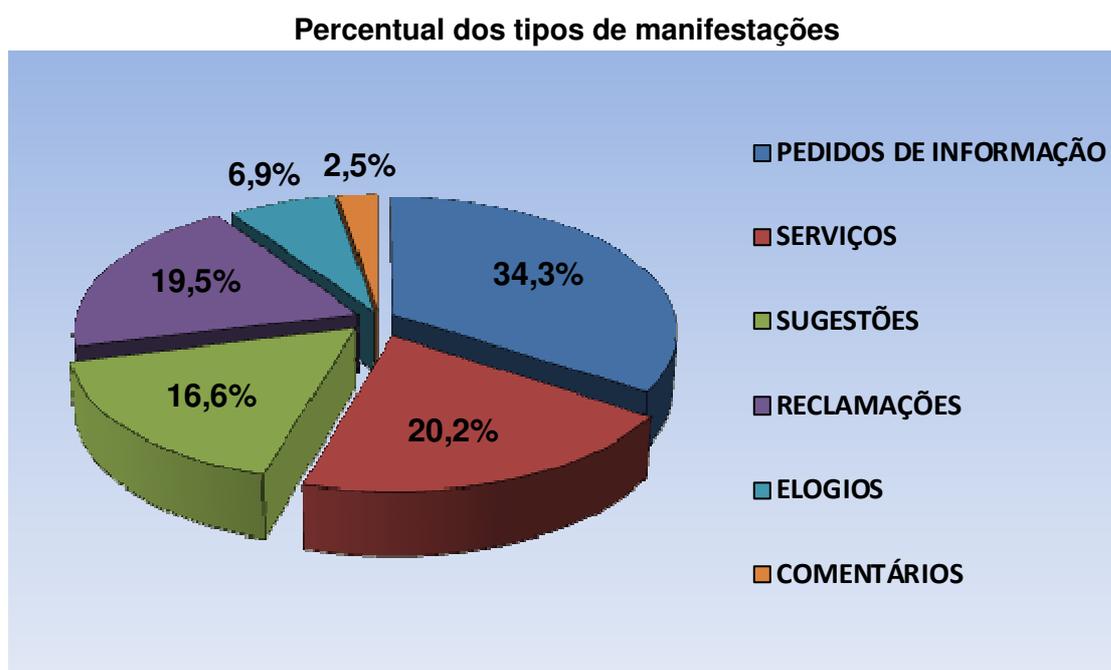


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 7. Quantitativo de atendimentos por veículo

### 7.1 TV Brasil

A Ouvidoria recebeu 277 manifestações direcionadas à TV Brasil. Destas, o maior número é de pedidos de informação (95). Foram 56 serviços, 54 reclamações, 46 sugestões, 19 elogios e 7 comentários. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

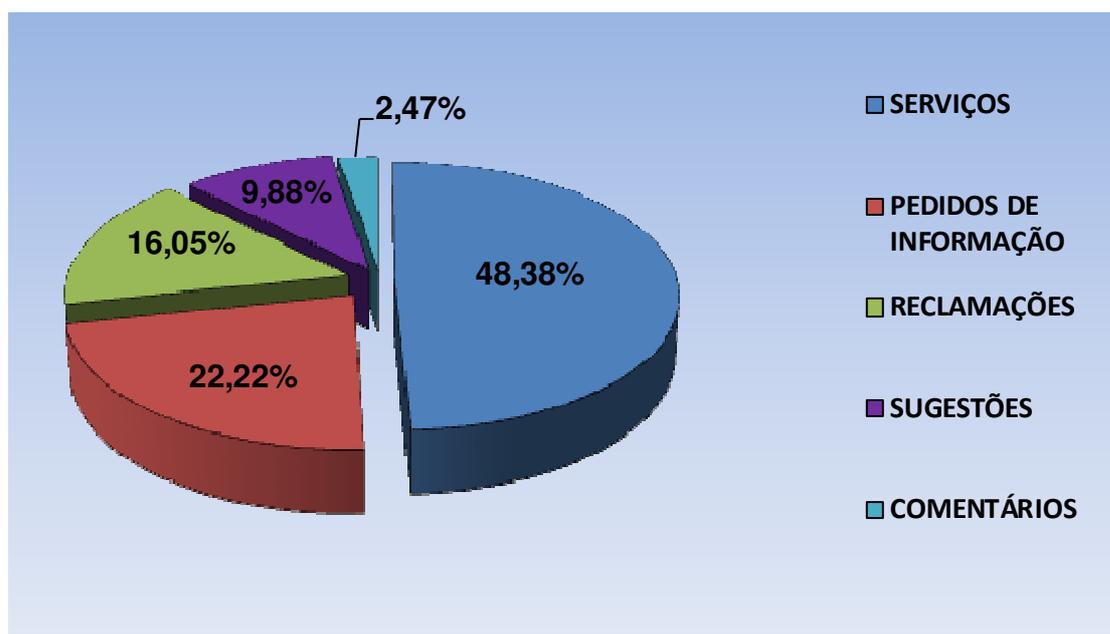


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 7.2 Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu 81 manifestações dirigidas às rádios. A maior parte das demandas, 40, foi por serviços. Em seguida vêm os pedidos de informação (18) e reclamação com 13, sugestões foram 8 e comentários com 2. Não teve registro de elogios. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações:

### Percentual por tipos de manifestações



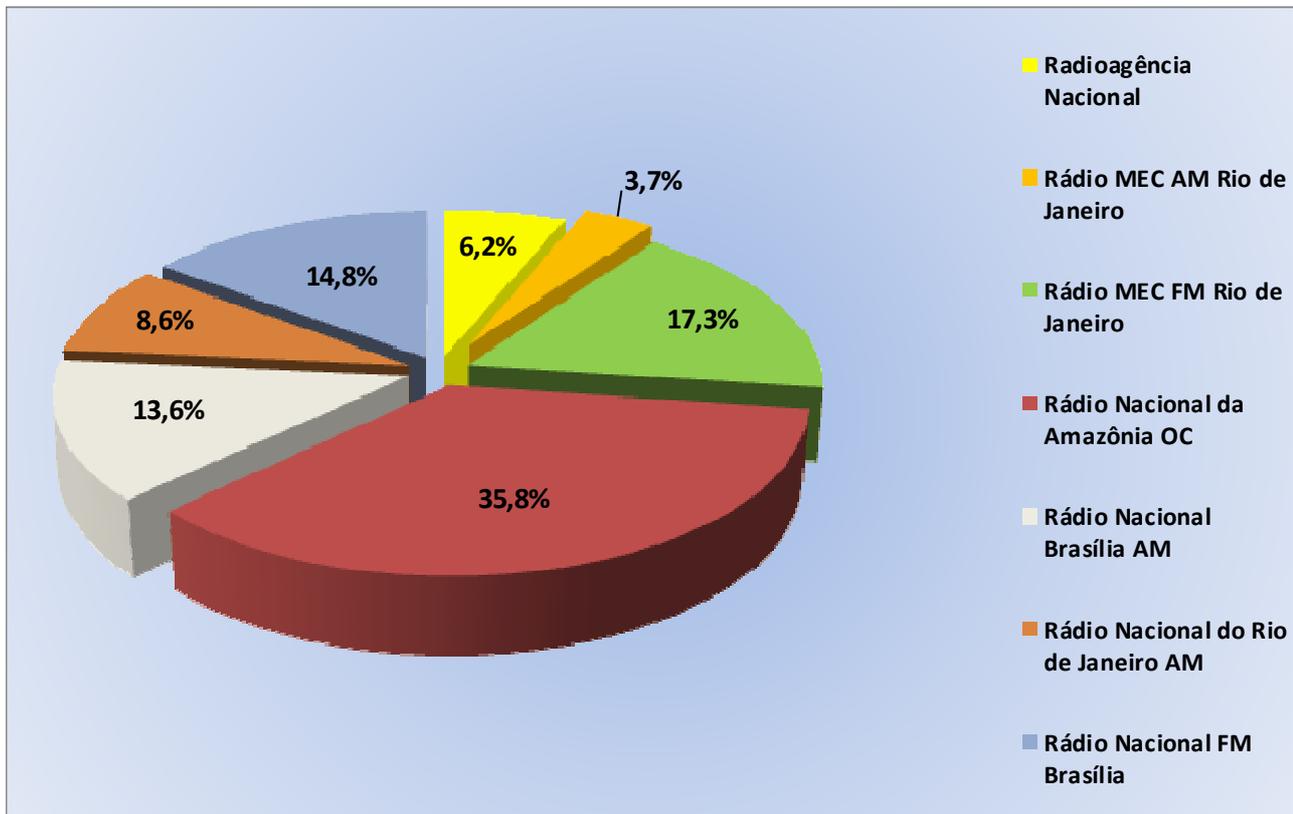
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Serviço	Pedido	TOTAL	%
Radioagência Nacional	2	0	0	0	0	3	5	6,2%
Rádio MEC AM Brasília	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	0	0	0	0	1	2	3	3,7%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	8	0	2	1	1	2	14	17,3%
Rádio Nacional da Amazônia OC	0	0	1	1	23	4	29	35,8%
Rádio Nacional Brasília AM	0	0	2	0	9	0	11	13,6%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	1	0	2	0	3	1	7	8,6%
Rádio Nacional FM Brasília	2	0	1	0	3	6	12	14,8%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>40</b>	<b>18</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

A rádio com maior quantidade de demandas é a Nacional da Amazônia OC (35,8%) seguida pela MEC FM Rio de Janeiro (17,3%), Nacional FM Brasília (14,8%), Nacional Brasília AM (13,6%), Nacional do Rio de Janeiro AM (8,6%), Rádioagência Nacional (6,2%) e MEC AM Rio de Janeiro (3,7%). Não há registro para Nacional do Alto Solimões. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.

### Percentual de manifestações por rádio

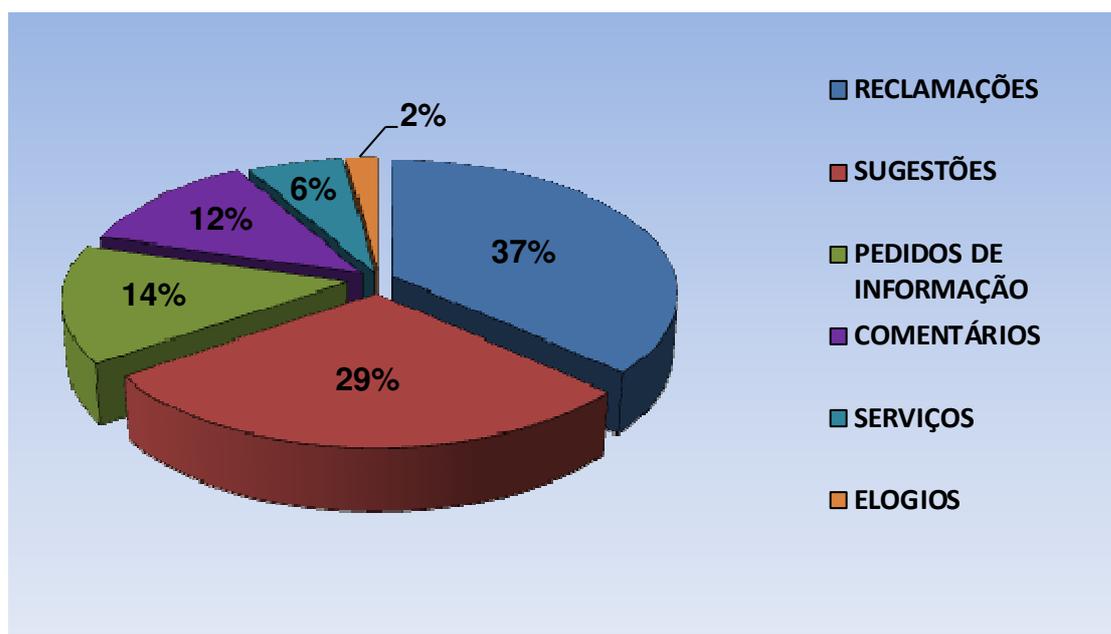


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 7.3 Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu 49 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 18 manifestações foram reclamações, 14 sugestões, 7 pedidos de informação, 6 sugestões, 3 serviços e 1 elogio. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações:

### Percentual por tipos de manifestações

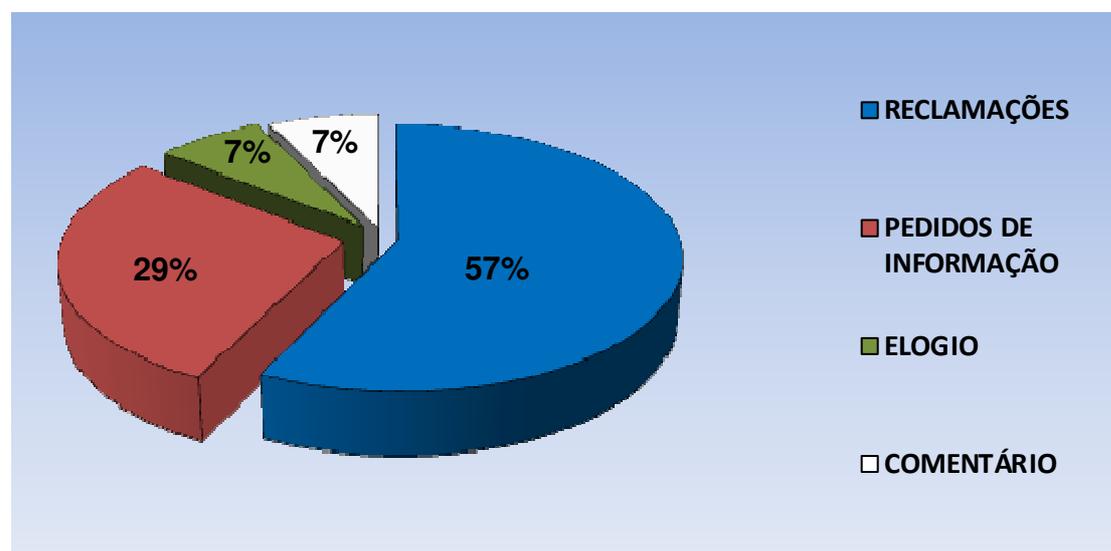


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

#### 7.4. Portal da EBC

A Ouvidoria recebeu 14 manifestações direcionadas ao Portal EBC. Destas, 8 foram reclamações, 4 pedidos de informação, 1 elogio e 1 comentário. Não houve registro de serviços e sugestões. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestação:

### Percentual por tipos de manifestações

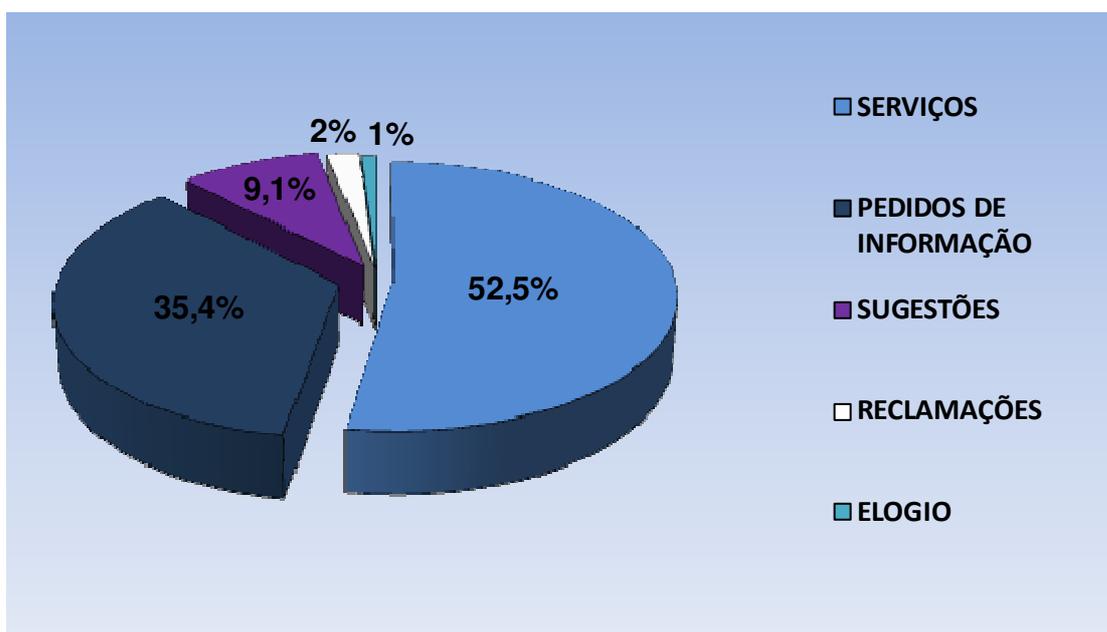


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 7.5. Empresa Brasil de Comunicação-EBC

A Ouvidoria recebeu 99 manifestações relacionadas à Empresa Brasil de Comunicação. A maior parte das manifestações consiste em solicitação de serviços (52). Também foram recebidos 35 pedidos de informação, 9 sugestão, 2 reclamação e 1 elogio. Não houve registro de comentários. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos tipos de manifestações:

**Percentual por tipos de manifestações**

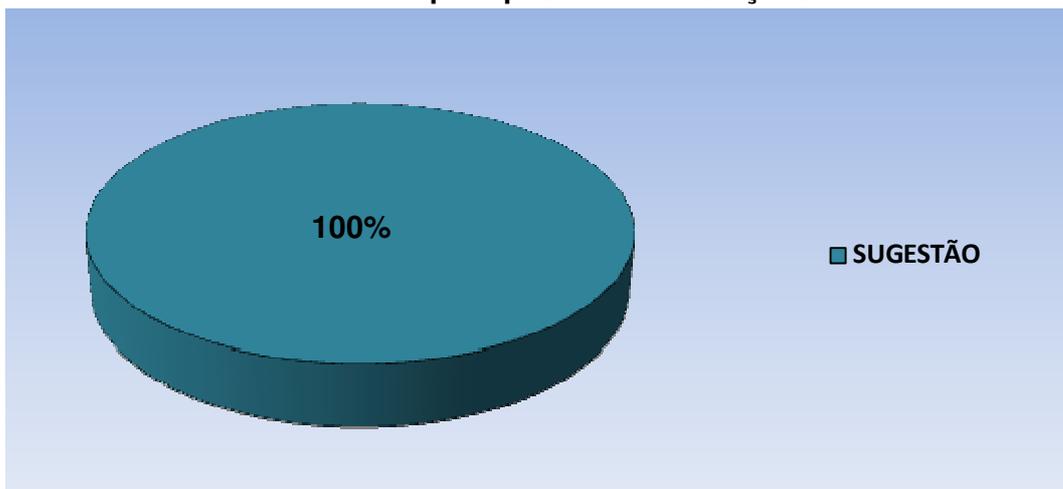


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### 7.6. TV Brasil Internacional

A Ouvidoria recebeu 1 manifestação referente à TV Brasil Internacional. Foi apenas 1 sugestão. O gráfico a seguir mostra a distribuição por tipo de manifestação:

### Percentual por tipos de manifestações



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 8. 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.

A tabela a seguir relaciona os processos de abril que estão pendentes de resposta e aqueles que foram respondidos fora do prazo.

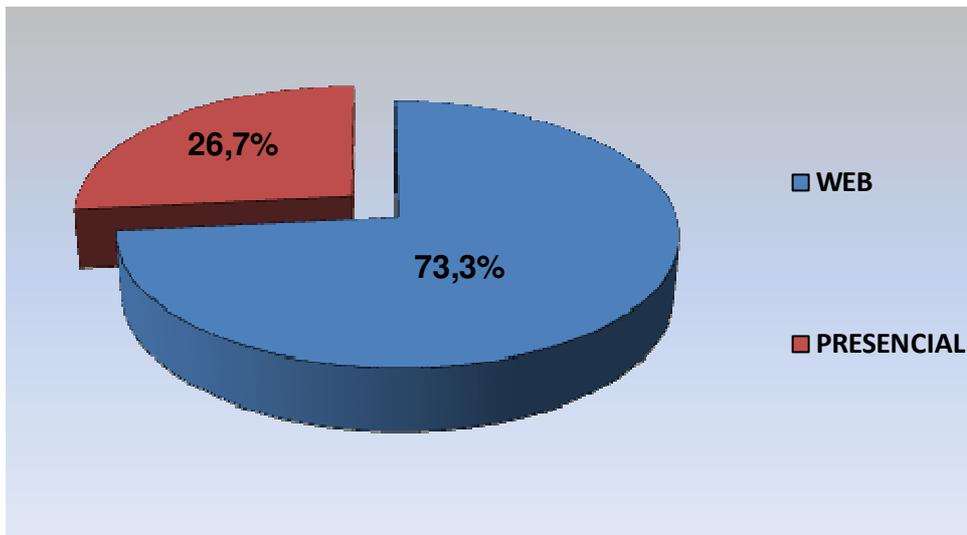
Veículos	Pendentes	Fora do Prazo	Total
TV Brasil	6	27	33
Agência	0	6	6
Rádio	1	10	11
Portal	0	2	2
EBC	0	3	3
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>48</b>	<b>55</b>

FORNE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

## 9. Serviço de Informação ao Cidadão–SIC

O SIC registrou 15 pedidos de informação. Dessas, 11 foram recebidos via web (e-sic) e 4 presenciais.

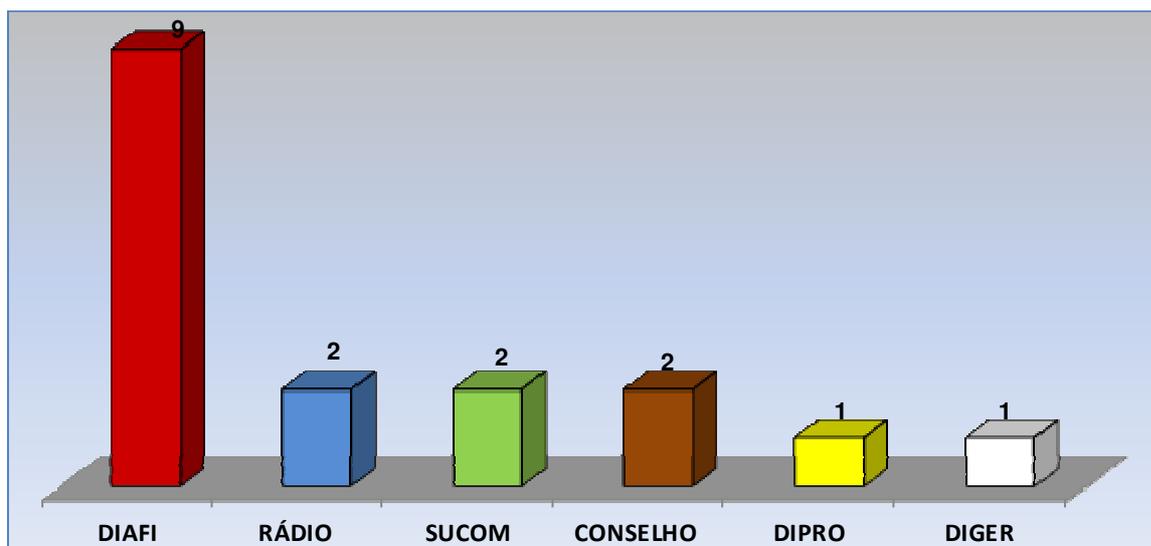
**Pedidos de Informações por Meio de Acesso**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

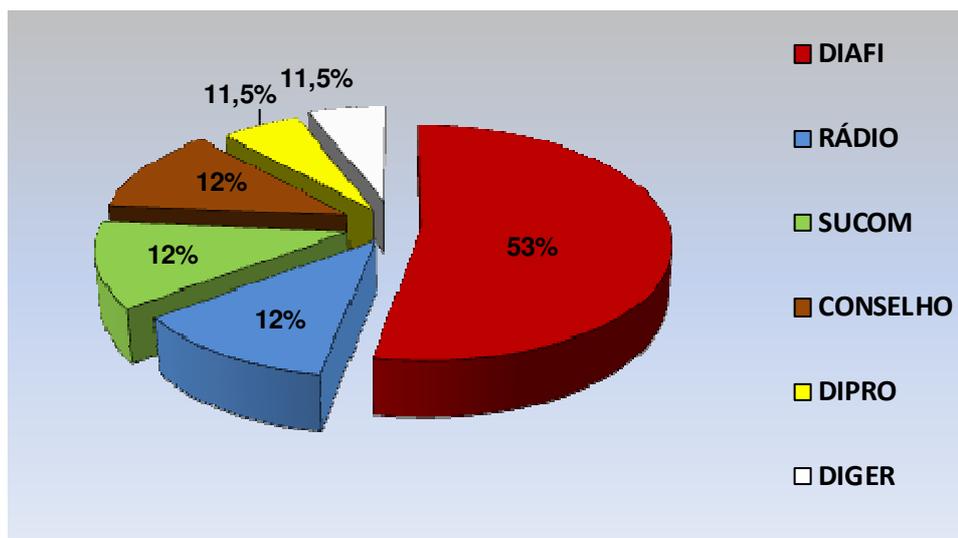
Os pedidos de informações registrados no período são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais.

**Pedido de informação por área de competência**



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### Pedido de informação por área de competência



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O prazo médio de resposta aos pedidos de informação do SIC/EBC foi de 3,1 dias, em conformidade, portanto, com o que estabelece a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185–A/2012 de 24/05/2012 – 5 dias úteis. 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.

#### 9.1 Abordagem quantitativa

Dos 15 pedidos de informação registrados em abril, 3 foram respondidos fora do prazo. Um pedido enviado à DIAFI (99936000048201438) ainda está sem resposta, mas dentro do prazo definido pela Norma e pela Portaria.

As tabelas a seguir expõem os processos por assunto, área encaminhada, data de abertura e encerramento e o prazo final de resposta.

Legenda					
✓	No Prazo	⚠	Fora do Prazo	✗	Pendente

Atendimentos SIC							
Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias	Prazo	Prazo LAI
99936000034201414	Solicita à rádio nacional a possibilidade de reprise das rádios novelas!	RÁDIO	02/04/2014	04/04/2014	2	✓	✓
99936000035201469	Atualmente quem vem realizando a audiodescrição dos programas da TV-Brasil? Eu soube que ela não é produzida pela própria EBC/TV-Brasil, quem a produz? E a CPL- Soluções em acessibilidade, ou é a própria ACERP que cuida da produção? Desde já sou muito grato aos senhores.	DIAFI DIPRO DIGER	14/04/2014	23/04/2014	0	✓	✓
99936000036201411	Venho por meio desta requerer cópia integral (capa a capa) do processo administrativo nº 1.819/2010 referente à contratação da empresa Distribuidora Cummins Centro Oeste Ltda cujo objeto é o Fornecimento de Sistemas de Geração de Energia. Aguardo os trâmites necessários para obtenção das mesmas.	DIAFI	08/04/2014	17/04/2014	7	⚠	✓
99936000037201458	Venho por meu deste solicitar informação de como tá o andamento do pedido de remoção do Sr. Emival Ferreira De Lira do Rio de Janeiro Para Brasília.	DIAFI	09/04/2014	16/04/2014	5	✓	✓
99936000038201401	Gostaria de saber informações sobre a quantidade de funcionários terceirizados para o cargo de TÉCNICO DA ÁREA DE ADMINISTRAÇÃO DE EMPRESA DE COMUNICAÇÃO PÚBLICA no Rio de Janeiro, visto que, fiz o concurso de 2011 para o referido cargo e até o presente momento só foram ocupadas 5 vagas para o Rio de Janeiro, sendo que a TV Brasil, Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro, Rádio MEC FM Rio de Janeiro, Rádio MEC AM Rio de Janeiro e a ACERP todas elas da EBC se encontram no Rio de Janeiro e creio eu, devam ter uma oferta bem maior de funcionários concursados para o cargo falado acima do que as 5 vagas até agora ocupadas. Fico no aguardo sobre a a informação sobre a quantidade de terceirizados, visto que, o Ministério Público já determinou tem alguns anos que todos os funcionários da Administração Pública direta ou indireta devam ser concursados, substituindo os terceirizados que venham a possuir cada órgão.	DIAFI	09/04/2014	16/04/2014	5	✓	✓
99936000039201447	Quero saber se a empresa EBRÁS CNPJ 38062485/0001-10 presta ou já prestou serviço a EBC e se tem vencimentos a receber.	DIAFI	09/04/2014	16/04/2014	5	✓	✓
99936000040201471	Gostaria de solicitar a última versão do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI) em meio magnético.	SUCOM	15/04/2014	15/04/2014	0	✓	✓
99936000041201416	Prezados, gostaria de verificar as seguintes questões: a) Quantos empregados existem atualmente exercendo o cargo ANALISTA DE EMPRESA DE COMUNICAÇÃO PÚBLICA – ADMINISTRAÇÃO, decorrentes de admissão pelo concurso público relativos ao edital Nº 1 – EBC, 5 DE JULHO DE 2011? b) Quantos empregados nomeados não tomaram posse do cargo acima mencionado ou solicitaram exoneração se empossados? c) Qual o atual número de vagas para o cargo acima mencionado (vagas preenchidas + vagas não preenchidas)?	DIAFI	15/04/2014	24/04/2014	5	✓	✓

Atendimentos SIC (Cont.)							
Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias	Prazo	Prazo LAI
99936000043201413	O Sr. Geraldo gostaria de registrar a reclamação quanto à não autorização pela EBC do acesso ao programa da Receita Federal para que possa enviar a Declaração Anual de Imposto de Renda via Internet. Solicita que o serviço seja disponibilizado/instalado URGENTE para que os funcionários possam enviar o citado serviço à Receita via internet. Gostaria de saber os motivos da não disponibilização do serviço da Receita Federal por parte da EBC.	SUCOM	22/04/2014	23/04/2014	1	✓	✓
99936000044201450	A 50ª Reunião do CONSELHO CURADOR DA EBC promoveu uma ELEIÇÃO para tirar 5 listas triplices a ser encaminhada para presidente Dilma que irá escolher os 5 que irão compor o novo Conselho Curador. A Conselheira MARTA SUPPLICY declarou que iria mudar o voto porque seu candidato Mario Jefferson L. Melo era HOMOFOBICO e ela não quer um HOMOFOBICO na entidade. A presidente do Conselho Ana Luiza Fleck fez comentários descrevendo o candidato Mario Jefferson como MACHISTA. 1) Quais provas as Conselheiras possuem de que Mario Jefferson é MACHISTA e ou HOMOFOBICO, sabendo-se que esta tratativa seria possível caso ele tivesse sido denunciado para JUSTIÇA e tivesse sido condenado. 2) Qual o critério que foi usado pelo Conselho para votação dos, já que não foi observado o número de indicações feitas pelas entidades 3) Qual a participação das entidades neste processo, pelo EDITAL elas poderiam INDICAR nomes para COMPOR O CONSELHO. O certo não seria que a lista fosse composta pelos que receberam maior número de indicação, para evitar o constrangimento observado pelo candidato Mario Jefferson que teve 51 indicações e nenhum voto do Conselho Curador? 4) Ao deixar de votar no candidato Mario Jefferson, segundo colocado nas indicações, o Conselho não estaria aceitando as afirmativas que foram feitas de que ele é HOMOFOBICO e MACHISTA? 5) Solicita-se COPIA DA ATA da 50ª Reunião, na íntegra, inclusive com comentários de Marta Suplicy. 6) Cópia da filmagem da reunião que foi exibida no site do Conselho Curador da EBC, a presidente do Conselho Ana Luiza Fleck Saibro, suscitou algumas questões de ordem, pediu inversão em alguns itens das votações que seriam levadas a efeito naquela tarde, com transmissão direta pela internet através endereço eletrônico, cujo link é <a href="http://www.conselhocurador.ebc.com.br/transmissaoaovivo">http://www.conselhocurador.ebc.com.br/transmissaoaovivo</a> o do site oficial do Conselho, o que alcançou todo o universo de pessoas interessadas no assunto, tornando-se público as decisões ali prolatadas. Ademais, posteriormente, todas as decisões foram publicadas no site da entidade <a href="http://www.conselhocurador.ebc.com.br">www.conselhocurador.ebc.com.br</a> , que poderá ser facilmente constatado ao acessar o portal. A presidente, ainda, anunciou que a forma de VOTAÇÃO seria a de LIVRE ESCOLHA dos atuais CONSELHEIROS, e que, cada um poderia escolher de acordo com suas convicções. A Conselheira Marta Suplicy, que é Senadora licenciada e ocupa atualmente a pasta do Ministério da Cultura na função de Ministra, de forma efêmera, ao pedir o uso da palavra comunicou a todos de que iria mudar o seu voto em função de ter visto nas redes sociais que o candidato Mário Jefferson Leite Melo (autor do presente recurso) era HOMOFÓBICO e de que ela não poderia admitir que viesse para dentro do conselho um sujeito HOMOFÓBICO (como pode ser constatado na ATA a ser redigida, que desde já é pedida a juntada neste processo administrativo recursal) e na transmissão via internet (já que todo o ato foi filmado e constitui acervo do Conselho Curador da EBC, que de igual forma requer-se seja	CONSELHO CURADOR	22/04/2014	07/05/2014	10	⚠	✓
77000415201401	Ao abrir a 50ª reunião do Conselho Curador da EBC, a presidente do Conselho Ana Luiza Fleck Saibro, suscitou algumas questões de ordem, pediu inversão em alguns itens das votações que seriam levadas a efeito naquela tarde, com transmissão direta pela internet através endereço eletrônico, cujo link é <a href="http://www.conselhocurador.ebc.com.br/transmissaoaovivo">http://www.conselhocurador.ebc.com.br/transmissaoaovivo</a> o do site oficial do Conselho, o que alcançou todo o universo de pessoas interessadas no assunto, tornando-se público as decisões ali prolatadas. Ademais, posteriormente, todas as decisões foram publicadas no site da entidade <a href="http://www.conselhocurador.ebc.com.br">www.conselhocurador.ebc.com.br</a> , que poderá ser facilmente constatado ao acessar o portal. A presidente, ainda, anunciou que a forma de VOTAÇÃO seria a de LIVRE ESCOLHA dos atuais CONSELHEIROS, e que, cada um poderia escolher de acordo com suas convicções. A Conselheira Marta Suplicy, que é Senadora licenciada e ocupa atualmente a pasta do Ministério da Cultura na função de Ministra, de forma efêmera, ao pedir o uso da palavra comunicou a todos de que iria mudar o seu voto em função de ter visto nas redes sociais que o candidato Mário Jefferson Leite Melo (autor do presente recurso) era HOMOFÓBICO e de que ela não poderia admitir que viesse para dentro do conselho um sujeito HOMOFÓBICO (como pode ser constatado na ATA a ser redigida, que desde já é pedida a juntada neste processo administrativo recursal) e na transmissão via internet (já que todo o ato foi filmado e constitui acervo do Conselho Curador da EBC, que de igual forma requer-se seja	CONSELHO CURADOR	29/04/2014	07/05/2014	5	✓	✓
99936000045201402	Em resposta ao Protocolo CGU 99936000021201445, a Empresa Brasil de Comunicação - EBC me informou, em 24/02/2014, o seguinte: "Em resposta ao seu pedido de informação, a Empresa Brasil de Comunicação - EBC informa que na questão 1) O efetivo de empregados é de 2.251, sendo 1.888 empregados efetivos e concursados. (Base Janeiro/2014). Quanto à questão 2) A EBC possui, atualmente, 524 cargos comissionados. E na questão 3) Em relação ao total dos cargos comissionados, são distribuídos da seguinte forma: - 161 empregados concursados; - 66 empregados requisitados de outros órgãos ou entidades da Administração; - 297 empregados de livre provimento." Com base na Lei de Acesso à Informação Pública, venho solicitar, a relação dos nomes dos 297 empregados de livre provimento que exercem cargos em comissão na EBC, bem como as funções que exercem na Empresa.	DIAFI	23/04/2014	30/04/2014	5	✓	✓

Atendimentos SIC (Cont.)							
Protocolo	Informação Solicitada	Área Responsável	Encaminhada	Encerrado	Dias	Prazo	Prazo LAI
99936000047201493	Estou entrando em contato para solicitar o envio de material da rádio nacional do Rio de Janeiro referente aos temas identidade e folclore nacional e do Estado do Rio de Janeiro no período de 1936 a 1945. Pode ser roteiro de programa, áudio e fotos. Esses documentos serão utilizados para o trabalho de conclusão de curso. Desde de já agradeço a ajuda.	RÁDIO	28/04/2014	07/05/2014	7		
99936000048201438	Gostaria de saber, quais as providências tomadas pela EBC para solucionar a questão de falta de auxiliar de cinegrafia da NBR, que consta no requerimento, em anexo apresentado por Jorge Monforte de Lima no dia 07 de fevereiro de 2014.	DIAFI	30/04/2014		-29828		
99936000042201461	Sou psicólogo e moro em Brasília (CRP 01/13858). Estou mandando esta mensagem para ter informações relacionadas ao concurso público ocorrido em 2011 para ingressar na EBC. No ano passado mandei uma mensagem para a EBC. Nela, foi falado que "a Empresa Brasil de Comunicação - EBC esclarece que tem noção da importância de um profissional de psicologia em seu quadro de empregados, principalmente na área de Gestão de Pessoas, especificamente numa atividade de assistência ao empregado. No entanto, os trabalhos da Coordenação de Saúde e Qualidade de Vida da empresa ainda estão sendo estruturados com a elaboração de um plano de trabalho que vai contemplar as atividades de diversos profissionais, dentre eles o Assistente Social e o Psicólogo. Quando este trabalho estiver concluído, serão convocados os candidatos aprovados no concurso público, a medida das necessidades da Empresa, dentro da validade do concurso realizado." Gostaria de saber se já foram estruturados de forma mais consistente os trabalhos da Coordenação de Saúde e Qualidade de vida da empresa. Vejo que até hoje não foram chamados psicólogos e considero que seria de grande importância.	DIAFI	15/04/2014	24/04/2014	5		

