



***Empresa Brasil
de Comunicação***

Relatório da Ouvidoria

OUTUBRO

2015

Ouvidora-geral

Josefi Marques

Ouvidores-adjuntos

David Silberstein (Agência Brasil e Portal EBC)

Márcio Bueno (TV Brasil)

Tiago Severino (Sistema de Rádios)

Atendimento

Ana Cristina Santos

Daniel Teixeira

José Luiz Matos

Samilla Santos

Sheila Lima

Monitoramento e Gestão da Informação

Carlos Genildo

Gabriela Chaves

Jamily Souza

Tiago Martins

Apoio à comunicação

Wêdson França

Secretária

Edna Mamédio

Estagiários

Jéssica de Brito

Raimundo Lourenço

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	4
A OUVIDORIA NOS VEÍCULOS DA EBC.....	5
Programas da Ouvidoria	6
Colunas da Ouvidoria.....	7
A coluna da ouvidoria está de volta.....	7
Jornalismo público entre arrastões e justificações	8
O desafio da inovação e os velhos paradigmas	12
Notícia, espetáculo e interesse público no caso da cápsula contra o câncer.....	14
A farsa dos atrasados do Enem no palco da mídia pública	15
MONITORAMENTO E ANÁLISE DE CONTEÚDO - OUTUBRO.....	18
TV BRASIL.....	19
Programa <i>Fique Ligado</i>	19
Programa procura o formato ideal	21
Falha técnica compromete trabalho da Ouvidoria e da Procuradoria Jurídica	24
Engenharia justifica, mas urgência continua.....	24
Os torcedores e as transmissões esportivas	25
É preciso descer da arquibancada	26
AGÊNCIA BRASIL E PORTAL EBC.....	29
Cobertura da eleição para os conselhos tutelares.....	29
Equívocos não devem ser banalizados	31
Cariocas ou fluminenses?	33
Uma efeméride que merecia ampliação	34
SISTEMA DE RÁDIOS	36
Ouvintes avaliam a qualidade da programação musical da MEC FM	36
<i>Alma Blues</i> e a história de Ray Charles	39
<i>Economês</i> que se entende.....	40
Comentário entre política e economia	41
Desencontro de informações - “no tabuleiro do brasil”	43
MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO - OUTUBRO.....	46
TV Brasil	47
Agência Brasil e Portal EBC.....	55
Sistema de Rádios	62
PROCESSOS PENDENTES	69
QUANTITATIVO DE ATENDIMENTO	74
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC.....	85

APRESENTAÇÃO

No mês de outubro, a Ouvidoria produziu 14 edições do Boletim da Ouvidoria, publicação diária de análise de conteúdo de todos os veículos da EBC, que é enviada à Diretoria Executiva na perspectiva de contribuir para a gestão da qualidade da mídia pública. A maioria dos assuntos tratados está editada neste relatório.

Também foram feitos quatro artigos para a sessão Coluna da Ouvidoria, publicados em página única, de forma provisória, na entrada “Institucional” ao pé da página da Agência Brasil. Para compensar a falta de visibilidade e acesso à localização da Coluna, os textos estão sendo publicados também no Portal EBC, em *banner* dedicado ao tema “Também na EBC”.

Os programas da Ouvidoria na TV Brasil e no rádio não tiveram reestreia em 26 de outubro, conforme o previsto, por dificuldade de ordem administrativa para composição da equipe de produção, o que, até o momento do fechamento deste relatório, ainda não havia sido solucionado.

O Atendimento da Ouvidoria recebeu 746 mensagens no mês de outubro, sendo 567 sobre a programação da TV Brasil; 73 direcionadas às rádios do sistema público, e 48 para a Agência Brasil e o Portal EBC. As restantes 58 mensagens referem-se a atendimentos não pertinentes a assuntos de Ouvidoria. O total de reclamações dirigidas a todos os veículos foi de 231; o de elogios foi de 69.



A OUVIDORIA NOS VEÍCULOS DA EBC

Programas da Ouvidoria

Ao contrário do previsto, os programas da Ouvidoria na TV Brasil e nas emissoras de rádio da EBC não tiveram reestreia no dia 26 de setembro. Apesar de a Direção-Geral ter iniciado o movimento de organização da equipe necessária ao projeto, não foi possível, até o momento, vencer as dificuldades burocráticas para que os profissionais pudessem ser alocados nas funções necessárias à produção dos programas.

A dificuldade reside no fato de os dois profissionais solicitados pela Ouvidoria para a composição da equipe não terem enquadramento funcional equivalente à função para a qual estão sendo requisitados. Embora ambos estejam dispostos a assumir o trabalho, a Ouvidoria não poderia trazê-los sem uma readequação de suas condições funcionais, sob pena de estar incorrendo em desvio de função – um assunto sobre o qual a própria Ouvidoria, em sua atuação de ouvidoria interna, tem sido chamada a mediar a solução.

A justificativa para que a equipe seja composta por essas pessoas, que já acumulam pelo menos um ano de experiência na produção e edição de programas da Ouvidoria, é a necessidade de agilidade do trabalho. Pessoas inexperientes nesse tipo de produção demandariam um tempo de orientação que hoje já não podemos despender, devido à complexidade do conjunto do trabalho específico da Ouvidoria.

Colunas da Ouvidoria

No mês de outubro foram publicados quatro artigos na Coluna da Ouvidoria. Os temas tratados tentam dialogar com a percepção do público, através de suas críticas e comentários, ensejando a análise dos conteúdos publicados nas diversas mídias. A Coluna da Ouvidoria é publicada semanalmente, em página única, de forma provisória, na entrada “Institucional” ao pé da página da Agência Brasil. Para compensar a falta de visibilidade e acesso à localização da Coluna, os textos estão sendo publicados também no Portal da EBC, em *banner* dedicado ao tema “Também na EBC”. Originalmente, após os artigos temos a sessão “O Público na Ouvidoria”, que comenta a comunicação entre os usuários do sistema público e as áreas que são demandadas por suas críticas, comentários, elogios. Seguem abaixo os artigos publicados.

A COLUNA DA OUVIDORIA ESTÁ DE VOLTA

A Ouvidoria recuperou o espaço de prestação de contas e manifestações na Agência Brasil. É bem verdade que o acesso ainda padece de um certo déficit de visibilidade, escondidinho lá embaixo, no pé da página de capa do site. Mas é melhor do que entrar na fila das “Últimas Notícias” e, em menos de uma hora, ir direto para o arquivo, onde os leitores dificilmente buscarão os textos da Ouvidoria. Aliás, foi esse o motivo pelo qual paramos de publicar. Quando houve a mudança de design do site da agência, sumiu não apenas a entrada para a coluna, mas também foram suprimidas algumas editorias, como a de Saúde e de Meio Ambiente, causando insatisfação e reclamações enfáticas dos usuários.

Para nossa decepção, nenhum leitor reclamou da ausência das manifestações da Ouvidoria através da tradicional coluna, que era publicada na Agência Brasil desde março de 2007, ainda na estatal Radiobrás. Mas a estruturação, na EBC, de uma nova superintendência, que reúne as agências e as mídias de conteúdos digitais, fez com que voltássemos à carga. E não foi necessário muito esforço de convencimento; a superintendência executiva foi sensível à necessidade de se cumprir, também na Agência Brasil, a exigência legal de a Ouvidoria ter espaços de análise dos conteúdos e das manifestações do público, em todos os veículos geridos pela EBC.

A solução é provisória, ainda acanhada, mas foi a maneira possível de atender mais rapidamente à Ouvidoria, ao Conselho Curador, e ao público que, mesmo não tendo notado a nossa ausência, é o protagonista das comunicações da Ouvidoria na Agência

Brasil, na TV Brasil e nas rádios do sistema público. Em breve, o Portal da EBC terá um novo visual e a página institucional da Ouvidoria também vai ser modernizada, tornando mais agradável a consulta aos relatórios e notícias. Com isso, esperamos que o acesso à Coluna da Ouvidoria também fique mais fácil.

Os programas da Ouvidoria na TV Brasil e nas rádios também vão voltar. Com novo formato, nova dinâmica e uma equipe de profissionais que já está trabalhando para colocar o público nas rádios, na web e na TV. Aguarde.

JORNALISMO PÚBLICO ENTRE ARRASTÕES E JUSTIÇAMENTOS

A telespectadora Josemari Poerschke fez uma crítica muito consistente a uma reportagem exibida na edição do dia 23/9 do telejornal da TV Brasil, o Repórter Brasil. Ela reclama que uma entrevista com um homem que declara reunir amigos para “reagir a assaltos” no Rio de Janeiro é anunciada como “exclusiva” e que, na opinião dela, isso foi “sensacionalismo”. Josemari criticou também outros aspectos da reportagem. A Ouvidoria considera que a telespectadora tem razão na maior parte de sua crítica e convida você a participar desta reflexão.

Análise da reportagem

O “Exclusivo”

A primeira crítica é ao selo de “exclusivo” atribuído à entrevista com o homem que declara reunir amigos para “reagir a assaltos”. Como a formação desses grupos que assumem o papel de polícia é de notório conhecimento do público, o destemor do entrevistado sobre a ilegalidade de seu ato não chega a ser algo digno de destaque. Os atos conhecidos como de “justiçamento” ocorrem diante de pessoas que gravam com celulares, de repórteres e fotógrafos dos jornais, e estão explicitamente postados na internet. Os chamados “justiceiros” não se sentem constrangidos e não escondem o rosto em suas ações. Então, o que foi categorizado como “exclusivo” pode ser entendido, também, como publicização dos argumentos desse grupo de que o entrevistado é o porta-voz.

A classificação de um assunto como “exclusivo” aplica-se a fatos de impacto e que podem ter repercussão na opinião dos cidadãos, tendo sido obtidos pela reportagem em primeira mão – o antigo “furo” de reportagem. Mas não podemos esquecer que a prática do “furo” ou do “exclusivo” atende a uma lógica comercial, de disputa pela

prevalência sobre os concorrentes, o que não se aplica, pelo menos não da mesma forma, ao jornalismo de uma emissora pública.

A telespectadora considerou, ainda, que ao dizer “reagir a assaltos”, estimula-se uma ação que até mesmo a polícia desaconselha, por colocar em risco a vida da vítima. No entanto, para a Ouvidoria, ao referir-se dessa forma ao ato descrito pelo homem entrevistado na reportagem, o texto atribui juízo de valor e oferece uma espécie de salvo-conduto para uma ação reconhecidamente ilegal – “justiçamento” é crime, mas reação a assaltos é legítima defesa.

A produção de sentido

Esta é íntegra do texto de apresentação da reportagem: “Exclusivo. O Repórter Brasil conversou com um homem que diz estar reunindo amigos para reagir a assaltos no Rio de Janeiro. E pelas redes sociais, grupos ameaçam dar continuidade aos arrastões no próximo fim de semana”. Note-se a forma como os dois grupos organizadores de atos criminosos são referidos nas duas frases. Por óbvio, a segunda parte do texto induz à posituação da primeira parte. Para uma parcela da população que se sente acuada, o “homem que diz estar reunindo amigos para reagir a assaltos” ganha uma aura de justa indignação, favorecendo o sentido de legitimidade de seu ato.

A construção do texto contribui, de forma sutil, para a compreensão de que é aceitável a ação dos “amigos” contra “grupos que ameaçam”, quando tanto uma quanto outra são igualmente criminosas e portanto condenáveis. Não se pode desconhecer que o jornalismo ajuda a produzir sentidos na sociedade; e é na observação do contexto que o jornalismo público consegue distinguir de que perspectiva deve pautar, reportar ou se referir aos fatos.

O contexto

No dia anterior à exibição da reportagem (22/9), a grande imprensa noticiou que um grupo de 30 homens, praticantes de lutas marciais, promoveu uma blitz em um ônibus que liga os bairros do subúrbio carioca a Copacabana e Ipanema, na zona Sul do Rio. Em entrevista a um dos jornais, e que foi reproduzida por diversos outros veículos, um dos homens descreveu assim o perfil alvo do grupo: “moleques de chinelo, com cara de quem não tem R\$ 1 no bolso. É óbvio que eles querem assaltar. Tocam o terror, vamos tocar também. É legítima defesa”. A violência contra os “moleques de chinelo”

que foram retirados do ônibus com socos e pontapés foi filmada pelos celulares da plateia indignada, mas impotente.

Esses são dados de contexto imprescindíveis ao jornalismo público, ainda mais quando é notório e crescente o esgarçamento da civilidade em uma cidade onde a segurança pública tem agido por provocação, apenas apagando incêndios. É nesse contexto que estão situados os fatos da matéria que estamos analisando; e é deste lugar que o jornalista deve exercer o seu ofício de mediador do interesse público – e o interesse público nem sempre coincide com o interesse do público, em uma população exposta a uma verdadeira pedagogia da violência, através da transmissão diária de horas e horas de programação policiaisca na TV.

A entrevista

No conjunto da reportagem de 3'16", o entrevistado falou durante 1'10" (um minuto e dez segundos é o tempo médio de uma matéria completa no telejornalismo), sem que a edição incluísse uma eventual pergunta ou qualquer intervenção que o repórter possa ter feito na gravação – apenas um texto em off interveio na entrevista para dizer que “Ângelo não aceita o rótulo de justiceiro e diz que não existe uma formação de quadrilha. Para ele, é um ato de legítima defesa, que está previsto em lei.” Isso, sem que houvesse uma informação clara de que o ato anunciado pelo entrevistado é tipificado na lei como crime de formação de quadrilha. Por outro lado, informa-se, mesmo que em discurso relatado, que o “ato de legítima defesa” é previsto em lei.

E o entrevistado segue falando, em tom dramático, lembrando o caso do ciclista esfaqueado na Lagoa e questionando [aos que discordam dele] se é esse o fim que eles querem ter. E assim praticamente termina o assunto que foi alvo da categorização de “exclusivo”, ou seja, a ação dos chamados "justiceiros".

O desvio no assunto

Nos 2'06" restantes, a reportagem refere-se apenas aos “grupos” que promovem arrastões. O termo “justiceiro” foi citado apenas duas vezes na matéria, sendo suavizado para “reagir a assaltos” nas referências ao entrevistado. Para uma reportagem que considera como seu principal elemento uma entrevista em que um homem declara que vai reunir amigos para agir como justiceiro, tecnicamente se deveria continuar informando sobre esses grupos. Mas não foi o que ocorreu.

Na entrada de um quartel da Polícia Militar, uma passagem (momento em que o repórter aparece na matéria) fala sobre as providências das forças de segurança para “evitar a chegada de supostos assaltantes nas praias”, e uma das medidas seria retirar os suspeitos dos ônibus e levar para a delegacia. Tendo-se em conta a ação dos “justiceiros” nos ônibus no dia anterior, como citamos mais acima, uma pergunta (ou referência) não poderia faltar: como se identificam os “supostos” assaltantes? Sem isso, seria o equivalente a fazer vistas grossas para atos de racismo e exclusão social – porque os pobres, em geral, são os negros, os suburbanos e os favelados, mas nem por isso são todos assaltantes. E historicamente a competência da polícia para fazer essa diferenciação não é das melhores.

Sobre o grupo de “justiceiros”, em uma única frase, ainda diante da entrada do quartel da Polícia Militar, informa-se que “a Secretaria de Segurança está monitorando a troca de mensagens, pela internet, dos chamados grupos de justiceiros”. A diferença do tempo dedicado às duas questões – arrastões e justiçamentos – faz pensar que a matéria anunciada como “exclusiva” não era sobre os “justiceiros”, mas sobre os grupos dos arrastões, a respeito dos quais não havia qualquer informação nova ou relevante na reportagem.

A memória

Na sequência, a reportagem resgata informações sobre o grupo que promoveu o arrastão. Dos 29 apreendidos, 28 vão continuar internados provisoriamente. A edição emenda uma sequência de imagens de adolescentes cometendo delitos, enquanto no texto em off o repórter dá notícias da ação da Delegacia da Criança e do Adolescente Vítima, que vai investigar a responsabilidade dos pais sobre os adolescentes infratores, para saber se foram vítimas de abandono ou de maus-tratos. Para o jornalismo, notadamente o público, o contexto social também é parte da informação. Referir-se, de forma ligeira, a “saber se os infratores foram vítimas de abandono ou maus-tratos” talvez tivesse impacto positivo se fosse sobre os jovens de classe média que agem como “justiceiros”. Mas sobre adolescentes infratores vindos das favelas e subúrbios, soa como ironia.

Equilíbrio precário

Pela discrepância da distribuição do tempo e o desnível das referências aos dois casos de violência e crime – porque tanto os arrastões como os justiçamentos são crimes – a fala da coordenadora do Instituto Uerê, Yvonne Bezerra, fica desqualificada, como alguém que defende o indefensável. O texto que introduz e

resume a opinião da coordenadora diz que, “para ela, falta apoio da família e da sociedade como um todo”. Em poucos 26 segundos, não há como sustentar argumentos sobre uma situação tão complexa. O que demonstra a ineficácia do velho paradigma jornalístico de que ouvir os dois lados confere equilíbrio a uma reportagem.

Na opinião da Ouvidoria, o jornalismo público errou na avaliação dos fatos, na elaboração da pauta e na edição da reportagem, mas não quer dizer que o jornalismo do Repórter Brasil seja sensacionalista ou parcial. Outras reportagens sobre o assunto foram exibidas, condenando a atitude de justiceiros, conforme informou a Diretoria de Jornalismo, em resposta à telespectadora que reclamou. No entanto, é preciso ter em conta que o noticiário de telejornais não é acompanhado como se fosse um seriado, o que indica que cada reportagem deve oferecer aos espectadores a compreensão dos fatos em sua totalidade, para que possam se posicionar de forma adequada sobre os acontecimentos. A Ouvidoria agradece a contribuição da telespectadora Josemari Poerschke pela oportunidade da reflexão.

O DESAFIO DA INOVAÇÃO E OS VELHOS PARADIGMAS

Um dos aspectos que mais chamam a atenção no conjunto das demandas que chegam à Ouvidoria é a noção de que o jornalismo da TV Brasil – seja em telejornais ou programas – tem um compromisso de defesa e divulgação dos assuntos do governo federal, configurando-se em uma instância de direito de resposta à comunicação privada, ou, muito ao contrário, que deva assumir uma postura de crítica contumaz ao governo, acompanhando a tendência da mídia privada.

“Por que entrevistar os mesmos políticos que a grande mídia tendenciosa enfatiza? Ontem foram vários da oposição e só um da situação. Será possível?”, diz um telespectador.

Em outra manifestação, a telespectadora reclama: “Assistindo ao noticiário das 21 horas, causou-me muita surpresa a matéria sobre a CPMF, mostrando os patos (sic) no Congresso Nacional e mostrando os argumentos contrários do alto empresariado paulista e não colocando a posição do Governo Federal para contradizê-los. Sinceramente, senhores.”

Por outro lado, há quem considere o jornalismo da TV pública “parcial”, tendendo para o lado do governo, como podemos ver nessa outra manifestação em que o telespectador pergunta “cadê a imparcialidade do jornalismo?”, referindo-se à

entrevista com o Ministro Edinho Silva, da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República, no programa Espaço Público:

“Que debate é esse? Sou jornalista e desde que fiz faculdade sempre soube que um debate tem que ter debatedores com diferentes pontos de vista. Falam dos outros canais privados, mas a TV Brasil está fazendo a mesma coisa, mas do lado governo” – reclama o telespectador.

Em outra manifestação, o cidadão indignado com o que considera falta de isenção do noticiário radiofônico Repórter Brasil diz que se sentiu “ouvindo a Voz do Brasil”.

Antes de apresentar seus argumentos, outro leitor pergunta: “Prezados, a Agência Brasil é oficial, certo?”. Errado; a Agência Brasil é pública.

Essa tendência pendular na avaliação do que seja a abordagem dos diversos assuntos pelo jornalismo das emissoras públicas não ocorre apenas com os usuários do sistema; os profissionais que produzem os conteúdos também são, de certa forma, afetados por uma longa história, marcada de forma indelével pelo vínculo com o Estado, que no Brasil se confunde com governo. E fora dessa lógica, com peso ainda maior, o jornalismo instruído pela ordem de mercado.

Não deixam de ter razão os que nos demandam com suas críticas, mesmo quando suas opiniões são diametralmente opostas. Suas reclamações apontam para a urgência de uma definição objetiva e norteadora da linha editorial do que pode vir a ser o jornalismo público, disseminando esse conhecimento entre os que estão na linha de frente da produção de conteúdo dos diversos veículos. E é fundamental que se promovam ações para que o público perceba o que diferencia, na prática das reportagens e programas jornalísticos, a comunicação pública da comunicação privada e da estatal.

Não é uma tarefa simples, se levarmos em consideração o caráter simbólico que cerca o papel do jornalismo na sociedade e, na direção contrária, a percepção que as pessoas têm do que seja “público”, no Brasil. Não é fácil mudar paradigmas e dialogar com símbolos, mas é a isso que se pode chamar de inovação, a que estamos todos convidados desde que a EBC foi criada, há quase oito anos.

NOTÍCIA, ESPETÁCULO E INTERESSE PÚBLICO NO CASO DA CÁPSULA CONTRA O CÂNCER

A TV Brasil não noticiou, as rádios do sistema público também não deram. A Agência Brasil entrou no assunto pela beirada, em 19/10, em uma matéria que privilegia uma abordagem oficialista, como se pode ver na abertura dos parágrafos: “O ministro Edson Fachin, do Supremo Tribunal Federal (STF), disse hoje...”; “A decisão do ministro foi...”; “Após a decisão do ministro do STF de...”; “Apesar de ter extinguido o processo, o ministro...”. O último parágrafo da matéria deixa perceber qual era a pauta: “Fachin participou nesta segunda-feira do 2º Colóquio sobre o Supremo Tribunal Federal, evento organizado pela Associação dos Advogados de São Paulo, no centro da capital paulista”.

No dia 23/10, uma outra matéria da Agência Brasil faz uma espécie de retrospectiva para contar que “Pílula da USP usada em tratamento contra o câncer divide opiniões” – um assunto que há pelo menos 10 dias já se constituía em um verdadeiro circo midiático – o que também se pode perceber a partir dos títulos de diversos periódicos e sites de notícias: “Justiça libera *suposta* droga contra o câncer sem testes em humanos”; “Decisões sobre *suposto* remédio não abordam regras de pesquisa clínica”; “Relatos de cura *não provam* eficácia da fosfoetanolamina, alertam médicos”; “Fosfoetanolamina sintética: a *oferta de um milagre* contra o câncer”. Não nos compete analisar a abordagem da mídia privada, mas é marcante o posicionamento e opinião prévios que se podem observar a partir dos termos marcados em grifo.

A polêmica se expandiu nas redes sociais, que se mobilizaram e tomaram posição, em grande parte em defesa da liberação de uma fórmula que a maioria dos participantes sequer conhece. Uma página no Facebook tem como proposta defender o uso da fórmula, intitulando-se “A esperança proibida contra o câncer”. Um dos médicos do grupo de pesquisadores do Instituto de Química de São Carlos, Renato Meneguelo, postou depoimento no YouTube em defesa da qualidade dos estudos e em resposta às ofensas que recebeu dos que atacam a pesquisa. De outro lado, em uma edição do programa de maior audiência aos domingos, o Fantástico, da Rede Globo, o médico Dráuzio Varella desacreditou o medicamento, a pesquisa e os pesquisadores. Os apresentadores do programa, baseados na autoridade do médico, foram categóricos: “...não se engane. Não dá para confiar nesse *suposto* remédio”.

A repercussão espetacular de fatos como esse da cápsula contra o câncer é que configura o chamado circo midiático, ou espetacularização da notícia, algo de que a

comunicação pública definitivamente não participa. O foco dos veículos da comunicação pública, declarado em seus documentos normativos, é o interesse público, o que infelizmente nem sempre coincide com o interesse do público. Mas o caso da fosfoetanolamina atravessa e desafia todos os conceitos estabelecidos: tornou-se um espetáculo de mídia e por isso é de interesse do público, mas se pensarmos no drama das 12 milhões de pessoas que, segundo dados do INCA- Instituto Nacional do Câncer, todos os anos são diagnosticadas com câncer, podemos identificar essa pauta como também de interesse público – não para condenar ou comprovar a eficácia da substância, mas para prestar esclarecimentos isentos e confiáveis ao público.

Ironicamente, a fosfoetanolamina nos coloca diante de uma outra questão, muito cara aos jornalistas da comunicação pública – a prática do jornalismo investigativo. Por todas as questões postas sobre o assunto na mídia convencional e nas redes sociais, podemos dizer que para a mídia pública poderia ser uma grande oportunidade de se praticar a investigação. O chamado “senso comum” é construído a partir da crença em verdades amplamente difundidas e que, até por isso, deixam de ser questionadas, tornando-se o princípio a partir do qual os fatos são observados, compreendidos e narrados. E isso vale para a crença na ciência, nos laboratórios farmacêuticos, nos jornais e também em programas de grande audiência.

Atravessar o interesse do público por assuntos instigantes e investigar o que também a nós parece óbvio pode ser um bom caminho para tornar a comunicação pública mais relevante, no seu papel de atender exclusivamente ao que for de interesse público.

A FARSA DOS ATRASADOS DO ENEM NO PALCO DA MÍDIA PÚBLICA

O Exame Nacional do Ensino Médio-Enem 2015, ocorrido nos dias 24 e 25 de outubro, serviu de enredo para uma farsa comparável às do Teatro Profano da idade média francesa, em que os fatos do cotidiano eram encenados de forma cômica e grotesca, como uma forma de oposição ao chamado Teatro Sacro e suas representações das moralidades e mistérios da fé cristã. Sem as intenções críticas comuns às comédias e sátiras, aos farsantes bastava fazer rir. Farsa é um gênero que as enciclopédias digitais descrevem como paródia de coisas sérias, centrada em fatos da vida real, sem compromisso com um roteiro ou a clássica “moral da história”. As apresentações do Teatro Profano eram episódicas, relacionadas a contextos imediatos, e em geral aconteciam em feiras livres e praças públicas.

As semelhanças entre a repercussão da cena dos falsos atrasados e o espetáculo das farsas do século XII podem ir um pouco além, se pensarmos a mídia como uma espécie de praça pública ampliada, em que os debates são convertidos em show, ultrapassando o lugar de mediação e acesso ao debate público, impondo seus próprios valores, moralidades e mitos. Perante essa esfera pública ampliada, tudo o que fere a norma desconcerta, porque aí só se permite a identificação.

E no caso da “farsa dos atrasados do Enem”, o que os “farsantes” fizeram não foi muito diferente do que faziam os saltimbancos: sem compromisso com modelos, ridicularizaram os costumes do que chamam de “grande circo midiático”. Chaplin dizia, ao explicar suas hilariantes quedas, que o que faz rir não é o tropeço, mas o esforço daquele que tropeça para recuperar a dignidade.

Cada veículo a seu modo tratou de restaurar a dignidade e a credibilidade diante do riso da plateia. Na mídia pública, o constrangimento não foi menor. Na Agência Brasil, a reportagem sobre os atrasados do Enem, conta em detalhes o drama representado pelos “farsantes”. Ao final da mesma matéria, um texto informa que os rapazes “simularam ser candidatos que tinham se atrasado para o exame, quando nem candidatos são”. E encaminha o leitor para o *link* da matéria que “relata a descoberta da farsa”. Essa matéria, publicada dois dias depois, às 18h12 do dia 26/10, não relata a descoberta de uma farsa, como promete o texto, mas descreve o que está no vídeo postado no Facebook, no mesmo dia da encenação, pelo coletivo de midiativistas chamado Mariachi – este sim revelando a farsa, como atores que se curvam diante do público após o grand finale.

Nessa segunda matéria, o que chama a atenção é o recurso utilizado pela Agência Brasil para restaurar-se diante de seus leitores. Não buscou falar com a outra parte da história, os midiativistas que dizem combater o “grande circo midiático”, acusado por eles de desrespeitar as pessoas ao esperar por seus tropeços para torná-los públicos. O que teriam esses jovens a dizer para e sobre a mídia pública, que também se anuncia contra a espetacularização dos fatos e que, afinal, também serviu de palco para a farsa? Não se pode ignorar a realidade que hoje teima em não se alinhar aos critérios jornalísticos consagrados – é preciso dialogar com essa realidade, antes de enquadrá-la.

No entanto, mesmo tendo ignorado essas vozes, a agência recorreu à declaração de um jornalista de veículo digital cujo lema é “Uma trincheira na luta contra a ditadura midiática”, e que tem como segundo crédito um reconhecido centro de estudos de

mídia alternativa. Ao fazer isso, a Agência Brasil se colocou em uma posição de ambiguidade: chamando uma voz autorizada para criticar a mídia convencional pela valorização do espetáculo em detrimento de temas importantes - um erro que afinal também cometeu e ao qual não se refere - acaba concedendo uma tímida meia razão aos midiativistas, que assumem o mesmo discurso. Diante disso, o erro de ter noticiado uma farsa torna-se irrelevante. Em seguida, na frase que introduz um segundo comentário do entrevistado, os "farsantes" são categorizados:

“Altamiro ressaltou que, pelo fato de já ser conhecido o sensacionalismo em torno do tema, a mídia acaba sendo usada como holofote por pessoas que querem aparecer”.

Mesmo que, na frase, o juízo de valor seja atribuído ao entrevistado, optar por colocá-la em evidência constitui-se em uma forma de anuência à declaração, ainda mais quando o comentário que vem a seguir mostra-se totalmente fora do contexto da pauta, mal chegando a convergir para o que a frase de introdução indica:

“Nós estamos vivendo uma fase no Brasil onde delator vira herói, onde bandido vira herói, onde documentos são repassados de forma seletiva para criar sensacionalismo. Mas estamos vivendo uma fase onde pessoas tentam também aparecer com base nessa onda pessimista. Infelizmente, a mídia acaba nutrindo esse tipo de sentimento. Às vezes, por objetivos políticos, ela [a mídia] acaba tendo uma postura que é contra o Brasil, o que é lamentável”.

Na tentativa de corrigir um simples tropeço e proteger a credibilidade, a Agência Brasil tropeçou de novo, assumindo uma posição conservadora em um tempo que reclama o fim do conservadorismo.



MONITORAMENTO E ANÁLISE DE
CONTEÚDO - OUTUBRO

The logo for TV Brasil, featuring the text "TV Brasil" in white on a blue rounded rectangular background, which is itself on a light gray rectangular background with a blue border.

PROGRAMA *FIQUE LIGADO*

O programa *Fique Ligado*, que estreou no dia 5 de outubro na TV Brasil, teve sua proposta resumida pelo âncora em uma linha: “Vamos falar de entretenimento, música, arte, cultura e, é claro, muita informação.” Nesta primeira linha já há uma impropriedade. Afinal, o texto diz: “Vamos falar de (...) muita informação”.

Mesmo considerando os diversos problemas apresentados, muitos deles em função de estar estreando, o programa se mostra ágil, trata de assuntos leves, combinados com informações importantes, tem várias entradas ao vivo diretamente do local dos acontecimentos, enfim, parece ter sido idealizado para conquistar uma parcela do público que não se sente atraído por uma programação mais convencional.

O *Fique Ligado* não dispõe de uma escalada, ou seja, não faz um resumo dos principais assuntos que serão tratados em cada dia. E como os temas são tratados de maneira muito ligeira, tem-se a impressão de que são apenas chamadas e que, mais adiante no programa, eles serão retomados com mais detalhes.

Nas duas primeiras semanas, a Ouvidoria recebeu nove mensagens de telespectadores. A maioria, cinco, é de mensagens elogiosas ao programa e aos apresentadores. As demais quatro manifestações são de críticas a vários aspectos do programa. Uma diz que os links (entradas ao vivo) são apenas do Rio, São Paulo e Brasília, ignorando-se que o Brasil não se resume a estas capitais, que já são glorificadas nas demais emissoras. Outra critica o fato de o comentarista de futebol incensar a Portuguesa de São Paulo, dizendo que é o time mais querido, que é o segundo time de todo mundo. No seu entender, é o mais querido dos paulistas e segundo time de todo mundo de São Paulo. E conclui que se trata de mais um jornalista para quem só importam os times do Rio e de São Paulo.

Há telespectadores que dizem, entre outras observações, que as matérias não são desenvolvidas, que faltam comentários menos arrumados. Para uma telespectadora, o público do horário e o tipo de programa não se casam. Neste horário, segundo afirma, os jovens estão na escola, no trabalho, na *happy hour* ou no trânsito.

Para a Ouvidoria, mesmo sendo um programa que prima pela leveza, pela

descontração, é necessário ter um pouco mais de critério na seleção e na abordagem dos assuntos por se tratar de uma TV pública. Na estreia, o programa mostrou um motociclista chinês que filmou e depois colocou na internet as imagens de sua pilotagem pelas ruas de Pequim, à noite, a 237 km/h; destacamos a descoberta de uma rã de olhos azuis; o leilão das roupas e de objetos dos personagens da série Star Wars; um hotel na Índia que recebe apenas hóspedes especiais, que vão morrer em no máximo duas semanas (a novidade é apresentada em tom empolgado); um cãozinho que enfrenta e bota pra correr dois ursos; um hipopótamo com mais de dez tartarugas acomodadas em seu dorso e diversas outras atrações do gênero.

Além da seleção dos assuntos, que poderia ser um pouco mais criteriosa, foram observados vários outros desajustes no programa de estreia. Por exemplo, o âncora diz: “Elvis Presley comprou o piano para dar de presente à mãe depois que ela morreu (...).” Evidentemente, Elvis não deu o piano de presente à mãe depois que ela morreu. Uma pesquisa rápida na internet, mostra que o texto foi adaptado incorretamente. Ou foi lido incorretamente.

Outro problema de texto aconteceu em relação ao caso do motociclista chinês que voou pelas ruas de Pequim. Diz uma das frases: “O motociclista foi preso depois de postar um vídeo na internet enquanto pilotava sua moto a 237 km/h.” Mesmo antes de pesquisar, já é possível deduzir que a afirmação é equivocada. Como é que o tal chinês iria dirigir nessa velocidade e ao mesmo tempo dar todos os comandos necessários à postagem do vídeo na internet?

O programa dá espaço e divulga o filme “Vai que cola”. No dizer da apresentadora, o longa “estreou neste sábado e ficou – olha só – em primeiro lugar entre os filmes mais assistidos do Brasil. Arrecadou R\$ 8,5 milhões”. Passou a impressão de que o critério utilizado não é o da qualidade, mas de público e arrecadação. E cabe ainda perguntar se essa é uma informação que compete à TV pública.

Todo programa deve desenvolver uma linguagem que se case com o seu estilo e com a expectativa de seu público presumido. No caso do *Fique Ligado*, o ideal é uma linguagem leve, coloquial. Acertadamente, a expressão “olha só” tem sido usada. O problema é o excesso de repetição, o que acontece com os dois apresentadores.

Na matéria sobre a criação de uma Reserva Marinha do Chile, a apresentadora diz que “abrange uma área de 600 mil quilômetros ao redor da Ilha de Páscoa”. Se é área, deveria ter dito 600 mil quilômetros quadrados.

Texto de uma das matérias: “Um buldogue francês fez sucesso no YouTube após ser filmado expulsando dois ursos que haviam invadido o quintal da casa, na Califórnia. As imagens da câmera de segurança mostram o cão corajoso colocando os ursos pra correr”. O problema dessa matéria é que as imagens mostram, com clareza absoluta, que são dois cães expulsando um urso. Se o redator tivesse visto as imagens ou se o editor de imagens tivesse visto o texto, o problema certamente não teria ocorrido. Mesmo que o off tenha sido ao vivo, o editor de imagens deveria fazer a montagem de posse do texto que seria lido pelo âncora.

Outro problema de descasamento entre texto e imagens aconteceu ao apresentar o filme “Boi neón”. Texto e imagens não conversavam. Parecia, como no item anterior, que redator e editor de imagens fizeram o seu trabalho isoladamente, sem contato um com o outro ou com o trabalho do outro.

O programa registrou também factuais importantes, como o atentado cometido pelo Estado Islâmico contra o monumento da cidade síria de Palmira, que tinha sido construído há 2 mil anos pelos romanos, durante o período da ocupação. Com entrada ao vivo, diretamente da frente do Palácio do Planalto, o programa falou sobre a posse dos novos ministros. Um caso de racismo, que foi parar na internet foi tratado com muita superficialidade.

PROGRAMA PROCURA O FORMATO IDEAL

Na segunda edição do Fique Ligado, no dia 6/10, ainda observamos uma certa tendência para assuntos excessivamente ligeiros, sem qualquer consistência. Um dos destaques desta edição: “Depois de um golfinho sorridente, foi a vez de um gambá fazer gracinha para as câmeras. (...) O animal foi visto abraçando um canguru de brinquedo e xeretando com a câmera”. Primeira observação: o *Fique Ligado* não tinha apresentado o tal “golfinho sorridente”, nem nesta edição nem na anterior, de estreia. Além do mais, o gambá aparece nas mãos de um mulher, que tem também o boneco de um canguru. E o gambá não aparece fazendo gracinha nem “xeretando com a câmera”. Trata-se de uma imagem comum, sem nada que justificasse a sua escolha para figurar no *Fique Ligado*.

Em tom entusiasmado, foi anunciado um cemitério na internet. Apresentador: “(...) tem uma história aí que tem um cemitério brasileiro que pode ser visto no mundo inteiro. É isso?” E entra a apresentadora: “Olha só, que bacana: o Cemitério São João Batista, do Rio de Janeiro, pode ser visitado por meio do Google Street View. (...) é possível

observar detalhes dos jazigos de alguns célebres brasileiros como Carmem Miranda, Clara Nunes, Cazuza e Tom Jobim.”

O Lollapalooza foi tratado como se fosse um evento ou festival de amplo conhecimento público. Não mereceu uma linha de explicação. Disse a apresentadora: “Hoje, a organização do evento anunciou as atrações. E todo mundo, claro, estava comentando e dando opiniões sobre os artistas.” O texto referia-se a todo mundo, mas, mesmo admitindo que o público seja composto majoritariamente de jovens de classe média, seria recomendável pensar em espectadores de outras faixas e dar uma explicação mínima sobre o que é o evento.

Na matéria sobre a recuperação de um menino que sofrera um acidente grave, diz o apresentador: “O sucesso de uma cirurgia e uma criança acidentada foi chamada de um verdadeiro milagre. (...) Depois do acidente no automóvel da família, quebrou duas vértebras (...)”. Duas observações: na primeira frase, em lugar da preposição “e” deveria ser “de” ou “em”. Além do mais, não foi “depois” do acidente que ele fraturou duas vértebras e sim no acidente.

A edição do *Fique Ligado* do dia 21/10, ou seja, pouco mais de duas semanas depois da estreia, apresentou alguns problemas, mas já mostrou que está mudando em busca do que seria o formato ideal. Nessa edição não houve, como na primeira, apresentação de assuntos que nada têm a ver com uma emissora pública, como foram, por exemplo, os casos da rã de olhos azuis, descoberta em um país da Ásia, do hipopótamo que trazia dez tartarugas acomodadas em seu dorso e do cachorrinho que enfrentou e expulsou um urso do quintal de uma casa, na Califórnia. Nesta edição, boa parte dos assuntos escolhidos eram igualmente leves, mas consistentes.

Na primeira edição, a de estreia, conforme assinalou um telespectador, as entradas ao vivo foram exclusivamente de Brasília, São Paulo e Rio de Janeiro, cidades que já contam com superexposição em emissoras comerciais. Nesta edição do dia 21 houve uma entrada ao vivo fora desse triângulo, diretamente de Palmas-TO, com a repórter mostrando os preparativos para o início dos Primeiros Jogos Mundiais dos Povos Indígenas.

Vamos, agora, aos desajustes observados. Uma das matérias do primeiro bloco dizia: “90 anos da rainha da salsa. A cubana Célia Cruz nasceu em Cuba e foi a maior divulgadora da música do país. Ganhou 25 Discos de Ouro. Célia Cruz nasceu no dia 21 de outubro de 1925, em Havana. Mas ainda jovem mudou-se para o México e

depois para Nova York, onde passou o maior tempo da vida.” O texto apresentado leva o telespectador a pensar que a cantora era viva. Somente no final, o esclarecimento, em uma frase: “Morreu nos Estados Unidos, em 2003”. Desde o início devia estar claro que este dia marcava os 90 anos de nascimento da cantora. Além disso, dizer que a cantora cubana nasceu em Cuba é uma redundância.

Outros problemas de texto. O apresentador pergunta à apresentadora: “... tem muito aplicativo que cobra direito dos consumidores?” Convenhamos que não é a formulação ideal. Na verdade, era a introdução para falar de “um” aplicativo, chamado “carteirada do bem”, que foi lançado pela Assembleia Legislativa do Rio de Janeiro, uma carteirada de cobrança de direitos. Como acionar esse esquema, que direitos protege, serve para que tipos de estabelecimento? Nada disso foi informado. A última frase, que deveria orientar o espectador, diz apenas: “(...) para isso, basta um smartphone nas mãos.

A Secretaria Estadual do Rio de Janeiro e a Fundação Cesgranrio anunciaram, no dia desta edição, de 21/10, o Prêmio Rio de Literatura. O âncora chama o repórter do Rio, que começa com o seguinte texto: “Fala aí... de boa é exatamente isso.” A linguagem carregada nas gírias não combinou com o assunto – literatura. Assim como não combinou com o cenário escolhido pela equipe para a entrada ao vivo, na Cinelândia, no Centro do Rio. O prédio que compôs o cenário foi o do Theatro Municipal, que nenhuma relação tem com o tema. A gravação poderia ser no mesmo local – bastaria virar um pouco a câmera que apareceria como fundo a Biblioteca Nacional.

Sobre o protesto da empresa canadense Vice Mídia contra a prisão de um de seus funcionários na Turquia, o texto do Fique Ligado deu a entender o contrário do quis dizer. Uma das frases: “A empresa canadense Vice Mídia tirou hoje do ar os sites de todos os seus canais digitais pedindo a libertação do jornalista Mohammed Rassol, detido na Turquia quando trabalhava para a Vice News.” Em seguida diz que ele estava sendo acusado de apoiar uma organização terrorista. Ficou o entendimento de que a empresa suspendeu seus sites, que pediam a libertação do jornalista, como se tivesse admitido que ele apoiava grupo terrorista e por isso não devia ser apoiado. Mas não, o que aconteceu é que a empresa defende seu funcionário, exige sua libertação e retirou seus sites do ar por duas horas – das 12 às 14h – como forma de protesto contra a sua prisão.

Última observação: em algumas oportunidades, a apresentadora acelera a leitura, acabando por atropelar palavras ou fragmentos de palavras, dificultando o

entendimento do texto.

FALHA TÉCNICA COMPROMETE TRABALHO DA OUVIDORIA E DA PROCURADORIA JURÍDICA

A gravação na íntegra da programação da emissora, mantendo obrigatoriamente arquivados os últimos trinta dias, é um instrumento fundamental e indispensável para os trabalhos da Ouvidoria. Além do mais, trata-se de exigência legal, de uma peça que deve ser disponibilizada à Justiça em caso de a emissora ser alvo de algum processo pela exibição de conteúdo supostamente ofensivo ou que possa conter algum outro tipo de ilegalidade. A emissora se fragiliza no caso de não dispor do material que eventualmente possa ser usado em sua defesa.

Na segunda-feira, 19/10, os funcionários da Ouvidoria ficaram sem acesso ao material do arquivo praticamente todo o dia. Durante esse período buscaram ajuda da Informática, do Suporte e finalmente da Engenharia, que é o setor responsável. Somente às três da tarde, pudemos receber a visita de dois funcionários da Engenharia que nos informaram que tinha havido a troca do IP e que era necessário readequar os comandos dos computadores da Ouvidoria. Somente então tomamos conhecimento da alteração efetuada. Feita a readequação e, aparentemente resolvido o problema, passamos a examinar o material do dia 10/11. Passadas aproximadamente duas horas, ao voltar a acessar a página deste dia, uma surpresa: apareceu a informação de que a pasta estava vazia.

Ao checar outras datas, verificamos que também foram apagadas as pastas do dia 7/10 até o dia 13/10, às 13:23h. No dia 17/10, também houve interrupção da gravação de 8:01h às 18:18h. São 6 dias e 16 horas sem registro nos arquivos. Um funcionário da Engenharia nos informou que não é possível recuperar o material. E assim, tanto a Ouvidoria, no seu compromisso de análise de conteúdo da TV Brasil, quanto o Departamento Jurídico, em relação a eventuais ações, estão sem instrumentos essenciais para desenvolver o seu trabalho.

ENGENHARIA JUSTIFICA, MAS URGÊNCIA CONTINUA

No dia seguinte, o gerente-executivo de Engenharia e Operações de RD e TV, José de Arimatéia Araújo nos enviou a seguinte mensagem:

“Em resposta à sua solicitação, informo que o sistema de gravação de áudio e vídeo

(conhecido como Videologger ou Gravador de Censura) da EBC é um equipamento da marca Stepsoftware que está em funcionamento desde 2010 e cuja principal utilização é gravação de conteúdos exibidos pelas emissoras da EBC, para comprovação junto aos órgãos de fiscalização e controle, como a ANATEL.

Este equipamento é um vídeo-servidor que substituiu os antigos equipamentos gravadores de VHS ou sistemas de gravação de segurança/Censura, utilizados anteriormente com a mesma finalidade.

Como exemplo de aplicação deste gravador, citamos a regulamentação técnica da ANATEL obriga que as emissoras gravem 24hs da sua programação dos últimos 30 dias. Este material deve ficar disponível para futuras fiscalizações da agência. Além da gravação obrigatória da ANATEL, o gravador da EBC já foi utilizado para outras finalidades como na fiscalização do contrato da NBr com o Palácio do Planalto, checagens da Ouvidoria, conferência da programação, verificações técnicas entre outros.

O sistema de gravação de áudio e vídeo atualmente em uso na EBC por ser antigo, é um sistema obsoleto, baseado em sistema operacional Windows, que não é atualmente o mais adequado para funcionar 24 horas por dia e 7 dias por semana de forma ininterrupta. Este sistema vem apresentando ultimamente vários problemas de travamento e perda de material, cabendo neste caso como solução definitiva a substituição por outro sistema mais atualizado e confiável. O fabricante do atual equipamento da EBC já fez várias atualizações do sistema, porém não alcançou a nossa expectativa, continuando a apresentar falhas.

A engenharia vem testando novos produtos do mercado e tecnologias para a devida substituição, assim que este investimento for priorizado: sistema playVT/Line34 baseado em acesso web, Stream4net/Alphasix baseado em sistema operacional Linux, XDA13/Showcase baseado em acesso web, e outros).

Como forma de atenuar o problema enquanto não temos a solução definitiva, estamos atualmente em teste na TV Brasil em São Paulo com um sistema que também pode ser consultado. O endereço para acessar o serviço é <http://192.168.240> (...)"

OS TORCEDORES E AS TRANSMISSÕES ESPORTIVAS

Vem crescendo bastante o número de mensagens de telespectadores referentes às transmissões dos jogos da Série C do Campeonato Brasileiro de Futebol. Há

reclamações, mas também muitos elogios e agradecimentos dos torcedores por estar a TV Brasil permitindo que acompanhem os jogos de seus times.

Considerando apenas a semana de 10 a 16/10, um telespectador de Ribeirão Preto-SP, apontou dificuldades na leitura do placar e do relógio na tela do jogo entre Botafogo de Ribeirão Preto e São Caetano, em 11/10. Outro telespectador elogiou a transmissão dos jogos da Série C, mas também incluiu uma sugestão para melhorar o visual do placar e do relógio na tela. De fato, a barrinha com as informações do placar e do tempo de jogo, que os telespectadores sempre consultam, em praticamente todas as transmissões de partidas de futebol, são absolutamente ilegíveis. Duas reclamações apontaram falhas técnicas nas transmissões: falta de som em Boa Vista-RR e falta de imagem, em Araçatuba-SP, durante parte da transmissão do jogo realizado em Ribeirão Preto, entre o Botafogo e o São Caetano. A quarta reclamação foi de um telespectador de Londrina-PR que não conseguiu assistir aos jogos pela internet.

A Ouvidoria observou também, nessa mesma partida, realizada no estádio Santa Cruz, em Ribeirão Preto, que o repórter de campo ostentava na lapela do casaco, bem visível, o distintivo da Federação Paulista de Futebol. Qual seria a explicação? O que teria a FPF a ver com este jogo? Mesmo que o jogo fosse do Campeonato Paulista não haveria motivo para uma exposição que se assemelhava a um merchandising, quanto mais sendo do Campeonato Brasileiro. Se fosse para usar algum símbolo, seria da TV Brasil, ou da emissora parceira na transmissão da partida.

É PRECISO DESCER DA ARQUIBANCADA

No primeiro jogo das quartas de final do Campeonato Brasileiro, Série C, o Brasil de Pelotas venceu, em casa, o Fortaleza por 1 x 0. O segundo jogo foi realizado na capital do Ceará no dia 17/10. Para o Brasil, o empate garantiria sua subida para a série B. Uma vitória do time da casa por 1 a 0 levaria a disputa para os pênaltis. Para garantir a subida para a série B, o Fortaleza teria que vencer por no mínimo 2 gols de diferença.

Sobre este jogo, pelo menos 9 telespectadores enviaram mensagens à Ouvidoria, criticando acidamente o narrador e os comentaristas da TV Brasil por uma postura que diziam ser de torcida explícita pelo Fortaleza. Um deles, por exemplo, dizia que a narração era de “um torcedor fanático do Fortaleza”. Outro reclamava que o locutor

“está narrando de forma parcial, torcendo claramente para a classificação do Fortaleza”. Os demais iam pelo mesmo caminho.

Deve-se fazer a ressalva de que o tom da narração, de empolgação, passando emoção, estava correto. Tanto que vários torcedores se manifestaram pelo Twitter elogiando a transmissão. Mas, de fato, conforme notaram alguns telespectadores, o narrador e pelo menos um dos comentaristas manifestavam preferência clara pela classificação do time da casa.

Logo no início da partida, diz o locutor, antes de um jogador do time do Ceará cobrar uma falta lançando a bola na área do Brasil: “O Fortaleza está preparado, vai todo mundo do Fortaleza para a área (do Brasil), a expectativa é boa”. Que expectativa boa é essa? De o Fortaleza marcar, ou seja, de o Brasil sofrer um gol. Como é que o torcedor do Brasil pode achar que a expectativa é boa? Mais adiante, quando a situação se inverteu, isto é, quando um jogador do Brasil se preparava para cobrar uma falta lançando a bola na área do Fortaleza, o comentário do locutor foi radicalmente diferente: “o perigo está aí. Se tomar um gol, o Fortaleza vai ficar numa situação delicada”.

Não é difícil imaginar como os torcedores do Brasil receberam comentários como estes. A neutralidade é uma necessidade até porque a transmissão de jogos de futebol tem também o objetivo de popularizar a TV Brasil. Mas o resultado, com esse tipo de locução, pode ser o contrário do esperado.

Um ataque normal do Fortaleza, em que a bola bateu num zagueiro do Brasil e foi desviada para a linha de fundos, sem o menor perigo de gol, foi narrado da seguinte maneira: “Por muito pouco não chega (o Fortaleza) ao seu primeiro gol [ou seja, espera-se mais de um]. Contra-ataque forte pegou a defesa do Brasil de Pelotas completamente aberta.” Se a defesa estivesse completamente aberta, a bola não teria batido num zagueiro.

Um dos comentaristas parece também estar alinhado com a torcida cearense. “O Fortaleza faz o que deve fazer, impulsionado por sua torcida, mais de 60 mil pessoas no Castelão. Tem que pressionar, tem que correr atrás desse gol. Terminar o 1º tempo com um gol de vantagem seria fundamental e no 2º tempo conseguir o 2º gol, que garantiria a classificação.”

Quando o goleiro do Fortaleza se atrapalhou, deixando a bola escapar de suas mãos em meio a vários jogadores adversários, mas conseguiu se recuperar, disse o locutor:

“la entregando o ouro o goleiro do Fortaleza. Fico imaginando o que sentiu o torcedor neste momento”. E entra um dos comentaristas abrindo o jogo: “Nós aqui sentimos, você imagina o torcedor na arquibancada”.

A certa altura, não se sabe se alertado ou não para a reação dos torcedores do time gaúcho, via Twitter ou Facebook, diz o narrador: “Um abraço especial para o torcedor gaúcho ligado na TV Brasil – você aí em Pelotas, acompanhando a transmissão da TV Brasil, torcendo pro Brasil, pelo menos para um empate”. O empate classificaria – como classificou – o time gaúcho.

Em uma jogada absolutamente normal, em que um jogador do Fortaleza driblou e cruzou na área do Brasil, disse o locutor: “que coisa linda!”. A bola bate no peito de um zagueiro do Brasil e o narrador diz, em tom exaltado: “e pede um toque de mão, pede um toque de mão. Vamos acompanhar se houve ou não a penalidade máxima.” Ressalva: o locutor narrava diretamente de um estúdio do Rio de Janeiro e via as mesmas imagens que qualquer telespectador. E as imagens não mostraram um só jogador reclamando penalidade. “Jogadores pedem o toque de mão” – continuava a dizer o locutor aos gritos. Depois de uma pequena pausa, muda tudo: “À primeira vista, pra mim, não tocou, mas só o replay pode tirar essa diferença”. Depois que o replay mostrou que o lance foi absolutamente normal, disse o narrador: “A bola toca no peito do jogador, não houve o toque de mão. Foi a sensação que a gente teve aqui”.

Um chute comum, em que a bola desviou na zaga do Brasil e não tinha a direção do gol, ia saindo pela linha de fundos, mas foi apanhada pelo goleiro do Brasil, foi assim descrita pelo locutor: “Por muito pouco o Fortaleza não chegou lá”. Aos 41 minutos do segundo tempo, com o placar zerado, ou seja, favorável ao Brasil, diz um dos comentaristas, confirmando o posicionamento explícito: “Nada está perdido ainda, não (...). Vai que uma bola dessas levantada na área dá certo...”. Certo pra quem? Para o Brasil é que não é.

Foi, enfim, uma narração típica de TV regional, que tem seu alcance circunscrito à região do time da casa. Para uma TV de alcance nacional, que é sintonizada por admiradores e torcedores das duas equipes em disputa, não se justifica. Esse posicionamento explícito, se tem algum mérito, é de servir como uma aula, como um exemplo de como os jogos não devem ser narrados nem comentados.

COBERTURA DA ELEIÇÃO PARA OS CONSELHOS TUTELARES

No domingo 4/10 houve eleições para escolher cerca de 30 mil conselheiros tutelares para o quadriênio 2016-2019. Foi a primeira vez que estas eleições foram realizadas simultaneamente em todo o país, salvo na capital de São Paulo, onde o pleito foi marcado para novembro. Nas seis matérias que a Agência Brasil publicou sobre o assunto entre 29/9 e 5/10, além do enfoque principal nas eleições, a cobertura analisou os tipos de demandas atendidas e as dificuldades enfrentadas pelos conselheiros tutelares no cumprimento da sua tarefa de zelar pelos direitos dos jovens, a incumbência para a qual os conselhos foram criados a partir de 1990, em conformidade com o Estatuto da Criança e Adolescente (ECA). As ações da Secretaria de Direitos Humanos (SDH) da Presidência da República para fortalecer os conselhos também foram abordadas.

A equipe de reportagem entrevistou 19 pessoas, a maioria delas diretamente envolvidas no processo eleitoral. Em termos dos papéis funcionais que desempenharam, o corte dos participantes representados nas matérias foi equilibrado. Porém, a ausência de especialistas no tema e a limitação da abrangência geográfica ao Distrito Federal, Pará, Rio de Janeiro e Ceará prejudicaram a cobertura, que deixou de captar alguns fatos e perspectivas que só foram revelados nos programas das emissoras de rádio da EBC que obtiveram informações de outras fontes.

Quanto aos problemas que ocorreram no dia das eleições, a Agência Brasil registrou a suspensão das eleições na cidade do Rio de Janeiro, as dificuldades encontradas pelos eleitores em alguns locais no Distrito Federal e as denúncias de irregularidades em algumas sessões em Fortaleza. Mas coube ao Jornal da Amazônia, da Rádio Nacional da Amazônia, constatar que as eleições foram suspensas em Manaus também.

A caracterização do trabalho rotineiro dos conselhos e das dificuldades enfrentadas por eles mereceu um tratamento mais cuidadoso. Na relação das violações que aparecem com mais frequência nas demandas atendidas pelos conselhos, observa-se uma tendência para as matérias repetirem as informações apresentadas nas matérias anteriores. Na medida em que estas informações correspondem ao resultado de uma apuração precisa, a repetição de conteúdo é um recurso válido e eficiente. Quando,

porém, elas representam uma aproximação, mesmo que seja a melhor disponível no momento, convém pelo menos alertar aos leitores para este fato.

No caso das violações praticadas contra jovens, a fonte dos dados relatados na primeira matéria da sequência e repetidos de forma resumida nas matérias posteriores foi o Disque 100, com dados referentes ao primeiro semestre de 2015. Embora haja uma coincidência entre uma parte das demandas recebidas pelo Disque 100 referentes à população jovem e as demandas recebidas pelos conselhos tutelares – muitas das quais são, de fato, oriundas do Disque 100 – os perfis não são necessariamente idênticos. Na primeira matéria a distinção entre as duas modalidades não foi mantida com clareza e nas matérias seguintes a identificação da fonte dos dados sequer foi mencionada.

No Disque 100, de acordo com a primeira matéria, “a principal violação, no caso de crianças e adolescentes, é a negligência dos responsáveis, presente em 76,3% das denúncias. A violência psicológica foi reportada em 47,7% das chamadas, seguida de agressão física (42,6%) e abuso sexual (21,9%)”. Estes dados batem com a percepção que o público em geral tem sobre os tipos de violência aos quais os jovens brasileiros são mais sujeitos, aos quais costuma ser acrescentada a constatação de que quem comete esses atos são usualmente pessoas próximas, na maioria das vezes membros da própria família.

Levando em conta que as denúncias recebidas pelo Disque 100 podem ser classificadas em mais de uma categoria de violação, o Observatório da Criança e do Adolescente da Abrinq calculou que as demais categorias de violações, fora daquelas já apontadas, responderam por apenas 4% das violações acusadas no Disque 100 no primeiro semestre de 2015.

Existe, porém, um sistema próprio mantido pelo SDH para registrar as demandas recebidas pelos conselhos tutelares – o Sistema de Informações para Infância e Adolescência (Sipia). Este banco de dados é pouco utilizado, o que talvez explique porque foram os dados referentes aos Disque 100, e não os do Sipia, que foram citados na cobertura. A participação não é obrigatória e oito unidades federadas, incluindo Rio de Janeiro, não enviam informações. Além disso, a amostra é enviesada pela participação desproporcional de dois estados, Paraná e Santa Catarina, que sozinhos são responsáveis por mais de 70% das violações registradas no Sipia.

Mesmo assim, e sem menosprezar a importância das denúncias registradas pelo Disque 100, os dados disponíveis no Sípia – mais de 340 mil violações cadastradas desde 2009 – mostram um lado que passou despercebido na cobertura da Agência Brasil: as violações que são cometidas pelo próprio Estado contra seus cidadãos jovens. No banco de dados do Sípia, estas violações se concentram mais nas categorias de Educação e Cultura e de Vida e Saúde, que, juntas, respondem por um terço do total.

Esta constatação estatística é reforçada por informações que fizeram parte dos conteúdos das emissoras de rádio. Em uma matéria feita em 29/9 por uma repórter de São Paulo, um integrante de um dos conselhos tutelares mais antigos da capital relatou que a maior demanda é de mães pedindo ajuda para conseguir vagas em creches para os filhos, e um advogado observou que os conselhos tutelares na capital paulista lidam não apenas com a falta de vagas em creches mas também em escolas de ensino médio.

O comentário mais incisivo sobre este lado da questão das violações – e que aponta ao mesmo tempo um dos obstáculos ao trabalho dos conselhos - foi feito no programa “Revista Brasil” em um debate feito em rede entre a Rádio Nacional de Brasília AM e a Rádio MEC AM em 2/10. Um dos participantes, Luciano Betiate, que é consultor dos direitos da criança e especialista em conselhos tutelares, fez as seguintes observações: “Nós sabemos que o maior violador dos direitos humanos das crianças e adolescentes é o Estado, partindo do município quando não oferece, por exemplo, vagas suficientes em creches, pediatras nas unidades de saúde, toda a questão do lazer, esporte, profissionalização, e um conselho tutelar atuante bem estruturado, bem assessorado, sinceramente pode ser um problema para o gestor”.

As fragilidades observadas nas matérias da Agência Brasil não desmerecem a boa qualidade da cobertura feita. Mas se houvesse maior interação entre os veículos, talvez o resultado fosse mais informativo.

EQUÍVOCOS NÃO DEVEM SER BANALIZADOS

O projeto de uma lei antiterrorismo (PLC 101/2015), que tramitava no Senado depois de ser aprovado pela Câmara dos Deputados, tinha uma cláusula para evitar que eventuais atos de violência ou vandalismo, cometidos durante manifestações por objetivos “ideológicos”, fossem enquadrados como crimes terroristas. Na proposta, entendia-se como atos por objetivos ideológicos, “manifestações políticas, movimentos

sociais, sindicais, religiosos, de classe ou de categoria profissional, direcionados por propósitos sociais ou reivindicatórios, visando a contestar, criticar, protestar ou apoiar, com o objetivo de defender direitos, garantias e liberdades constitucionais”.

Mesmo com esta exclusão, o projeto foi criticado por legisladores como o deputado Ivan Valente (PSOL/SP) e o senador Randolfe Rodrigues (Rede/AP), que avaliaram que a nova lei ainda abriria caminho à criminalização dos movimentos sociais, a depender das interpretações que caberiam em grande parte aos policiais e magistrados. Os defensores do direito absoluto a protesto afirmaram que a Constituição Federal não admite nenhuma “flexibilização”.

Em matéria publicada sobre o assunto pela Agência Brasil, no dia 25/10, com o título “Senado tenta acordo para votar proposta que tipifica crime de terrorismo”, houve dois trechos confusos. O primeiro trecho se referiu aos esforços de senadores do PT de reverter a eliminação da cláusula que exclui as manifestações com objetivos ideológicos dos cenários contemplados no projeto. Diz a matéria da Agência: “Além de resgatar a parte do texto da Câmara que protege atos promovidos por movimentos sociais, a ideia dos senadores petistas é ajustar o texto e tentar excluir algumas expressões do texto de Nunes para garantir que a palavra terrorismo será banalizada”.

A utilização do termo “banalizada” não faz sentido. No dicionário Aurélio, banalizar significa tornar trivial, comum, vulgar. Se os senadores petistas estavam tentando limitar a caracterização do que sejam atos terroristas, excluindo manifestações populares, na verdade eles tentavam evitar que a palavra fosse banalizada. Estavam tentando evitar que fosse ampliada sua abrangência, de incluir até determinados atos cometidos durante protestos promovidos por movimentos sociais. E o texto da Agência diz exatamente o contrário – que eles queriam “garantir que a palavra terrorismo será banalizada”.

O segundo trecho é a parte final da matéria, que apresentou os argumentos do líder do PSDB, senador Cássio Cunha Lima (PSDB/PB), a favor do substitutivo proposto por seu correligionário, Nunes Ferreira. Aqui entra outro elemento da posição oposicionista – o esforço para emplacar um processo de *impeachment* contra a presidenta da República – que neste caso serviu para confundir a cobertura mais ainda.

Texto da Agência: “Em apoio à proposta do colega, o líder do PSDB, senador Cássio Cunha Lima (PB), afirmou que o impasse no debate do projeto antecipa um desejo

anunciado de forma subliminar pelo ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva e pela presidenta Dilma Rousseff de fazer uma legislação que tolere reações de rua que possam dar o mínimo de sustentação para o governo, como por exemplo, as que pedem o impeachment de Dilma”.

Trata-se de redação incompreensível, que se choca com a lógica. De acordo com o texto, o líder do PSDB teria dito que entre as reações de rua que podem dar o mínimo de sustentação ao governo estão as que pedem o *impeachment* de Dilma. Essa parte final foi acrescida indevidamente. Na verdade, o senador Cunha Lima considerou ‘muito grave’ o fato de, segundo ele, o governo tentar usar movimentos sociais para intimidar a sociedade. Na entrevista coletiva no Senado onde ele vocalizou estes argumentos, as palavras exatas que ele proferiu foram as seguintes: “É muito grave o que está acontecendo. É uma antevisão do futuro que faz de um governo que se fragiliza cada dia mais e tenta usar movimentos sociais, que são financiados e mantidos por este próprio governo, para intimidar a sociedade brasileira”.

CARIOCAS OU FLUMINENSES?

No Brasil e em outros países costuma-se chamar o argentino de portenho. Pois bem, portenho é apenas o natural do município de Buenos Aires, cujo primeiro nome era “Puerto de Santa Maria de Buenos Aires”. O natural da província (estado) de Buenos Aires é chamado de bonaerense.

Mas os argentinos, assim como cidadãos de outros países, cometem erro semelhante em relação aos nascidos no Brasil. Não raras vezes, o brasileiro é chamado de “carioca” e o Brasil, de “país carioca”. À distância, os estrangeiros não trabalham com a informação correta, isto é, de que carioca é apenas o natural do município do Rio de Janeiro. A confusão tem origem certamente no fato de o Rio de Janeiro ter sido a capital do Brasil por quase 200 anos, de 1763 a 1960.

Mas, se estrangeiros se atrapalham, não se justifica que jornalistas brasileiros cometam erro semelhante. No Portal EBC, página de Cultura, está postada desde 5/11/2014, uma matéria intitulada “Saiba quais cidades vão ter feriado no Dia da Consciência Negra em 2014”. Em um dos trechos, diz a matéria: “Rio de Janeiro: lei estadual de 2002 garante o feriado do Dia da Consciência Negra em todos os *municípios cariocas*”.

O alerta para o erro foi do leitor Kadu Soares, que diz, a propósito, que “município carioca só existe um”, que é naturalmente o município do Rio. Os naturais do estado do Rio de Janeiro são fluminenses.

Depois deste alerta, descobrimos que o equívoco se repete no mesmo Portal EBC, página de Notícias, na matéria intitulada “Mauá [município da Grande São Paulo] terá sensor para monitorar desligamentos em tempo real”. O *post* é de 16/8/2015 e diz a certa altura: “Tanto Mauá, como os *municípios cariocas* onde os sistemas serão implantados tiveram mortes causadas pelas chuvas no verão de 2010/2011.”

UMA EFEMÉRIDE QUE MERECE AMPLIAÇÃO

O Dia do Professor (15/10) foi quase sempre ocasião para a Agência Brasil fazer uma cobertura especial sobre as experiências vivenciadas pelos profissionais de educação no país e as perspectivas para o setor. Este ano não foi diferente. No conjunto, foram publicadas oito matérias relacionadas especificamente à data.

Uma série de quatro reportagens preparadas pela equipe de Brasília examinou as motivações de seis jovens professores que dão aulas para as séries finais do ensino fundamental e ensino médio em escolas públicas e particulares da capital. Os entrevistados também identificaram alguns dos desafios que são obrigados a enfrentar na sala de aula para realizar o ideal que os levou até ali.

Entre as dificuldades apontadas estão a falta de estrutura nas escolas, a rigidez do currículo obrigatório, as deficiências na formação que os próprios mesmos recebem para o exercício das atividades de ensino, a utilização improdutiva por alguns alunos dos dispositivos tecnológicos que levam para a sala de aula (por exemplo, celulares e smartphones) e a concepção estreita que alguns professores têm em relação aos adolescentes, que são vistos principalmente como problemas. Entre as soluções encontradas, os seis professores se referiram à importância do diálogo com os alunos e a utilização de recursos audiovisuais para proporcionar experiências práticas e tornar os conteúdos das aulas mais concretos para os alunos.

No Dia do Professor houve ainda quatro outras matérias: três matérias curtas e uma longa. As três matérias curtas abordaram uma campanha organizada pelo movimento Todos pela Educação para o público valorizar os profissionais do ensino através de mensagens nas redes sociais, um curso gratuito online oferecido por uma fundação familiar que ensina os professores a criar e gravar suas próprias videoaulas e a

mensagem postada pela presidenta Dilma Rousseff no Twitter em homenagem à data. A matéria longa discutiu os problemas de saúde que afligem os profissionais da educação, provocados por fatores tais como o excesso de estudantes em sala de aula, a violência nas escolas, os salários baixos, as condições difíceis de trabalho e a falta de tempo para planejar aulas e corrigir provas. Constatou-se que no Distrito Federal “os problemas são causados principalmente por transtornos mentais e comportamentais, como depressão, ataques de ansiedade, fobias e distúrbios do sono”.

Este enfoque na saúde dos educadores remete a mazelas genéricas relacionadas ao exercício da profissão e às condições das escolas brasileiras que poderiam ter recebido mais atenção na cobertura. E isso sem exigir qualquer esforço adicional, além da integração com os conteúdos produzidos em outras praças. Entre os dias 6 e 15 a equipe de São Paulo produziu cinco matérias sobre as reações dos alunos, dos professores e das comunidades à proposta do governo estadual de reestruturar a rede de ensino, separando os três ciclos em escolas diferentes, o que poderia levar ao fechamento de algumas escolas e obrigar alguns alunos a mudar de escola a partir do ano que vem.

Em uma destas matérias, publicada em 6/10, três professores de uma escola em Taboão da Serra foram entrevistados. Eles observaram que as mudanças propostas poderiam resultar em aulas superlotadas e forçar alguns alunos a fazer uma escolha entre o trabalho e a escola. Outras entrevistas assinalaram a possibilidade da demissão de professores. Duas matérias publicadas no próprio Dia do Professor cobriram um ato de protesto contra a reforma que terminou em um confronto com a polícia.

No dia anterior, a Agência também cobriu a sessão da Comissão de Anistia em que foi feito um pedido de desculpas oficial do governo brasileiro a professores perseguidos pela ditadura militar.

Para os leitores da Agência Brasil, porém, não houve nenhum link nem *tag* para direcionar a atenção a estes conteúdos. E essa poderia ser uma boa oportunidade para convidar o leitor a conhecer o assunto fora do contexto factual ou com um tratamento restrito à simples cobertura de efeméride.

Sistema de Rádios

OUVINTES AVALIAM A QUALIDADE DA PROGRAMAÇÃO MUSICAL DA MEC FM

Para avaliar a percepção do público sobre a qualidade da programação musical da MEC FM, a Ouvidoria encaminhou um formulário de pesquisa aos ouvintes que, no período de janeiro a junho de 2015, enviaram mensagens para a emissora. Os questionários foram remetidos para 90 pessoas. Desse total, 18 responderam. O resultado mostra que 61,1% dos ouvintes avaliam a programação musical como muito boa, 27,8% disseram que é boa e 11,1% regular.

A Ouvidoria perguntou aos ouvintes quais os programas com que eles mais se identificavam. Nas respostas, foram citados *Áurea Música*, *Manhã MEC FM*, *Alma Blues*, *Grandes Clássicos*, *Rádio OSB*, *Sala de Música*, *Supertônica*, *Concertos Deutsche Welle*, *Harmonia*, *Blim-Blem-Blom* e *Momento do Jazz*. Houve também comentários genéricos como, afirmar a preferência por todos os programas que apresentam música clássica.

Outra pergunta foi sobre o que, na opinião do entrevistado, precisava melhorar na programação musical. Um dos ouvintes diz que não existe espaço para recuperação da história das vanguardas musicais, como Koellreutter, Música Viva, Música Nova, Madrigal, Ars Viva e Ars Nova. Segundo ele, raras vezes ouviu Boulez na MEC. Outro ouvinte sugere à emissora tocar mais compositores brasileiros. Ele pede para que sempre os locutores informem de maneira clara a orquestra e solista de cada obra.

Houve críticas à repetição de obras. Um respondente comentou que existem determinadas peças musicais que são veiculadas à exaustão. Ele afirma que é preciso introduzir novos músicos, como os pianistas Paul Lewis (sonatas de Beethoven) e Angela Hewitt (Bach). Sugere também “*substituir determinados produtores/apresentadores por locutores profissionais, evitando que as apresentações se tornem monótonas, como por exemplo ‘Violões em Foco’*”. Sobre esse programa, ele diz que deveriam ser criados, também, programas para o piano, violino e violoncelo.

Outros disseram que acham a programação boa, que gostam da forma como é conduzida e que não sabiam o que poderia ser melhorado.

O formulário também abriu espaço para que os ouvintes pudessem adicionar algum comentário, sugestão, crítica ou elogio. As mensagens falam sobre a veiculação de

noticiário na MEC FM, qualidade do sinal, repetição de peças, formação do público, interação e conteúdo da emissora na web e a presença de mulheres na locução.

Sobre o noticiário, as duas mensagens dizem o seguinte: (1) *“reduzir os noticiários que, por vezes, repetem a mesma notícia duas ou mais vezes. A transmissão de reportagens descaracteriza a finalidade da Rádio MEC FM, que é de música clássica. Ademais, qualquer divulgação de caráter populista deveria ser repassada para a MEC AM ou outra rádio que integre o sistema EBC, projeto ambicioso do neoliberal Fernando Henrique Cardoso, mantido por Lula/Dilma Rousseff. Que venham novos programas com criatividade de um Tim Rescala, bem como o retorno de Weber Duarte, um dos melhores produtores/apresentadores que já integraram a Rádio MEC-FM”*; (2) *“acho que se faz muita propaganda do governo e dos programas da própria emissora. Esta última então se repete quatro, cinco ou mais vezes durante o dia: fica insuportável. O noticiário de hora em hora também é exagero. Se realmente acham necessário incluir noticiário na programação, seria mais interessante dois ou três horários de notícias, mais completas. As notícias sobre o trânsito então são totalmente desnecessárias e não contribuem em nada”*.

Nessa última mensagem, além de reclamar do noticiário, o ouvinte ainda diz que (1) *“o sinal da emissora na zona sul do Rio nem sempre é bom, com falhas na transmissão. Mas no geral, fico grato pela existência da Rádio MEC FM”*.

Outras mensagens também se referem à qualidade do sinal e do áudio: (2) *“o sinal melhorou um pouco quando passou pra 99.3, mas eu não entendo porque o sinal da CBN que é 92.5, ou seja, menor, é melhor”*; (3) *“minha crítica é somente na qualidade pela internet. Sempre dá uns chiados e falhas no sinal”*; (4) *“sugiro à equipe técnica de engenharia que priorize o uso de decodificador de áudio de alta performance em fidelidade e, não fazer uso de compressores de áudio para que possamos ouvir a música em sua máxima plenitude e fidelidade”*; (5) *“ouço com muita frequência a programação da rádio pela internet, mas há horários de pico, onde a qualidade da transmissão cai muito. Deveria ser possível a dispositivos com velocidade baixa de conexão”*.

Em relação à repetição de peças, há uma mensagem: (1) *“repetir menos certas obras de alguns compositores, dando espaço para maior divulgação dos compositores brasileiros. Nunca ouvi nada do compositor Samuel Barber, mas já estou cheio de tanto ouvir as mesmas obras de Gershwin e nunca nada de Aaron Copland; que seja*

divulgado, também, a programação musical e cultural de Brasília, uma vez que a rádio é também ouvida, via AM 800, aqui na cidade”.

Duas mensagens trataram sobre a formação do público em música clássica: (1) *“cortem o Blim-Blem-Blom que se tornou repetitivo e insuportável!”*; (2) *“a rádio tem uma programação diversificada, de alto nível. É a única que se ocupa verdadeiramente da música preterida pelos critérios de mercado. No entanto, como já dito, ainda falta abranger determinado tipo de som. É muito bom o Blim-Blem-Blom, como educação musical infantil, mas sinto falta de um programa que ensine a ouvir a música clássica voltada para adultos. E há, no entanto, uma faixa - estreita, mas existente - de jovens adultos e adultos que chegaram ao ponto de querer aprender sobre a música erudita, mas não dispõem de caminhos para tal”.*

Sobre interação e conteúdo da emissora na web, foram duas mensagens: (1) *“enviar via Twitter, no início de cada música transmitida: compositor, peça, intérpretes. Isto permite que alguém possa identificar a peça caso não tenha ouvido o início ou o fim (por exemplo, no carro)”*; (2) *“eu sinto falta dos podcasts. Eu gostaria de poder baixar programas apresentados de Caderno de Música, de Som Infinito, de Roda de Choro entre outros programas. O novo formato do ‘Relatório de Eventos Programados’ (ou ‘Repertório Musical’, ou programação diária) poderia ser revisto para proporcionar uma boa experiência de consulta para um ouvinte. Os blocos de horários poderiam ser mais separados para apresentá-los melhor, as colunas ‘Seq.’ e ‘Código’ poderiam ser substituídos pela duração de cada obra. Lembro-me do tempo que eu podia consultar a programação por mais de uma semana adiantadamente — poderiam disponibilizar com mais antecedência as programações?”.*

A última mensagem recebida foi sobre a presença de mulheres na locução: *“há muitos anos que sempre que tenho oportunidade, sugiro a rádio que coloque mais vozes femininas na programação, pois só temos uma, que é a Raquel Ricardo. Quando ela sai em férias, a rádio fica monocórdia, um tédio, pois ouvimos apenas vozes masculinas dia e noite. Portanto, esta continua sendo a minha sugestão”.*

Perfil dos ouvintes

Dos ouvintes que responderam ao questionário, 72,2% têm mais de 50 anos, 16,7% estão entre 41 a 50 anos, 5,6% têm entre 31 e 40 e 5,6% têm entre 19 e 30. Em relação ao grau de escolaridade, 11,1% têm doutorado, 22,2% são mestres, 11,1% têm lato sensu, 38,7% são graduados e 16,7% têm o ensino básico.

Entre eles, 7,1% são músicos, 14,3% têm formação em música clássica, 28,6% são autodidatas em música clássica, 14,3% atuam na área artística e 50% marcaram outros. 94,1 % dos ouvintes acompanham a MEC FM pelo rádio. Desse total, 41,2% também escutam via internet.

Além de avaliar a programação musical, o público também opinou sobre a qualidade do sinal da emissora. Um total de 27,8% disseram que o sinal é muito bom, 44,4% bom e 27,8% regular.

ALMA BLUES E A HISTÓRIA DE RAY CHARLES

O programa *Alma Blues* da Rádio Nacional FM tem a proposta de destacar “a história, os grandes compositores, as melhores bandas, instrumentistas, novidades e lançamentos do blues nacional e internacional”. A Ouvidoria analisou a edição dedicada a homenagear o cantor americano Ray Charles, veiculada no dia 2/10. A seleção das músicas é um destaque bastante positivo do programa. A *playlist* apresentou 10 canções de Ray Charles de diversas fases da carreira do cantor, como *Swanee River Rock*, *Hit The Road Jack*, *Mister Sea* e *Steal Crazy After All These Years*.

Todas as canções foram precedidas da apresentação de dados básicos sobre a música. A apresentadora informou quando foi gravada, a qual álbum pertencia e que músicos interpretaram a composição. Com isso, o *Alma Blues* abre a oportunidade para o ouvinte conhecer um pouco mais sobre cada canção.

No entanto, os dados sobre as músicas ficaram restritos apenas a esses aspectos. Outros elementos como em que circunstâncias as músicas foram produzidas ou o impacto que elas trouxeram para a carreira de Ray Charles, o mercado fonográfico da época e para o próprio blues não foram apresentados. Essas informações poderiam tornar mais claro até o motivo que levou a produção a selecionar uma determinada peça.

Outra observação é sobre a falta de contextualização de alguns dados. Ao chamar a primeira música, por exemplo, o programa disse que *Night time is the right time* foi gravada durante o Festival de New Port, em julho de 1958. Qual a importância desse festival? Ele tem alguma representatividade particular no blues? As informações pessoais sobre o próprio Ray Charles também ficaram limitadas a aspectos como data e local de nascimento e morte. Diversos momentos da história pessoal que foram

decisivos para definição de um estilo musical não foram apresentados.

Não há, neste comentário, a pretensão de esperar que o *Alma Blues* seja uma espécie de rádio documentário da vida de Ray Charles. O programa tem um perfil musical. O importante é colocar no ar uma *playlist* que possa ser interessante para o ouvinte. Porém, como o programa se propõe a trazer detalhes da história de bandas e instrumentistas, as informações não podem ser apenas sobre local de gravação. É fundamental dar um passo adiante. Se o programa já é bom, poderá ficar ainda melhor.

ECONOMÊS QUE SE ENTENDE

O programa *Em Conta*, da Rádio Nacional da Amazônia, é um exemplo de como a adequação da linguagem é importante para garantir a comunicação efetiva com o público. Com uma apresentação de estilo mais coloquial e popular, o apresentador mostra como o cenário econômico atual impacta a vida do ouvinte.

Na edição “PIB: entenda como é e como é feito o cálculo”, ele foi além do que rotineiramente aparece na imprensa como explicação do PIB. Em geral, matérias que tratam sobre o Produto Interno Bruto dizem apenas que ele é a “soma das riquezas do país”. A partir de dados de instituições como FGV, o ouvinte ficou sabendo por que o PIB brasileiro tem preocupado empresas e o governo. “*Pode-se dizer que a economia brasileira está em recessão técnica, que é quando o PIB fica negativo por dois trimestres seguidos ou seis meses*”, afirmou.

Os entrevistados dessa edição do programa foram a coordenadora de Contas do IBGE, Rebeca Lopes, e o professor José Cobory, do IBMEC. Eles deram um panorama da situação do PIB e explicaram, entre outras coisas, como é feito o cálculo. Ao cercar-se de dados dessas instituições, o apresentador não faz previsionismo sobre a situação financeira do país, o que pode acometer os analistas de economia. Fica evidente que a intenção do *Em Conta* é explicar aspectos do cenário econômico aos ouvintes.

Como falar sobre economia de maneira clara? O *Em Conta* tem uma fórmula que merece ser observada e até replicada. A fala dos entrevistados, por exemplo, é dividida em pequenos blocos separados por rápidas vinhetas. Em vez daquela música no estilo marcial ou eletrônica, tradicionalmente usada por trilhas e vinhetas de programas jornalísticos, o *Em Conta* tem uma trilha musical próxima dos ritmos mais

populares. Essa medida ajuda a dar momentos para o ouvinte “respirar” e contribui para evitar a dispersão da audiência durante a entrevista.

Outro ponto que merece destaque é a própria apresentação do programa. O discurso empolado da economia é substituído por uma abordagem do assunto que parece uma conversa do dia a dia.

Com isso, o *Em Conta* cumpre bem duas das premissas do jornalismo: universalização da notícia e atualidade. Isso significa que a adequação da linguagem para o público a que se destina, por mais complexo que seja o assunto. A notícia que interessa é aquela que tem relevância, que interfere no cotidiano do cidadão.

Na edição analisada, notamos que na abertura do programa a apresentação de uma das entrevistas foi muito extensa. O apresentador listou as nove perguntas que seriam feitas ao convidado. Algumas das questões foram: “*afinal, estamos em recessão? Como é feito o cálculo do PIB? Por que não entra o que empresas brasileiras produzem lá fora? Como o cidadão deve se comportar nesse momento?*”. Todas são muito interessantes e contribuem para a discussão. Porém, bastava elencar os itens principais. Na última matéria do programa, que tratou sobre a recriação da CPMF, a reportagem foi ao ar sem a “cabeça”.

COMENTÁRIO ENTRE POLÍTICA E ECONOMIA

Evidentemente, não compete à Ouvidoria avaliar as opiniões de comentaristas, mas é parte da tarefa de análise de conteúdos verificar se os comentários contribuem para a compreensão do público a respeito dos cenários em pauta – neste caso, as razões que levaram a agência de classificação de risco Fitch Ratings a rebaixar a nota do grau de confiabilidade de investimentos no Brasil. A nota do Brasil caiu para BBB-, a menor nota dentro da faixa de grau de investimento, com perspectiva negativa. Na edição radiofônica do Repórter Brasil de 16/10, a jornalista que introduziu a participação do comentarista Luis Nassif sobre o assunto deu a seguinte informação, acompanhada de pergunta: “A agência de classificação de risco Fitch rebaixou a nota do Brasil, mantendo o grau de investimento no último grau e com perspectiva negativa. A crise política e o endividamento do país pesaram nessa nova classificação. O país pode sofrer outro rebaixamento?”

O comentarista, depois de admitir laconicamente a possibilidade de novo rebaixamento – “Sim, pode sofrer” –, conduziu o comentário para dois pontos que, na

sua percepção, destacaram-se no relatório da Fitch: um referente à crise política, outro à política econômica do governo.

Quanto ao primeiro ponto, o comentarista observou: “o ponto central que a agência deixa muito claro é esta questão da crise política e essas tentativas de *impeachment*... esse estímulo que a imprensa está dando a setores que querem o *impeachment*. No fundo é isso que está agravando a crise, segundo a própria Fitch, e é isto que pode encarecer, inclusive, os financiamentos externos para as grandes empresas que patrocinam os grupos de mídia”.

No relatório da Fitch, no entanto, longe de ser um ponto central, a palavra “*impeachment*” foi mencionada apenas uma vez, dentre os fatores que geram incertezas sobre a capacidade política do governo: “Uma recessão mais profunda e perda líquida de empregos, acompanhadas da baixa popularidade da Presidente Dilma Rousseff, tensões entre o governo e o Congresso, maior abrangência das investigações da Petróleo Brasileiro S.A.–Petrobras e riscos de *impeachment* presidencial estão tornando o ambiente político nebuloso e criando desafios à governabilidade do país, além de incertezas políticas. Este complicado ambiente político poderá continuar limitando a capacidade de o governo obter apoio suficiente para as reformas fiscais e microeconômicas, necessárias para fortalecer significativamente as perspectivas fiscais e de crescimento”.

Quanto ao segundo ponto, a política econômica do governo, a interpretação foi ainda mais evasiva em relação aos argumentos apresentados no relatório. Segundo o comentarista, “um outro ponto importante também é o seguinte: todo esse trabalho do ministro da Fazenda, Joaquim Levy, é para impedir o rebaixamento do Brasil. Agora, o que a Fitch deixa muito claro também é que o segundo ponto que leva a este rebaixamento é o baixo crescimento, até a queda do crescimento. Então vemos que este modelo que foi adotado pelo ministro da Fazenda de colocar um arrocho fiscal junto com juros excessivamente elevados está derrubando tanto a economia e fazendo crescer tanto a dívida que está sendo um tiro no pé, além de ser politicamente desastroso, enfraquecendo o governo”.

Ao privilegiar uma abordagem política para comentar uma pauta econômica, o assunto requer esclarecimentos que permitam ao leitor compreender os vínculos sugeridos e acompanhar os argumentos. Da forma resumida e genérica como foram feitos, os comentários se aproximam de uma opinião baseada no senso comum, sem o necessário aprofundamento que se espera de um comentário especializado – o que se

pode notar nessa afirmação, por exemplo: “o pessoal da oposição vai ter que ter um mínimo de bom senso, porque essa ideia de colocar o Brasil... colocar uma fogueira no país para poder tirar o governo vai acabar indo contra todos, especialmente contra a oposição, se a situação piorar”.

Um outro aspecto do comentário que chama a atenção é o fato de se atribuir à Fitch a ênfase no baixo crescimento isoladamente, quando a agência, no documento, considera que a recessão econômica é fruto não de uma política fiscal restritiva, como foi sugerido, mas dos “reduzidos patamares de confiança, das dificuldades enfrentadas pelo setor de construção, da continuação das incertezas das políticas governamentais e na área política ... [e] do aperto das dificuldades externas, como a redução dos preços das commodities, crescimento mais fraco dos principais parceiros no comércio e aumento da volatilidade financeira internacional”.

DESENCONTRO DE INFORMAÇÕES - “NO TABULEIRO DO BRASIL”

Segundo o potiguar Geraldo Ferreira da Silva, o Geraldo do Norte que, de domingo a domingo, apresenta o programa “No Tabuleiro do Brasil”, na Rádio Nacional do Rio de Janeiro, seu público não é formado apenas de insones – o programa, de duração variável, vai ao ar sempre a partir das 3 da madrugada. Em entrevista concedida ao jornal Nova Democracia, ele afirmou que “a maioria dos nossos ouvintes é formada por pessoas que estão levantando e saindo para trabalhar. É o caminhoneiro que repousou no posto de gasolina, o pescador que está saindo com sua rede, é o agricultor, o bóia-fria, o trabalhador em geral. E cobrimos todo o país por causa do horário, que normalmente proporciona que as ondas alcancem maior distância, tocando de Zé da Onça a Chico Buarque (risos)”.

Quando o programa foi retirado da grade de programação das quatro emissoras da EBC que o transmitiam, em dezembro do ano passado, a Ouvidoria começou a receber manifestações do público. Eram reclamações, sugestões e pedidos de informações dos ouvintes, que manifestaram descontentamento com a decisão e queriam saber o motivo e se e quando o programa voltaria ao ar. Ao todo foram 22 demandas, quase todas dirigidas à Rádio Nacional do Rio de Janeiro, onde o programa é produzido, oriundas de várias partes do país. Das 17 demandas com origem geográfica identificada, 9 vieram da cidade do Rio de Janeiro e da Baixada Fluminense, 4 de Brasília, duas de Teófilo Otoni e Januária no estado de Minas Gerais, uma de Catalão em Goiás e uma de Caicó no Rio Grande do Norte.

A justificativa apresentada aos ouvintes pela Coordenação de Projetos Especiais e Produção e a Gerência de Produção das Rádios do Rio de Janeiro foi de que trabalhavam para que o programa voltasse à grade o mais breve possível, pois estava sendo reformulado e ainda aguardavam algumas aprovações para firmar um novo contrato.

Finalmente, nos dias 31/7 e 1/8, a EBC anunciou a volta da atração a partir de 3/8, em duas matérias acompanhadas de vídeos nas páginas da Rádio Nacional do Rio. Na data do relançamento foram publicadas mais uma matéria, também acompanhada de vídeo, e uma nota da Gecom na seção Sala de Imprensa no site da EBC.

Na nota da Gecom houve referências à história do programa, aos conteúdos e ao novo formato: “Há mais de dez anos no ar, o programa apresenta ritmos de Norte a Sul do país, que vão desde as Raízes Caboclas da Amazônia à Milonga da fronteira gaúcha. Nesta temporada, são seis blocos dedicados a variados ritmos, como o samba tradicional, as toadas e a poesia matuta, a música caipira, a música de fronteira, o sertanejo do Norte e o repente”. Em um dos vídeos o apresentador confirmou o plano de adotar o novo formato.

Nas três matérias e na nota da Gecom informou-se que o programa estaria nas grades das quatro emissoras que o transmitiam antes da interrupção: Nacional do Rio de Janeiro, Nacional de Brasília AM, Nacional da Amazônia e Nacional do Alto Solimões. Em uma das matérias e na nota da Gecom foi dado como horário do programa, das 3h às 6h da manhã, diariamente.

Pelo que a Ouvidoria pôde confirmar nas tabelas de programação nas duas últimas semanas de outubro das quatro emissoras divulgadas no site e nas gravações dos conteúdos transmitidas, houve pelo menos duas imprecisões nestas informações. A primeira se refere à duração do programa, que, conforme foi observado acima, é variável, dependendo do dia da semana, sendo de uma hora e meia de terça a sábado e uma hora no domingo. Somente na segunda-feira é obedecido o horário integral de 3h às 6h. As consequências desta variação para o novo formato não foram averiguadas.

A segunda imprecisão é sobre a inclusão do programa nas grades das outras três emissoras. Por enquanto, quase dois meses depois do relançamento, o programa é transmitido apenas pela Rádio Nacional do Rio de Janeiro. Para os ouvintes nas

regiões alcançadas pelos sinais das outras emissoras seria importante atualizar estas informações.



MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO - OUTUBRO

The logo for TV Brasil, featuring the text "TV Brasil" in white on a blue rectangular background, which is part of a larger light blue graphic element.

No mês de outubro, a Ouvidoria recebeu 567 mensagens do público relativas à TV Brasil. Foram 178 reclamações, 65 elogios, 74 sugestões, 30 comentários, 82 serviços e 138 pedidos de informação. Entre os assuntos que mais pontificaram nas mensagens estão as transmissões de jogos de futebol, tanto elogios quanto reclamações, e as mudanças de horários de alguns programas, entre os quais o *Espaço Público*, *Brasilianas.org* e o *Sem Censura*, além da retirada da grade de programação do *Paratodos*. Na sequência, uma amostragem das manifestações dos telespectadores.

Daniel Souza de Oliveira (Processo 2207-TB-2015): *“Gostaria que a TV Brasil transmitisse a novela angolana Jikulumessu, dos mesmos criadores de Windeck. Justifico a sugestão diante da importância da difusão de obras televisivas que contribuam para melhor representatividade midiática da população negra, no Brasil. Obras como Windeck e Jikulumessu são aptas a transmitir a cultura angolana contemporânea, de modo a aproximá-la dos telespectadores brasileiros”.*

Resposta da Ouvidoria: *“Sua mensagem foi encaminhada à Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC para conhecimento e análise. Ressaltamos que a definição da programação e de conteúdos leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões. A grade de horários é planejada para atender ao maior número de telespectadores possível – as mudanças dependem de uma série de estudos e não ocorrem com frequência”.*

Renato Daher (Processo 2245-TB-2015): *“Tem 200 pessoas no Bar Pera, em Londrina, vendo o jogo pela TV Brasil. Excelente transmissão!”*

Resposta da Ouvidoria: *“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição”.*

Paulo Senna (Processo 2250-TB-2015): *“Foi comentado entre veteranos telespectadores que um comentarista do programa criticou o fato de que o estádio municipal de Volta Redonda, RJ, tem o nome do General Sylvio Raulino de Oliveira, ou seja, um militar e que isso era coisa de ditadura ou coisa parecida. Nada a ver, o General Raulino foi um dos pioneiros mais ativos na construção da grande siderúrgica daquela cidade e, posteriormente, no segundo governo Vargas, chegou a presidente*

da Companhia Siderúrgica Nacional. Era um grande incentivador dos esportes, mandando erguer o primeiro estádio, que passou a ter o seu nome, homenagem que permanece mesmo após 2 grandes reformas da construção. Não consta nenhuma relação do nome dele com regime militar. Seria ótimo se os participantes do No Mundo da Bola pudessem fazer essa correção”.

Resposta da Diretoria de Jornalismo da EBC: *"Agradecemos a informação e já encaminhamos para a equipe para que a correção seja feita."*

Rosa Alice Ferro Amaro (Processo 2325-TB-2015): *"Lamentável a decisão de colocar programas informativos de análise de conjuntura, tipo 'Espaço Público', 'Brasileanas', 'Observatório da Imprensa', 'Ver TV' em horários a partir das 23 horas. Pessoas que trabalham não podem ser dar ao luxo de ir dormir depois da meia-noite. O próprio Jornal da TV Brasil foi passado para as 21h20, deixando de ser alternativa aos informativos das TVs privadas, que apenas desinformam e apostam no 'tanto pior melhor'. O cidadão brasileiro merece receber informação de qualidade, no seu horário nobre de descanso, entre as 20 e 22 horas. Ou será que a TV Brasil já estava pontuando na audiência e a mídia privada se sentiu incomodada?"*

Resposta da Diretoria de Conteúdo e Programação da Empresa Brasil de Comunicação-EBC: *"A grade de horários é planejada para atender ao maior número de telespectadores possível e as mudanças, que não ocorrem com frequência, são baseadas em uma série de estudos. Ressaltamos, ainda, que a definição da programação e dos conteúdos leva em consideração uma imensa diversidade de fatores, entre eles a opinião do público. A mudança de horário do Espaço Público faz parte de um ajuste da programação da TV Brasil. Buscou-se com a alteração uma melhor adequação das faixas de programação ao perfil do público de TV de cada horário. No caso específico dos produtos Brasileanas, Observatório da Imprensa, Espaço Público e Ver a TV, a mudança também permitirá que eles sejam retransmitidos por muitas parceiras de rede da TV Brasil que hoje não o fazem, aumentando a abrangência nacional, impacto e relevância dos programas".*

Maria Elizabete Figueira (Processo 2359-TB-2015): *"A mudança do 'Sem Censura' foi OK. Mas impor novela no horário que tínhamos uma opção diferenciada e de debates importantes, foi uma pá de cal. Qual trabalhador, e por que não idosos, pode assistir às 23h? A novela pode ser boa, mas é novela. Isto me lembra o tempo que vivi na Alemanha onde a distração nossa era frequentar as bibliotecas à noite e sábado/domingo. Em Stuttgart, atualmente, até uma oficina de pequenos consertos é*

o mais novo atrativo para atrair trabalhadores aos sábados à Biblioteca. Aqui se faz ao contrário. Quem sabe ainda chegam ao Datena e Resende?”

A Diretoria de Conteúdo e Programação enviou a resposta padrão, elaborada para todas as mensagens relativas às mudanças de horários de alguns programas da emissora.

Fábio (Processo 2363-TB-2015): *“Muito bom programa. Parabéns a toda a equipe do 'Fique Ligado'. O apresentador é excelente, nível Global mesmo! Gosto das interações com o esporte, mas gostaria que fossem menores já que tira um pouco da cara dinâmica do programa. No mais, é muito bom mesmo. Uma boa surpresa na programação da TV Pública”.*

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação agradeceu a mensagem e informou que o seu elogio foi encaminhado à TV Brasil para conhecimento.

Vera Lúcia de Oliveira (Processo 2381-TB-2015): *“O Repórter Brasil é o melhor programa de notícias da TV brasileira e o único que eu tenho estômago pra assistir. Então me digam pelo amor de Deus, por que vocês diminuíram o tamanho do programa de uma hora pra 40 minutos? E por que mexeram na grade da programação que estava ótima? Disseram que foi pedido dos telespectadores, mas vi um monte de gente reclamando!!!! Por que vocês mexeram numa coisa que estava dando certo? O Brasil já tem muita novela no horário nobre, por que precisamos de mais uma?”*

A Diretoria de Conteúdo e Programação enviou a resposta elaborada para todas as mensagens relativas às mudanças de horários de alguns programas da emissora.

Fábio Sposito (Processo 2382-TB-2015): *“Gostaria de parabenizar a todos pelo excelente programa Fique Ligado! Eu já gostava do Paratodos, agora diariamente posso acompanhar um programa leve, descontraído e informativo. Gustavo Minari como apresentador está se mostrando bastante versátil. Imagino que não seja fácil fazer ao vivo, está ótimo!”*

Resposta: *“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição.”*

Luís Eduardo dos Reis Souza (Processo 2398-TB-2015): *“Boa tarde, gostaria de parabenizar pelas transmissões ao vivo dos jogos da Série C do Campeonato Brasileiro, pois é um grande incentivo aos times que ali disputam essa tão acirrada*

competição nacional. Como as emissoras poderosas não transmitem esse tipo de disputa, pois não dá retorno financeiro para elas, só temos a TV Brasil que faz esse brilhante trabalho. Parabéns mesmo. Um dica para vocês. A TV Brasil poderia melhorar apenas para ficar nota 10 a transmissão, o indicativo do placar e do tempo de jogo, pois os números são pequenos e de visibilidade ruim. No mais são só elogios. O ano que vem, infelizmente, não vou assistir aos jogos da Série C não, pois o ‘Galo Carijó’ de Juiz de Fora (MG) estará mostrando seu talento na Série B do Campeonato Brasileiro. Um abraço a todos, e mais uma vez parabéns. O esporte precisa de emissoras iguais à TV Brasil.”

Resposta: Agradecemos as sugestões e os elogios e informamos que a sua mensagem foi encaminhada à Diretoria de Jornalismo para conhecimento e apreciação.

Flávio José Barbosa (Processo 2425-TB-2015): *“Gostaria de dirigir à Diretoria de Programação da TV Brasil (RJ) a seguinte pergunta: O que fez com que o Programa Café Filosófico, de grande valor intelectual e educativo, que estava sendo exibido aos sábados as 21h30, fosse repentinamente retirado do ar, não sendo colocado em nenhum horário alternativo e que interrompeu inclusive, no quarto episódio, uma série de sete programas previamente anunciados, sem mais nem menos e sem nenhum aviso ou esclarecimento ao telespectador? Sendo colocado em seu lugar um filme de baixo nível do tipo daqueles que eram exibidos pela mesma TV Brasil, às sextas-feiras, às 23h00, tempos atrás. Filmes estes quase pornôs, e que particularmente considero boçais. Que esta seja a nova filosofia da emissora, para aumentar a audiência, e atingir um maior público, eu até entendo, mas o telespectador mesmo em minoria tem que ser também respeitado e merece no mínimo uma satisfação. Não estou querendo ser moralista, mas um filme deste tipo pode ser encontrado em qualquer loja de DVD ou mesmo nos canais privados. Faço então outra pergunta Esta será mesmo a nova filosofia da TV Brasil? Ou seja atingir o público em geral em detrimento da necessidade de elevação do nível cultural deste mesmo público? Espero estar colaborando com a melhoria da programação.”*

Resposta da Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC: *“Desde 5 de outubro a programação da TV Brasil sofreu alterações de horários, tempo de exibição de alguns programas e estreias de novas atrações. No intuito de veicular mais informação diferenciada aos nossos telespectadores, o Repórter Brasil noite passou a ser veiculado das 21h20 até as 22hs. Os telejornais regionais ganharam mais espaço das 12h30 às 13h. Diariamente de segunda a sexta, às 20h, estreou o Fique Ligado,*

informação e variedades com 30 minutos de duração. As adequações e mudanças foram anunciadas durante nossa programação com 10 dias de antecedência. O Café Filosófico ainda não tem horário para ser exibido novamente. Demais informações sobre o programa estão disponíveis no site da produtora, CPFL Cultura, em www.cpflcultura.com.br/formato/cafe-filosofico/ Agradecemos a sua participação."

Márcia Maria Biondi Pinheiro (Processo 2450-TB-2015): *"Adoro todos os programas da TV Brasil. Não ouço e nem vejo nenhum mais, com tanta sandice e reacionarismo! No entanto, odiei as mudanças nos horários dos debates das 8h para 11h. Como viver sem ver *Brasilianas.com?* Observatório da imprensa? O jornal ficou mais tarde e menor!!!! Existem horários alternativos pra se ver no outro dia? E mesmo sendo africana, o que é uma novidade, quem suporta novela? Como a telespectadora mais assídua dessa TV e a maior propagandista dela, fiquei desolada. E de fato, sem alternativa!!! Só sobrou a NBR!!!!"*

A Diretoria de Conteúdo e Programação enviou a resposta padrão para mensagens relativas às mudanças de horários.

Jeferson Monteiro de Andrade (Processo 2470-TB-2015): *"Pessoal, boa noite! Meu nome é Jeferson e sou professor de Geografia da rede pública aqui na cidade de Lavras / MG. Gostaria de relatar que o sinal da TV Brasil aqui, pela TV aberta, sinal analógico, está muito ruim. Quando não é a imagem que está ruim é o áudio desaparece. Não sei se é da alçada de vocês, uma vez que o jornal passa em cadeia pela Rede Minas. Contudo, gostaria que vocês tomassem uma providência, pois, esta é uma das raras emissoras de TV no Brasil que tem uma programação e um jornalismo de qualidade. Não quero ficar sem acesso a vocês, ainda mais em se tratando de uma TV pública, penso que devemos difundir o acesso às informações veiculadas por esta emissora. Busco fazer minha parte fazendo a "propaganda boca-a-boca" do canal, porém, este deve funcionar bem para ter algum resultado."*

A Gerência Executiva de Rede da EBC não deu retorno até o dia 9/11, mas ainda estava dentro do prazo estipulado para a resposta.

André Luiz Macedo Diniz (Processo 2484-TB-2015): *"Quero registrar minha satisfação como a grade de programação da TV Brasil. Alinhada com a diversidade cultural e intelectual do povo brasileiro, trazendo à tona elementos da produção artística, social e jornalística do país, contribuindo para elevarmos o nível do sistema de comunicação para o campo das ideias."*

Resposta: *“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria-Geral da EBC para conhecimento e apreciação.”*

Luiz Barbosa (Processo 2488-TB-2015): *“A TV Brasil tem que pegar nas Antenas normais de todo o Brasil, pois nem todo mundo tem parabólica! Uma TV que leva o nome do país deveria cobrir o Brasil inteiro!”*

Resposta: A Ouvidoria da EBC agradece a mensagem e informa que a sua sugestão foi encaminhada a TV Brasil para conhecimento e análise.

Alex (Processo 2506-TB-2015): *“É uma vergonha que uma TV pública, portanto bancada com o dinheiro de todos os brasileiros se preste a um papelão como o que está acontecendo nessa transmissão, sem o tempo de jogo no placar e com uma narração de um torcedor fanático do Fortaleza. É lastimável que isso aconteça em um canal com sinal em todo o território nacional. Felizmente, o Brasil vai passar por cima de tudo isso e vão ter que engolir o Xavante na Série B, em 2016. Muita indignação com essa discriminação com os gaúchos.”*

Resposta da Diretoria de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação-EBC: *“Agradecemos sua participação e audiência e lamentamos que tenha tido essa impressão. A busca diária em todos os programas é pela imparcialidade. Suas considerações foram repassadas à equipe de esportes da TV Brasil. Sua crítica é importante para a consolidação da TV Pública no país.”*

Luiz Felipe Bressane (Processo 2521-TB-2015): *“Estou assistindo à transmissão do jogo Brasil de Pelotas x Fortaleza e estou me sentindo incomodado com o narrador que está narrando de forma parcial, torcendo claramente para a classificação do Fortaleza. Porém, ao buscar uma transmissão, o mínimo que se espera é a imparcialidade do profissional. Esta forma tendenciosa compromete a qualidade da transmissão, principalmente por vocês, da TV Brasil, serem a única emissora a transmitir a série C. E podem ter certeza que grande parte do RS que gosta de futebol. E com acesso ao canal de vocês deve estar assistindo à partida e com esta mesma indignação. O Brasil de Pelotas transcende a dupla Grenal tendo simpatia de grande parte dos torcedores gaúchos, dada a sua famosa e fiel torcida. Finalizando, apenas faço esse relato para futuras correções.”*

Resposta da Diretoria de Jornalismo da EBC: *“Agradecemos sua participação e audiência. Suas críticas foram repassadas à equipe de esportes. A orientação para os veículos EBC na transmissão, não só das partidas de futebol, mas de todo o tipo de*

informação é da busca sistemática pela imparcialidade."

Ricardo Narciso da Rocha (Processo 2533-TB-2015): *"Acho uma programação muito boa. Parabéns e um abraço a todos que fazem essa nobre TV Brasil."*

Resposta: *"Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição."*

Bruno Zoia da Silva (Processo 2589-TB-2015): *"Vocês não podiam voltar atrás na transmissão do jogo entre Fortaleza x Brasil de Pelotas, muitas pessoas se preparam para ver jogo juntos acompanhando o jogo pela TV Brasil, não esperava isso de vocês. Se vocês não transmitirem esse jogo, nem precisa enviar sinal da TV Brasil para Pelotas. Então que não divulgassem que iriam passar. Brincadeira!"*

Resposta da Diretoria de Jornalismo da EBC: *"Houve imprevistos que, a princípio, suspenderiam a transmissão do jogo, mas foram resolvidos a tempo e o jogo foi transmitido ao vivo pela TV Brasil."*

Luiza Helena Barreto Leite Valdez (Processo 2596-TB-2015): *"A TV Brasil está mudando? Precisa? Deveria? Está em busca da audiência ou da qualidade? Na minha opinião está mudando para pior. O público da TV Brasil é aquele que não aguenta a mesmice e, sendo trabalhador, não pode se dar o luxo de ficar noite a dentro para ver os programas que tratam de assuntos menos populares, como os programas políticos, de entrevistas, etc. 'Era diferente como eu' só que agora resolveu virar arroz com feijão, fazendo a clássica programação, novela na hora das novelas, não (importando se Brasileira, Africana, Mexicana) novela infantil no mesmo horário das outras. Mudar para ficar igual? Tirando-nos a possibilidade e alternativa de sair da massificação colonialista das outras, e para isso que estão mudando? Sou contra. Sou uma mulher de 83 anos, convivo com a televisão desde o seu nascimento, como atriz, produtora, apresentadora, telespectadora e criadora de programas desde o seu nascimento com a Tupi e a Record de São Paulo e do Rio de Janeiro, para saber que a audiência mesmo em sacrifício da qualidade é a meta da TV comercial. O que importa é satisfazer o patrocinador, não é o caso de vocês. Em princípio, vocês são uma TV pública, que deveria ter como objetivo a informação, a qualidade, e a criatividade."*

A Diretoria de Conteúdo e Programação enviou a resposta padrão para mensagens relativas às mudanças de horários.

Erico Tachizawa (Processo 2611-TB-2015): *“Gostaria de sugerir que a TV Brasil se esforçasse em melhorar a qualidade da sua imagem. Não que ela seja péssima, mas existe uma visível inferioridade dela em relação às imagens das outras emissoras. Se a TV Brasil quiser ocupar um lugar de destaque no cenário nacional, terá forçosamente de melhorar a qualidade da sua imagem. Obrigado.”*

Resposta da Superintendência de Suporte da EBC: *“Primeiramente agradecemos o contato do telespectador. Solicitamos que seja informada a localidade de sua residência e a forma de recepção do sinal (TV aberta – analógica ou digital; TV por Assinatura, informando a operadora).”*

Obs.: A Ouvidoria encaminhou a mensagem ao telespectador, pois as informações solicitadas pela Superintendência de Suporte não constavam de sua mensagem.

Jorge Teixeira Cardoso Júnior (Processo 2621-TB-2015): *“Acho muitíssimo válida a valorização da cultura nacional. Mas precisamos eliminar alguns preconceitos acidentais. No documentário ‘Grande Otelo – O gênio negro da arte brasileira’, se ele por ventura fosse de ‘outra cor’, o programa seria sobre o ‘gênio branco’ ou só ‘gênio’? Soaria preconceituoso? Ao caracterizar a genialidade pelo seu invólucro ao invés de seus valores intrínsecos, esta tornou-se excludente.”*

Resposta da Diretoria de Jornalismo da EBC: *“O título do programa foi pensado com o intuito de enfatizar e destacar que ele era um artista negro. Não por preconceito, mas por uma pauta positiva que enfatiza a presença do negro na sociedade brasileira. Inclusive, discutimos essa ideia com pessoas ligadas ao movimento negro, que acreditam ser importante destacar que a genialidade de Grande Otelo, que durante todo o tempo, andou lado a lado com a conquista do espaço dele, como ator negro, no teatro, cinema e outros tipos de arte. Algo que foi difícil, nem sempre tratado com justiça, como mostrou o programa. Agradecemos sua preocupação com a questão da exclusão e novamente enfatizamos que a intenção foi destacar algo que, durante toda a carreira dele, foi motivo de luta e de espaço pela valorização do negro nas artes brasileiras.”*

Nivaldo Alexandre da Silva Filho (Processo 2636-TB-2015): *“Quero apenas elogiar o programa Fique Ligado. Estou acompanhando quase diariamente e gostei muito do formato do programa, muito ágil, e com boas apresentações, mesclando muito bem os assuntos e transmitindo informações muito proveitosas. Parabéns a todos!”*

Resposta: *“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria de*

Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação.”

Sérgio Malta (Processo 2690-TB-2015): *“Parabéns pelo programa No Mundo da Bola, o qual eu e minha família assistimos aos domingos sempre que podemos. Abraços a todos.”*

Resposta: *“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo para conhecimento e apreciação.”*

Marcos Gabriel Bastos (Processo 2705-TB-2015): *“Recebi do setor de comunicação e marketing o comunicado de que a TV BRASIL está mudando! Admiro e procuro acompanhar a programação, principalmente os jornalísticos que apresentam sempre temas atuais e de meu interesse. Contudo, mais uma vez tenho que observar que o sinal da TV aqui no município de Uberlândia é muito precário, nas últimas semanas, no canal 47 UHF, não temos o som, apenas um chiado intenso e a imagem distorcida. Como recurso, tenho tentado assistir alguns programas pela retransmissão da REDE MINAS, aqui chamada TV UFU ou TV Universitária que é transmitida pelo canal 4 VHF (Ainda não é digital) e cujo transmissor (me parece) extremamente fraco sempre sujeito a várias interferências. Assim, fico aguardando o dia que possa realmente desfrutar desta programação.”*

Resposta da Engenharia da EBC: *“Primeiramente agradecemos o contato do telespectador. Encaminhamos o e-mail ao setor responsável para que sejam tomadas as providências necessárias.”*

Agência Brasil e Portal EBC

No período de 1/10 a 31/10, a Ouvidoria recebeu 48 mensagens relativas à Agência Brasil e ao Portal EBC. Foram 24 reclamações (50%), 1 elogio, 1 sugestão, 9 serviços (19%) e 13 pedidos de informação (27%).

A seguir uma amostra das manifestações :

AGÊNCIA BRASIL

Pedro Torres (Processo 326-AB-2015): *“Fui entrevistado no lançamento do Conselho da Juventude da Cidade do Rio de Janeiro e resultou a matéria cujo link segue (...). Só que ao falar sobre minha formação, encontra-se: “alunos de Gestão Pública na*

Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ)". Não é o correto. Eu e Uilly, também citada na matéria, somos alunos de Gestão Pública para o Desenvolvimento Econômico e Social na Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Peço, por favor, para consertarem na matéria".

Resposta da Superintendência de Agências e Conteúdo Digital: *"Foi feita a correção. Obrigada pelo alerta."* Mas a correção foi parcial e o leitor reclamou novamente:

"Prezados, o nome do curso foi corrigido, porém a universidade continua errada. Eu, Pedro Torres, e Uilly Santana estudamos na UFRJ (Universidade Federal do Rio de Janeiro) e não na UERJ (Universidade do Estado do Rio de Janeiro) como diz a matéria. Aguardo a correção".

Uma verificação da matéria no início de novembro constatou que esta correção foi feita posteriormente, porém sem nenhuma comunicação à Ouvidoria avisando o fato.

Guilherme Boulos (Processo 323-AB-2015): *"Quem escreve é, da coordenação nacional do MTST. Na última segunda-feira houve uma coletiva de imprensa em SP com os movimentos sociais sobre as mobilizações do dia 20. A matéria veiculada pelo site da EBC sobre a mesma é inverídica no título e no conteúdo, inclusive me atribuindo falas que não foram feitas: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2015-08/organizadores-dizem-que-ato-no-dia-20-defendera-dilma-mas-fara-criticas>. A Radioagência da mesma EBC produziu outro texto, bem mais adequado aos fatos. Tentei contato com o Américo para correção da matéria, mas sem sucesso. Espero efetivamente que a correção seja realizada".*

Resposta da Superintendência de Agências e Conteúdo Digital: *"O texto a que o senhor se refere foi corrigido no dia 24 de setembro último. Houve um erro de edição ao publicarmos uma frase atribuída ao senhor e que não era sua, embora espelhasse o espírito da manifestação, também promovida por outras entidades. Quanto ao título, entendemos que esteja correto, pois se relacionava com os fatos da semana, que se referiam a uma manifestação contra o impeachment da presidenta e salientava que os manifestantes, entretanto, manteriam uma posição crítica em relação ao governo. Pedimos desculpas pelo transtorno eventualmente causado pelo erro."*

Fernanda, sobrenome não informado (Processo 324-AB-2015): *"Vi que vocês cometeram um pequeno erro ao divulgarem os candidatos ao prêmio Nobel de Literatura, quando se trata do candidato Mircea Crtrescu. Ao contrário do que foi divulgado como sendo do sexo feminino, ele é um homem".*

Resposta da Superintendência de Agências e Conteúdo Digital: *"Muito obrigada pelo alerta. A Agência Lusa, parceira nossa, publicou errado o nome do autor romeno. A informação já foi corrigida."*

Marina Matos (Processo 325-AB-2015): *"Bom dia pessoal! Estava lendo as notícias e creio que o título de uma delas está errado. De acordo com a matéria, "702 milhões de pessoas estão abaixo da linha da pobreza", mas o título da matéria está dizendo que "702 milhões de pessoas vão viver na pobreza extrema em 2015". Peço que revisem o conteúdo da matéria, pois fiquei confusa com a notícia."*

Resposta da Superintendência de Agências e Conteúdo Digital: *"Agradecemos o alerta. A Agência Lusa, onde a matéria foi publicada originalmente, usava o verbo no futuro porque entendeu que seria uma projeção do Banco Mundial. Na verdade, trata-se de uma projeção de como o ano de 2015 fechará em relação a este tema. De toda forma, fizemos a alteração na matéria replicada na Agência Brasil."*

Valmir Gôngora (Processo 328-AB-2015): *"A matéria 'Senado pode votar nesta semana MP que cria nova fórmula para aposentadorias', da Agência Brasil, não esclarece qual é, afinal, a nova fórmula. A informação de que 'pela nova fórmula, o tempo mínimo de contribuição para homens é 35 anos e, para as mulheres, 30 anos' dá a impressão de mudança que não ocorreu. O tempo de contribuição é, há décadas, o mesmo".*

Resposta da Superintendência de Agências e Conteúdo Digital: *"O senhor tem razão. A informação ficou truncada na publicação original, pois a novidade é a progressividade do aumento da regra anteriormente vetada. Fizemos os devidos ajustes na matéria para que essa informação ficasse bem clara."*

Antônio Oliveira (processo 334-AB-2015): *"Apenas uma correção na matéria 'Áreas do Norte e do Nordeste consolidam-se como nova fronteira agrícola', não apenas o leste do Tocantins está na região do Matopiba, mas todo ele, o único a integrar com o seu todo a região, por ser mais ou menos 95% de seu território de bioma Cerrado, a contrário dos outros estados que têm apenas percentual entre 18% a 38% de Cerrado."*

Resposta da Gerência de Web e Novas Mídias da EBC: *"Você tem razão. Verificamos que, por meio de um acordo técnico entre a Embrapa e o Incra, todo o estado do Tocantins passou a integrar a Matopiba. Corrigimos esse dado na reportagem. Agradecemos seu alerta."*

Felipe Venâncio Martins (Processo 336-AB-2015): *“Gostaria de uma explicação de um dado informado por vocês sobre a matéria 'Um em cada quatro brasileiros usa o ônibus como principal meio de transporte', publicado no dia 14/10/2015. No seguinte trecho 'No caso dos brasileiros que levam mais de duas horas no trânsito, 22% estão nos ônibus ante 9% em carros. Já no percurso de até uma hora, 51% ocupam assentos de ônibus enquanto 76% estão em carros.' Gostaria de saber se [estes] dados são corretos. Neste trecho ficou entendido duas categorias, brasileiros que levam duas horas e os que levam uma hora.*

No caso dos que levam uma hora, a soma das porcentagens supera 100% (127%), o que não faria sentido. Talvez isso possa ser um erro meu de interpretação, mas não seria 'mais correto' se referir que 51% dos brasileiros que ocupam assentos de ônibus fazem um percurso de até uma hora e o mesmo para os de carro?”

Resposta da Superintendência de Agências e Conteúdo Digital: *“Desculpe-nos, nosso texto estava realmente confuso. Os percentuais comparados referem-se às parcelas de usuários de cada tipo de transporte em relação ao total de cada categoria. De fato, a ideia não foi transmitida de forma clara inicialmente. Fizemos um ajuste no texto para melhor compreensão. Obrigada pelo alerta.”*

Daniel (Processo 337-AB-2015): *“Queria saber se a notícia abaixo relacionada ficou somente como uma notícia fake ou vocês vão apurar a legitimidade dessa informação. Obrigado. <http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2015-04/braga-confaz-devera-aprovar-desoneracao-de-paineis-solares-nos-proximos>”*

Resposta da Superintendência de Agências e Conteúdo Digital: *“Segundo o Ministério de Minas e Energia, as medidas citadas pelo ministro em audiência pública na Câmara dos Deputados, na referida reportagem, estão sendo implementadas, tanto para a energia distribuída como para equipamentos fotovoltaicos. Há duas frentes de redução de tributos a primeira, incidente sobre a chamada energia distribuída (quando o consumidor gera energia em casa, e o excedente é fornecido ao sistema, podendo resultar em abatimentos na conta de luz); a segunda é sobre equipamentos fotovoltaicos, para uso próprio. Tão logo tenhamos mais informações, traremos nova matéria, com dados do Ministério e também do Confaz, sobre as decisões sobre redução de tributos incidentes tanto sobre equipamentos fotovoltaicos como, também, sobre a energia distribuída.”*

Luiz Pachella (Processo 339-AB-2015): *“Olá, meu nome é Luiz, sou jornalista e criador do projeto Vá de Cultura, www.vadecultura.com.br, site que veicula conteúdo cultural e*

distribui este conteúdo gratuitamente à sociedade. O conteúdo relacionado à cultura, disponível no site da Agência Brasil é extremamente legal. Eu queria saber se a Agência Brasil funciona como uma agência de notícias, ou seja, se este conteúdo pode ser replicado, com os devidos créditos é claro, em meu site.”

Resposta da Superintendência Executiva de Agências e Conteúdo Digital: *"Sim, a Agência Brasil é uma agência de notícias, e seu conteúdo pode ser republicado sem custo, com a citação da fonte. Você pode receber a lista de matéria diretamente pelo RSS (...). É possível inclusive assinar apenas a lista de Cultura. Você também pode baixar e republicar nossas fotos, também mediante citação do crédito. É preciso apenas se cadastrar na Central de Conteúdo. centraldeconteudo.ebc.com.br/signup. Aproveitamos para agradecer pela participação e nos colocamos a disposição.”*

Aluísio Lemos (Processo 343-AB-2015): *“Li a notícia (de 16.10.2015) ‘Intelectuais lançam manifesto contra impeachment de Dilma em São Paulo’. Mas o que queria era ler esse manifesto! Onde está ele?”*

Resposta da Superintendência Executiva de Agências e Conteúdo Digital da EBC: *“Obrigada pela leitura. Informamos que a íntegra do manifesto foi incluída na matéria. agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2015-10/intelectuais-lancam-manifesto-contraimpeachment-em-sao-paulo”*

Fabrizio Dolenga (Processo 344-AB-2015): *“A Band News Curitiba postou em sua página na internet um texto igual ao da Agência Brasil. Link <http://bandnewsfmcuritiba.com/quadrilha-que-fraudava-concursos-dojudiciario-tambem-agia-no-parana/>”*

Resposta da Superintendência de Agências e Conteúdo Digital, da EBC: *"Agradecemos o alerta. Já entramos em contato com a emissora para informar que as matérias da Agência Brasil podem ser republicadas, mas é preciso dar o crédito da fonte."*

André de Souza Vieira (Processo 348-AB-2015): *“Eufemismos escondem a verdade dos fatos. O título da matéria ‘Alunos protestam contra reorganização de escolas estaduais de São Paulo’ retrataria melhor a realidade se fosse ‘Alunos protestam contra o fechamento de escolas estaduais de São Paulo’, que é o que produz a referida ‘reorganização’ e o objeto real dos protestos. Do jeito que está esse título passa automaticamente a mensagem de que o protesto não tem sentido, pois se trata positivamente de uma política de ‘reorganização’. Mas sabemos que não é isso.*

'Reorganização' é um eufemismo para o fechamento de escolas, e esse foi o motivo do protesto. O título da matéria é, portanto, enganoso. A impressão é de que tal matéria tenha sido produzida pela assessoria do governo do Estado de São Paulo. Não estranharia se fosse lida nos jornais que prestam serviço (\$\$\$) à administração tucana. Mas é estranho que venha de uma agência pública federal.'

Resposta da Superintendência Executiva de Agências e Conteúdo Digital: *"Agradecemos o seu contato e esperamos continuar contando com a sua leitura. A matéria citada, embora traga no título a afirmação de que se trata de uma reorganização das escolas, traz na segunda linha a informação de que a plano prevê o fechamento de escolas. Traz também o argumento crítico de várias fontes sobre as mudanças propostas pelo governo do Estado de São Paulo."*

Abigail Mattos (Processo 349-AB-2015): *"Recebi na minha timeline a matéria da EBC 'Estudantes saem da Uerj avaliando como fácil prova do Enem', que parecia impecável, quando percebi um viés quase no fim do texto. O repórter, um hÔmi, e o editor, hÔmi também, entrevistaram uma "orientadora pedagógica" e uma estudante, avaliando a prova como 'tendenciosa'. As duas criticavam, na reportagem, uma das questões do Enem que citava a filósofa Simone Beauvoir. Compreendendo a busca pela pluralidade, que levou os jornalistas a incluírem a opinião das duas no texto, pergunto por que a EBC não entrevistou outras pessoas, como historiadores e estudantes, que receberam com naturalidade a questão da prova -- que trata de um FATO HISTÓRICO apenas? A matéria ainda tem um trecho que diz 'Para a estudante de Comunicação, ao abordar questões envolvendo gênero, o exame iniciou uma série de ações afirmativas que inevitavelmente levavam a respostas direcionadas". Ou seja, na mesma semana que se notícia a tentativa de impedir o aborto em casos de estupro, falar sobre movimento de mulheres, 'questão de gênero', segundo a EBC, é ser tendencioso? Que contradição! Tendenciosa e direcionada é a matéria de vocês, sem nenhum contraponto em um contexto social que estamos vivendo agora, com recuo nos direitos das mulheres. Acho melhor que treinem suas equipes. Estamos no século 21 e vamos falar sobre direito das mulheres e feminismo, sim".*

Resposta da Superintendência de Agências e Conteúdo Digital: *"Agradecemos o seu comentário. No entanto, esta não foi a única matéria que fizemos sobre o tema. Para além da matéria citada, a questão que se referia à Simone de Beauvoir, o tema da redação, que foi a persistência da violência contra a mulher, e a presença do feminismo no exame, bem como sua repercussão em redes sociais, foram abordados em diversas matérias da EBC e inclusive no programa Caiu no Enem, que foi ao ar no*

Portal EBC, na Rádio MEC (AM e FM, Rio e Brasília) e na Rádio Nacional (de Brasília, da Amazônia, do Alto Solimões).”

[Segue uma lista de links de quatro conteúdos do Portal e três posts na ebcnarede]”

PORTAL EBC

João Mac-Cormick (Processo 123-PE-2015): “Ao acessar a notícia <http://www.ebc.com.br/noticiaspolitica/2015/10/cunha-diz-que-mandatos-de-dilma-nao-sao-continuados-para-fim-de-diz-que-foi> ‘Criado em 09/10/15 18h22 e atualizado em 09/10/15 18h19’. Como pode a notícia ser atualizada antes da criação?”

Resposta da Superintendência Executiva de Agências e Conteúdo Digital da Empresa Brasil de Comunicação – EBC: “Obrigada pelo alerta. Trata-se de um problema técnico, que já foi solucionado. Aproveitamos para agradecer pela participação e nos colocarmos a disposição.”

Réplica do demandante: “Agradecido pela resposta. Verifiquei que o problema foi solucionado para as notícias recentes. Fica a dica para acertar este problema nas notícias ‘passadas’.”

Tréplica da Ouvidoria: “A sua mensagem foi enviada à Superintendência de Agências e Conteúdo Digital da EBC para conhecimento e apreciação. Mais uma vez agradecemos pela participação e ficamos à disposição”.

Takashi Tome (Processo 131-PE-2015): “Gostaria de saber porque o mapa utilizado para ilustrar o artigo ‘IBGE divulga novos mapas políticos de 14 unidades da federação’ [/www.ebc.com.br/noticias/2015/06/ibge-divulga-novos-mapas-politicos-de-14-unidades-dafederacao](http://www.ebc.com.br/noticias/2015/06/ibge-divulga-novos-mapas-politicos-de-14-unidades-dafederacao) possui grafia estranha?”

Até o encerramento deste relatório a Ouvidoria ainda não tinha recebido a resposta a esta demanda. O prazo de cinco dias úteis já expirou.

Sistema de Rádios

No período de 01/10 a 31/10/2015 a radioagência e as rádios do sistema público receberam um total de 73 manifestações. As principais reclamações referem-se a problemas técnicos de transmissão da Rádio MEC-FM do Rio de Janeiro, com 15 registros, conforme pode ser observado nas mensagens dos usuários.

Paulo Giovanni de Carvalho (Processo 28-RN-2015): *“Sou advogado, gosto de ler a Agência BR, especialmente a editoria de DH. Recomendo, como leitor, uma revisão mais apurada dos textos. Este, por exemplo, tem vários erros de digitação que a imprensa não justifica ir ao ar...<http://radioagencianacional.ebc.com.br/geral/audio/2015-10/operacao-decombate-pornografia-infantil-atinge-oito-estados>”*

Resposta: *“A Superintendência de Agências e Conteúdo Digital, em resposta a sua mensagem, informa o seguinte: ‘Desculpe-nos pela demora em responder-lhe. Fizemos uma revisão no texto e as devidas correções. Pedimos desculpas pelo ocorrido. Não é praxe isso ocorrer na Radioagência Nacional. Agradecemos seu alerta.’”*

André Nacur (Processo 67-MA-2015): *“O que é que estaria faltando para a EBC transformar alguns desses programas realizados pelos Adelson Alves (Folie e Viola) e Cadu Freitas (bate papo ponto com) em modelos televisivos? Pelo menos que houvesse o registro em vídeo de algumas destas relíquias? Será uma lástima se no futuro, apesar destes nossos tempos eletrônicos não o fizermos...”*

No fechamento deste relatório, o prazo para resposta à demanda ainda não se havia esgotado.

Isaias da Silvas Fernandes (Processo 156-MF-2015): *“Fiquei muito feliz em ter tido a oportunidade de participar desse tão concorrido festival (mais de 400 músicas inscritas-Rio). Está sendo um sucesso! Participei com a música Instrumental ‘Promessa’. Ouvei algumas músicas classificadas e pude constatar a qualidade técnica das composições, das interpretações, das gravações, dos arranjos, e, como se não bastasse, o apurado gosto do seletivo corpo de jurados, o que demonstrou conhecimento, transparência e justiça. Por ter sido um fato histórico, que envolveu sentimento, inspiração, suor e muita dedicação de todos os participantes, incluindo os que já estão fora da disputa, é que venho solicitar a possibilidade de materializar essas participações (sei que não consta do regulamento) com algo que possa ficar*

como registro para todos os participantes, como diploma ou outros. Sei que demanda investimento, mas, creiam, será como um troféu para todos os participantes e uma forma individual de publicidade e demonstração de gratidão. Espero ter sido claro, pois confio na excelência do trabalho da EBC.”

Resposta: *“Prezado Sr. Isaias, a sua mensagem foi enviada às Rádios MEC FM e Nacional do Rio de Janeiro para conhecimento e apreciação”.*

Roberto Ribeiro França (Processo 157-MF-2015): *“Sou há muito tempo assíduo ouvinte da Rádio MEC-FM (Clássicos). Acontece que há mais ou menos um mês, venho tendo dificuldade em ouvir a rádio de minha preferência, uma vez que o sinal tornou-se péssimo aqui no Alto Leblon, apresentando uma estática insuportável que vai e vem toda vez que o som aumenta naturalmente de volume. Já fiz experiências com outras emissoras e constatei que o problema não é do receptor. Peço-lhes, por favor, providências ou mesmo explicações plausíveis. Desde já o meu agradecimento”.*

O prazo para recebimento da resposta esgotou-se em 08/10/15 e até o fechamento deste relatório a demanda ainda não havia sido respondida.

Luiz Carlos Figueiredo (Processo 159-MF-2015): *“Hoje, 01.10.2015, às 16h15 aproximadamente, eu ouvi uma música lindíssima, cantada pela Kiri Tekanawa, Orquestra Filarmônica. A Música foi anunciada como ‘Felicidade’, mas não consigo encontrar no YouTube, pois não ouvi direito o nome do autor nem do maestro. Certamente é algum movimento de alguma ópera. Achei lindíssima, corri, larguei o que fazia mas perdi. E com esse nome não encontro nada. Poderiam me ajudar por favor? Fico muito agradecido”.*

A coordenação de programação da Rádio MEC FM informa o seguinte: *“A música chama-se ‘Felicidade, que outrora aqui reinou, traga de volta meu verdadeiro amor’ de Korngold – soprano Kiri Te Kanawa. Orquestra Philharmonia, regente Julius Rudel.”*

Mensagem de agradecimento do ouvinte: *“Muito obrigado. Vocês são ótimos. Cordialmente, Luiz.”*

Célia Pontes (Processo 160-MF-2015): *“Há uma semana, venho notando a péssima transmissão da Rádio MEC FM. Em alguns momentos, ouve-se bem o som, porém na maior parte do tempo, o que se ouve é um chiado intenso, que muitas vezes não dá nem para se ouvir a música ou o que se fala. Neste momento, por exemplo, são 16h45, e mal escuto a música que está tocando por causa do chiado. Geralmente, é a*

partir das 16 horas que a coisa piora, embora esta manhã tenha acontecido o problema. Eu moro em Teresópolis e até semana retrasada, não havia problemas. Viajei por uma semana e ao chegar na terça-feira passada, verifiquei o transtorno. Estava tão satisfeita porque após a mudança de sintonia, ficamos livres das invasões de rádios piratas e outras. Passamos a ouvir um som puro, sem nenhuma interferência. Agora não são mais interferências de outros rádios, mas sonora. Gostaria de saber, está acontecendo alguma coisa com os transmissores da Rádio MEC FM? Estou muito triste, pois sinto-me privada de escutar a única Emissora de Rádio que ouço no rádio. É como se eu tivesse voltado para os anos 50, quando as transmissões eram péssimas e as estáticas nos incomodavam bastante. Agradeço a atenção e aguardo um esclarecimento.”

Resposta: “A Superintendência de Suporte, em resposta a sua mensagem, informa o seguinte: ‘O problema já deve ter sido resolvido, pois colocamos outro transmissor no ar. Houve realmente um problema sério com nosso equipamento principal cuja potência de operação caiu drasticamente. Entretanto, ainda estamos operando com potência abaixo da normal aguardando material para reparo dos equipamentos.’”

Naralina Santos Correia (Processo 241-OC-2015): “Bom dia Sula, quero mandar um recado pra Nete lá no Riozinho, um município de Cumaru, dizer pra ela que o caminhão baú que ia pra lá quarta-feira não foi ainda por que o motorista está doente saiu ontem do hospital, assim que ele estiver melhor ele vai buscar a mudança, não conseguimos arrumar outro caminhão e nem outro motorista o jeito é esperar. Estamos todos bem, um beijo pra você Sula”.

Resposta da Ouvidoria: “Prezada Sra. Naralina, agradecemos por sua mensagem e informamos que, caso queira enviar recados para a Rádio Nacional da Amazônia – como, por exemplo, para o programa Ponto de Encontro, ou caso queira divulgar materiais e pedir músicas, por gentileza, entre em contato diretamente com a Central do Ouvinte pelo endereço centraldoouvinte@ebc.com.br, ou pelo e-mail pontodeencontro@ebc.com.br, ou ainda pelo telefone (61) 3799-5471”. A ouvidoria encaminhou a mensagem à central do ouvinte.

Emílio Sérgio da Silva Oliveira (Processo 108-RJ-2015): “Estou escrevendo um artigo científico sobre a Era de Ouro do Rádio no Brasil e, como a Rádio Nacional do Rio de Janeiro foi muito marcante nessa época, gostaria de saber se existe literatura sobre esta época da Rádio Nacional do Rio de Janeiro além do livro organizado pela arquiteta e produtora cultural Cláudia Pinheiro. Gostaria que, se possível, me

indicassem bibliografia a respeito.”

Reposta da equipe da Rádio Nacional do Rio de Janeiro: *"Informamos a lista dos seguintes livros que podem ser úteis para a pesquisa do sr. Emílio Sérgio da Silva Oliveira. Entretanto, não sabemos se os mesmos ainda se encontram em circulação. São eles: Radio Nacional, o Brasil em sintonia, de Luís Carlos Saroldi e Sônia Virgínia Moreira; Almanaque Radio Nacional, de Ronaldo Conde Aguiar, editora Casa da Palavra e o livro As Divas do Rádio Nacional – As Vozes Eternas da Era de Ouro. Aproveitamos para agradecer pela participação e nos colocamos a disposição.”*

Pedro Octávio de Sá Lessa (Processo 163-MF-2015): *“Gostaria de saber por que, agora que a rádio MEC fica no 99.3, está praticamente impossível de ser sintonizada. Quando era no 58.9 (?), não me lembro exatamente qual era, a sintonia era ótima. No início, quando passou para o 99.3, também era boa mas agora é quase impossível sintonizar. Vive saindo. Moro no Jardim Oceânico, na Barra da Tijuca e ouvia a MEC toda as noites, o que não consigo mais fazer. Por quê?”*

O prazo regulamentar para resposta se esgotou e até o fechamento deste relatório a demanda ainda não havia sido respondida.

Clovis Alberto da Silva Rabello (Processo 166-MF-2015): *“Notei que a MEC ficou fora do ar e hoje, 10/10/2015 das 700h até o momento presente (8h55) está aparentemente com potência reduzida. O bom é que apesar disto estou conseguindo ouvi-la porque a ‘radio pirata’ que opera em 99.5 Mh e que interfere na frequência da MEC em 99.3Mh está fora do ar. Esta radio pirata parece que está com algum problema pois fica fora, mas de vez em quando entra por uns 3 segundos e sai novamente. Não sei se mais tarde ela vai entrar de vez. Por enquanto estou aproveitando. Outro rádio (antena telescópica) que tenho nem está conseguindo captar a MEC mas só se houve o ruído de fundo característico e natural. Também o meu celular não está conseguindo captar a MEC dai eu achar que ela está com potência reduzida. O meu aparelho principal está ‘pegando’ a MEC porque tenho uma antena de FM apontada para o Sumaré e embora não acenda o led de stereo dá para ouvir e apreciar. Infelizmente já no domingo, dia 11/10/2015 (14h00), a radio ‘pirata’ começou a transmitir de novo e a Radio MEC ficou impossível de se ouvir. Desde maio de 2015 registrei queixa na ANATEL (protocolo 1460038 - 2015) mas a mesma não age. Por que será? Será que o dono da rádio pirata é pessoa de prestígio nas altas esferas do poder?”*

O prazo regulamentar para resposta se esgotou e até o fechamento deste relatório a demanda ainda não havia sido respondida.

Marco Aurélio (Processo 168-MF-2015): *“Ouvidoria, quero atualizar a situação do Processo 143-MF-2015, de 10/09/2015, quando reclamei da queda na intensidade do sinal da MEC FM no bairro das Laranjeiras, Rio de Janeiro capital. Após a mudança de frequência para 99,3MHz o sinal estava perfeito. Entretanto, no dia 9 de setembro, o sinal da rádio deteriorou muito, infelizmente. Até hoje, dia 14/10/2015, ouço a MEC FM totalmente falhada por muito apreço ainda que eu tenho por sua programação. O sinal está tão fraco que qualquer posição da antena do receptor (novo) não resolve o problema. Raramente consigo ouvir uma música bem e quando um forte ou um fortíssimo ocorre na música, a recepção falha. Por favor, recuperem a potência de transmissão. Há algum meio de doar algum valor para colaborar com a MEC FM? Grato pela atenção.”*

O prazo regulamentar para resposta se esgotou e até o fechamento deste relatório a demanda ainda não havia sido respondida.

Luiz Carlos Figueiredo (Processo 169-MF-2015): *“Sou ouvinte da Rádio MEC há quase 30 anos. Essa rádio hoje está insuportável!!!! Não se consegue ouvir nem 1/4 de uma música, nem uma notícia, mesmo pela metade, ela fica saindo do ar de 15 em 15 segundos. Há meia hora atrás demorou tanto fora do ar que o computador desligou. Poxa, mudaram de frequência em maio desse ano e a transmissão continua péssima!!!! Infelizmente não há outra rádio do mesmo nível de programação, mas a transmissão está num nível pior do que de um Rádio Amador dos anos 50. Tentem colocar o nível de transmissão, do mesmo que a sua programação”.*

O prazo regulamentar para resposta se esgotou e até o fechamento deste relatório a demanda ainda não havia sido respondida.

Miguel (Processo 171-MF-2015): *“Sou ouvinte diário da rádio MEC há muitos anos, mas ultimamente está difícil. Programação chata e extremamente repetitiva. E os programas legais, inclusive as transmissões ao vivo do estúdio sinfônico, acabaram. Está vagabunda! Uma pena, vou ter que partir pro Spotify!”*

Resposta da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro: *“Nossa programação apresenta diariamente um recorte dos compositores, intérpretes e diversas formas do mundo da música clássica. Caso o ouvinte tenha alguma sugestão, com peças que não encontre na nossa programação, pode fazer por este e-mail, que tentaremos incluí-las. Estamos*

sempre abertos a novas ideias! Sobre o programa Sala de Concerto, que acontecia no Estúdio Sinfônico, estamos estudando formas de incluir apresentações ao vivo com participação do público em outros espaços, enquanto o prédio da Rádio MEC está fechado para obras. Infelizmente não conseguimos ainda voltar com o programa. Agradecemos a fiel audiência e esperamos poder contar com sua sintonia!"

Rafael Franca Palmeira (Processo 172-MF-2015): *"Ultimamente, todas as vezes que tento acessar o repertório musical do Áurea Música através do site da rádio MEC FM, aparece a seguinte mensagem: 'Acesso negado - você não está autorizado a acessar esta página'. Acho estranho porque sempre consegui acessar o repertório. O que está havendo? Desde já agradeço pela atenção."*

O prazo regulamentar para resposta se esgotou e até o fechamento deste relatório a demanda ainda não havia sido respondida.

Sirley Soares (Processo 173-MF-2015): *Reclama que na hora dos Grandes Clássicos da MEC FM não se ouvem grandes clássicos e sim música medieval e solos de flauta (não são grandes clássicos). O ouvinte reclama de quem faz a escolha das músicas, pois não está selecionando grandes clássicos.*

Resposta da Coordenação de Programação da Rádio MEC FM: *"Agradecemos o contato da ouvinte. Lembramos que o repertório musical diário da rádio vai do período medieval aos dias de hoje, passando pela renascença, barroco, era clássica, romantismo e modernismo. O nome do programa Grandes Clássicos, com seu subtítulo, 'o mundo da música de concerto' nos possibilita trabalhar todo o repertório da música clássica ocidental (da antiga a contemporânea). Buscamos variar o repertório diário, dando ao ouvinte possibilidades diferenciadas de escuta. Se o ouvinte tiver alguma preferência musical, pode nos enviar que incluiremos na programação da rádio."*

Rogério de Jesus Freire (Processo 111-RJ-2015): *"Amigos do Programa Época de Ouro, bom dia. Parabéns pelo programa, que é excelente! Peço que levem em consideração uma sugestão. Observei neste domingo que o som do pandeiro está grave e muito alto e embotando os demais instrumentos. Façam alguma coisa! Contenham o bicho. Coloquem uma redoma de acrílico em torno do instrumentista e deixem ele se debater. O som deste instrumento está grave demais e alto demais, destoando do time. Cadê o produtor. O nome do programa pode mudar para pandeiro livre também. Praticamente não ouvi a Daniella Spielmann."*

Resposta da Rádio Nacional do Rio de Janeiro, da EBC: *"Agradecemos a sua precisa e atenta audição do programa Época de Ouro, vamos conversar com a equipe técnica de operações do show ao vivo e estamos atentos observando todos os detalhes, e, esta sua informação vai nos ajudar a cada vez mais entregar produtos de grande qualidade musical e técnica."*



PROCESSOS PENDENTES

Processos Pendentes

PENDÊNCIAS NO ATENDIMENTO

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

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

Área Encaminhada	Total de Processos sem Resposta
Superintendência de Suporte	30
Gerência de Rede	7
Diretoria de Jornalismo	7
Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais	5
Diretoria Geral	4
Diretoria de Conteúdo e Programação	2
Diretoria de Produção	1
Total	56

Processo	Área Encaminhada	Data de Envio	Previsão de Resposta
2197-TB-2015	Superintendência de Suporte	01/10/2015	08/10/2015
157-MF-2015	Superintendência de Suporte	01/10/2015	08/10/2015
2200-TB-2015	Superintendência de Suporte	01/10/2015	08/10/2015
2214-TB-2015	Superintendência de Suporte	02/10/2015	09/10/2015
2222-TB-2015	Gerência de Rede	02/10/2015	09/10/2015
2224-TB-2015	Superintendência de Suporte	02/10/2015	09/10/2015
97-RJ-2015	Superintendência de Suporte	02/10/2015	09/10/2015
2256-TB-2015	Gerência de Rede	05/10/2015	13/10/2015
2229-TB-2015	Superintendência de Suporte	05/10/2015	13/10/2015
2232-TB-2015	Diretoria de Produção	05/10/2015	13/10/2015
2244-TB-2015	Superintendência de Suporte	05/10/2015	13/10/2015
2253-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	05/10/2015	13/10/2015
2277-TB-2015	Superintendência de Suporte	05/10/2015	13/10/2015
2313-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	06/10/2015	14/10/2015
2310-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	06/10/2015	14/10/2015
2312-TB-2015	Gerência de Rede	06/10/2015	14/10/2015
2317-TB-2015	Diretoria de Conteúdo e Programação	06/10/2015	14/10/2015
2329-TB-2015	Superintendência de Suporte	07/10/2015	15/10/2015
2336-TB-2015	Diretoria Geral	07/10/2015	15/10/2015
240-OC-2015	Superintendência de Suporte	07/10/2015	15/10/2015

Processo	Área Encaminhada	Data de Envio	Previsão de Resposta
2339-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	07/10/2015	15/10/2015
2341-TB-201	Gerência de Rede	07/10/2015	15/10/2015
122-PE-2015	Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais	08/10/2015	16/10/2015
242-OC-2015	Superintendência de Suporte	09/10/2015	19/10/2015
2370-TB-2015	Superintendência de Suporte	09/10/2015	19/10/2015
2375-TB-2015	Superintendência de Suporte	09/10/2015	19/10/2015
162-MF-2015	Superintendência de Suporte	13/10/2015	20/10/2015
163-MF-2015	Superintendência de Suporte	13/10/2015	20/10/2015
2409-TB-2015	Superintendência de Suporte	13/10/2015	20/10/2015
168-MF-2015	Superintendência de Suporte	14/10/2015	21/10/2015
247-OC-2015	Superintendência de Suporte	14/10/2015	21/10/2015
166-MF-2015	Superintendência de Suporte	14/10/2015	21/10/2015
2433-TB-2015	Superintendência de Suporte	14/10/2015	21/10/2015
2470-TB-2015	Superintendência de Suporte	16/10/15	23/10/2015
2473-TB-2015	Gerência de Rede	16/10/15	23/10/2015
2549-TB-2015	Superintendência de Suporte	19/10/15	29/10/2015
2540-TB-2015	Superintendência de Suporte	20/10/2015	27/10/2015
2562-TB-2015	Gerência de Rede	20/10/15	27/10/2015
2567-TB-2015	Diretoria Geral	20/10/15	27/10/2015

Processo	Área Encaminhada	Data de Envio	Previsão de Resposta
170-MF-2015	Superintendência de Suporte	20/10/15	27/10/2015
172-MF-2015	Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais	21/10/15	28/10/2015
2602-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	21/10/15	28/10/2015
346-AB-2015	Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais	22/10/15	29/10/2015
2606-TB-2015	Superintendência de Suporte	22/10/15	29/10/2015
2611-TB-2015	Superintendência de Suporte	22/10/15	29/10/2015
2612-TB-2015	Diretoria Geral	22/10/15	29/10/2015
174-MF-2015	Superintendência de Suporte	22/10/15	29/10/2015
2654-TB-2015	Superintendência de Suporte	26/10/15	3/11/2015
2635-TB-2015	Diretoria de Conteúdo e Programação	26/10/15	3/11/2015
2639-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	26/10/15	3/11/2015
176-MF-2015	Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais	26/10/15	3/11/2015
2650-TB-2015	Superintendência de Suporte	26/10/15	3/11/2015
2666-TB-2015	Diretoria Geral	27/10/15	4/10/2015
2667-TB-2015	Gerência de Rede	27/10/15	4/10/2015
2674-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	27/10/15	4/10/2015
2673-TB-2015	Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais	27/10/15	4/10/2015

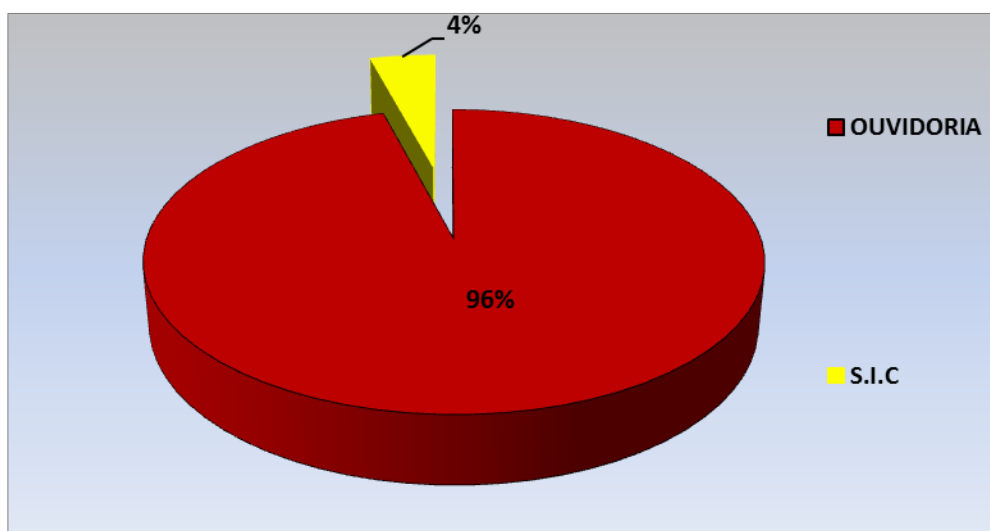


QUANTITATIVO DE ATENDIMENTO

Percentuais de atendimento para o período

A Ouvidoria da EBC contabilizou no mês de outubro 965 atendimentos, foram 925 referentes ao atendimento da Ouvidoria e 40 do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

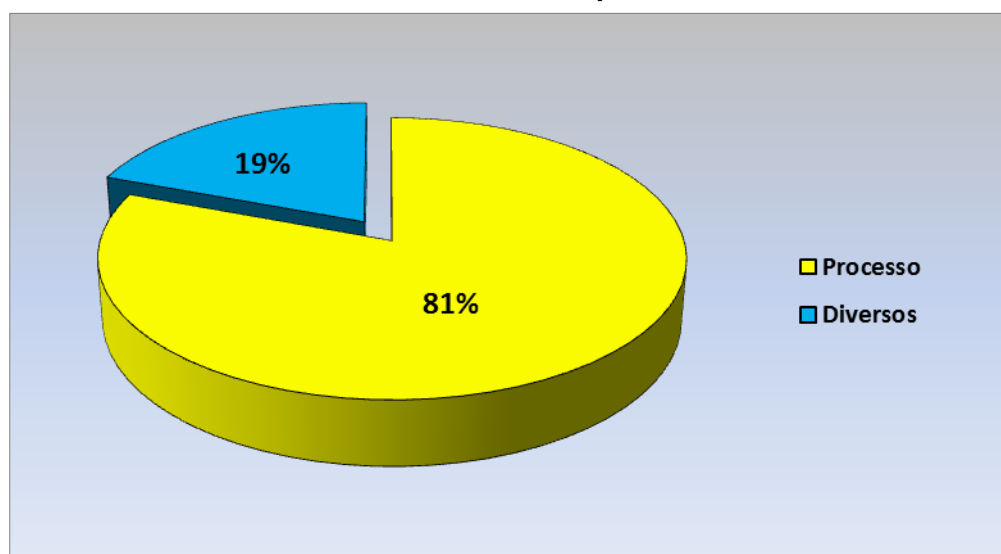
Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 925 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 746 (81%) geraram processos por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. As outras 179 manifestações (19%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo, são classificadas como “diversos” por não se referirem a assuntos pertinentes à EBC.

Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As 746 manifestações que geraram processos distribuem-se, entre os veículos, conforme demonstrado abaixo:

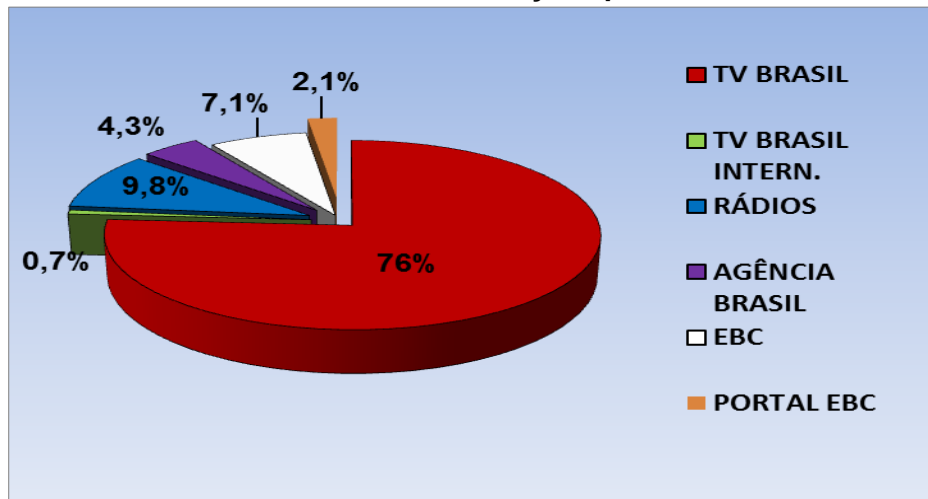
Manifestações por veículo

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	567	76,0%
TV BRASIL INTERN.	5	0,7%
RÁDIOS	73	9,8%
AGÊNCIA BRASIL	32	4,3%
EBC	53	7,1%
PORTAL EBC	16	2,1%
TOTAL	746	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

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

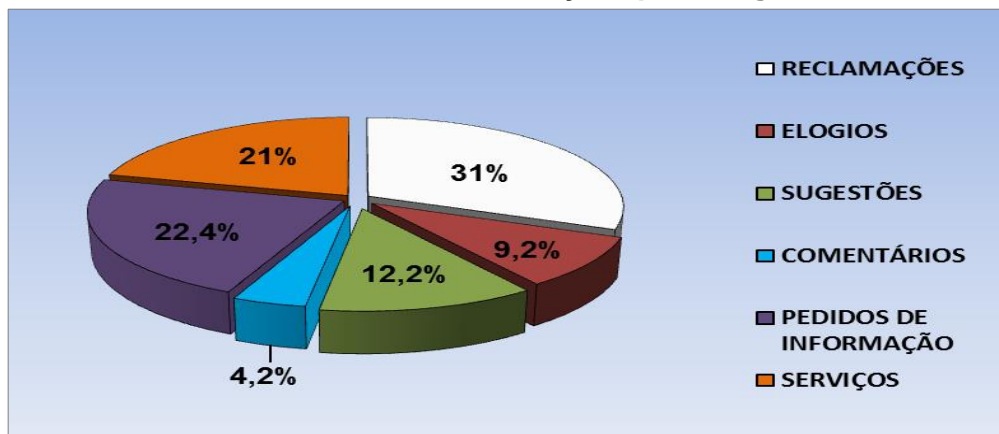
Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 69% dos atendimentos no período, contra 31% das reclamações.

Percentual das manifestações por categorias



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

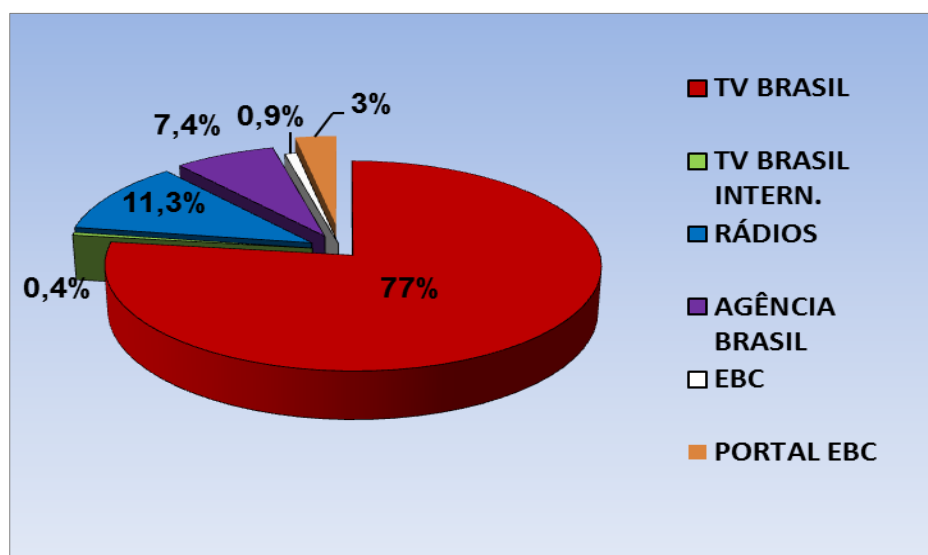
Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	178	77,1%
TV BRASIL INTERN.	1	0,4%
RÁDIOS	26	11,3%
AGÊNCIA BRASIL	17	7,4%
EBC	2	0,9%
PORTAL EBC	7	3,0%
TOTAL	231	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de reclamações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

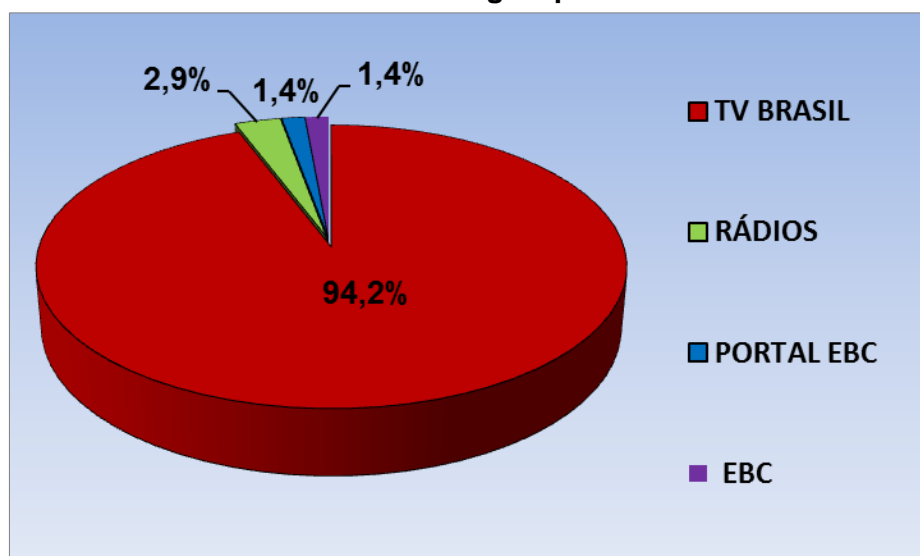
Elogios

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	65	94,2%
RÁDIOS	2	2,9%
PORTAL EBC	1	1,4%
EBC	1	1,4%
TOTAL	69	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de elogios por veículo



FONTE: NAMBI-OUVIDORIA/EBC

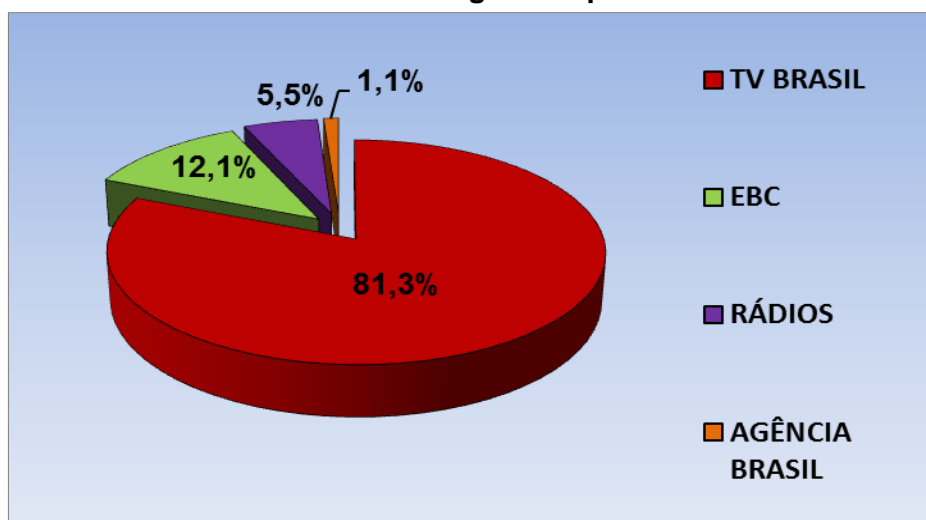
Sugestões

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	74	81,3%
EBC	11	12,1%
RÁDIOS	5	5,5%
AGÊNCIA BRASIL	1	1,1%
TOTAL	91	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de sugestões por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

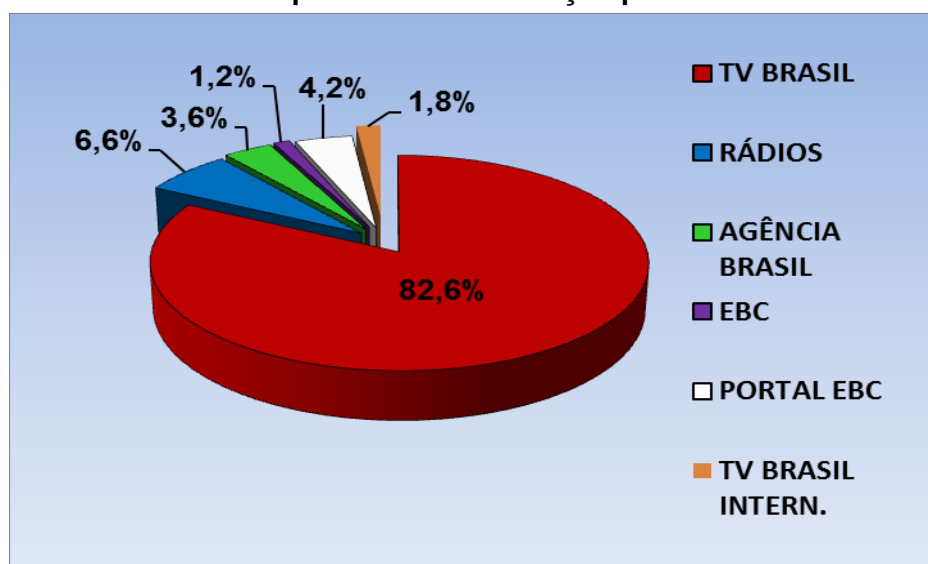
Pedidos de Informação

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	138	82,6%
RÁDIOS	11	6,6%
AGÊNCIA BRASIL	6	3,6%
EBC	2	1,2%
PORTAL EBC	7	4,2%
TV BRASIL INTERN.	3	1,8%
TOTAL	167	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de pedidos de informação por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

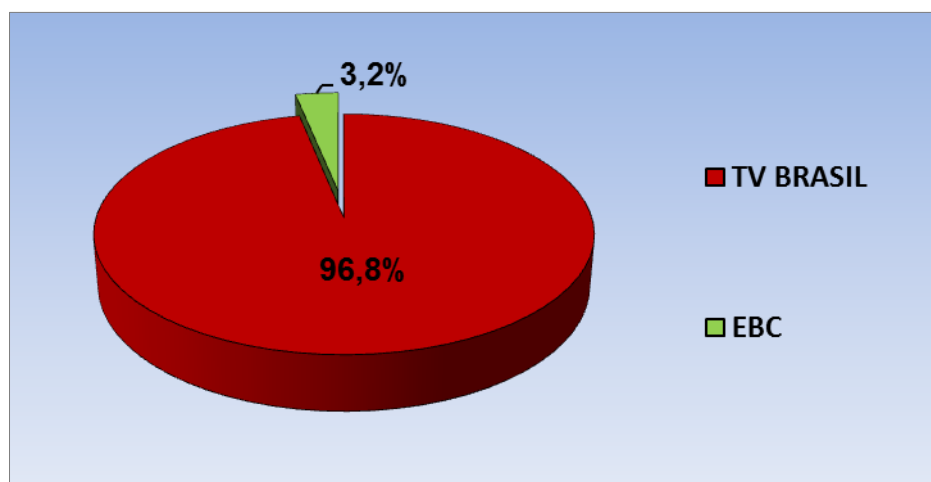
Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	30	96,8%
EBC	1	3,2%
TOTAL	31	100,0%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de comentários por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

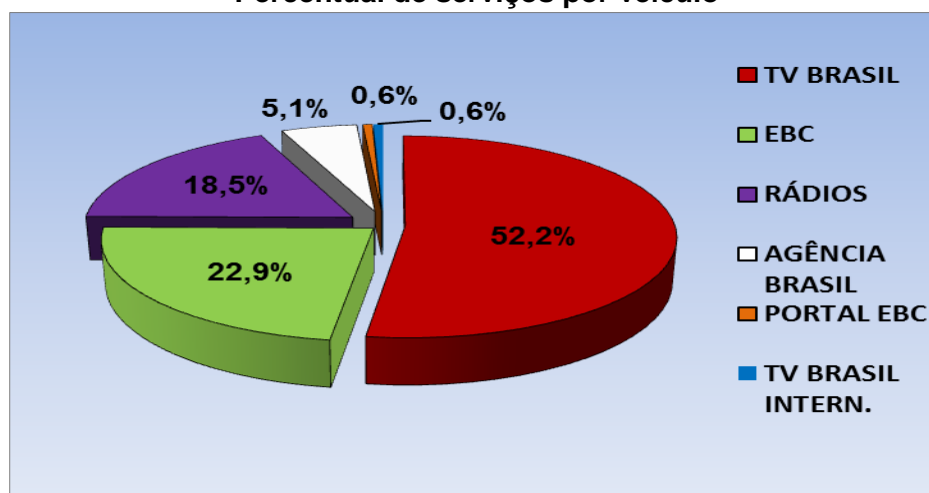
Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	82	52,2%
EBC	36	22,9%
RÁDIOS	29	18,5%
AGÊNCIA BRASIL	8	5,1%
PORTAL EBC	1	0,6%
TV BRASIL INTERN.	1	0,6%
TOTAL	157	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de serviços por veículo



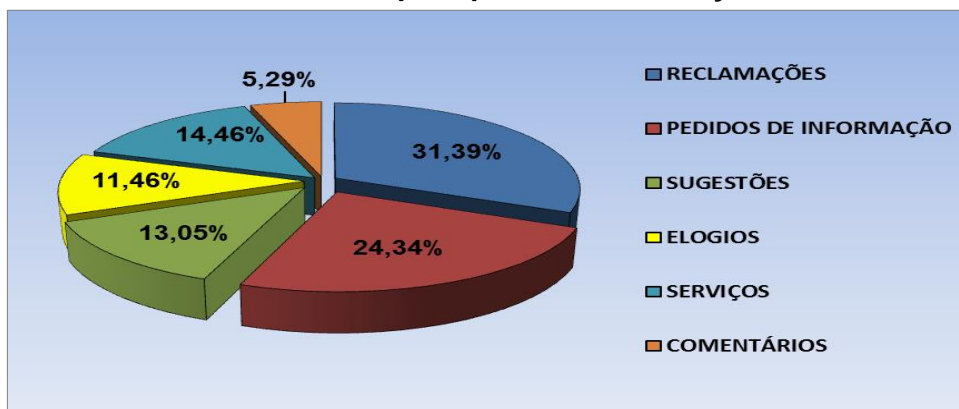
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Quantitativo de atendimentos por veículo

TV Brasil

A Ouvidoria recebeu nos mês de outubro 567 manifestações direcionadas à TV Brasil. Destas, o maior número é de reclamações (178) e pedidos de informação (138). Seguidos de serviços (82), sugestões (74), elogios (65) e comentários (30). O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

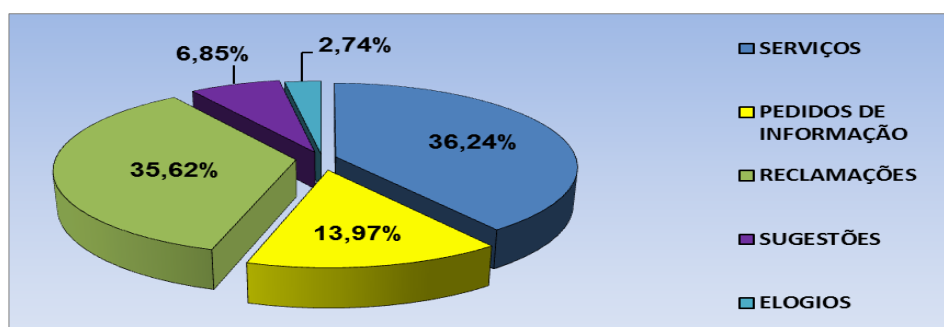


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu nos mês de outubro 73 manifestações dirigidas às rádios. A maior parte das demandas foram serviços (29) e reclamações (26). Em seguida vêm os pedidos de informação (11), sugestões (5), elogios (5). Não há registro de comentários. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações



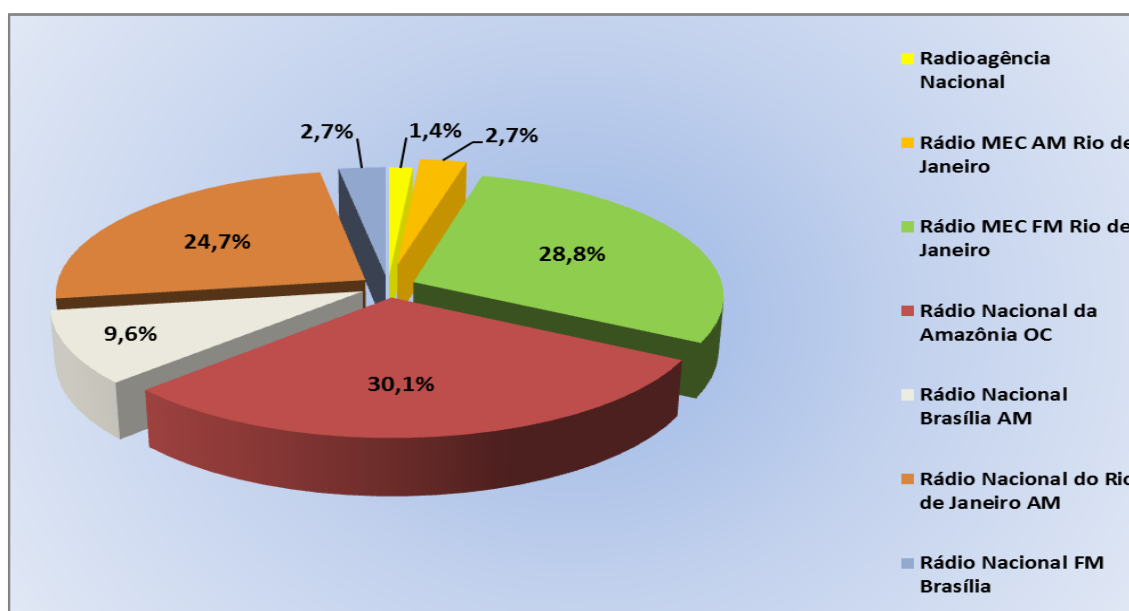
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Serviço	Pedido	TOTAL	%
Radioagência Nacional	1	0	0	0	0	0	1	1,4%
Rádio MEC AM Brasília	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	1	0	0	0	0	1	2	2,7%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	15	0	1	0	0	5	21	28,8%
Rádio Nacional da Amazônia OC	2	0	0	0	2	18	22	30,1%
Rádio Nacional Brasília AM	3	0	2	0	2	0	7	9,6%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	4	2	1	0	9	2	18	24,7%
Rádio Nacional FM Brasília	0	0	1	0	0	1	2	2,7%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	26	2	5	0	13	27	73	100%

FONTE: NAMBI- OUIDORIA/EBC

As rádios com maior quantidade de demandas são a Nacional da Amazônia OC (30,1%) e a MEC FM Rio de Janeiro (28,8%), seguidas por: Nacional AM do Rio de Janeiro (24,7%), Nacional Brasília AM (9,6%), MEC AM do Rio de Janeiro e Nacional FM Brasília (2,7% cada rádio) e Radioagência (1,4%). As rádios MEC AM Brasília e Nacional Alto Solimões não registraram manifestações no período. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.

Percentual de manifestações por rádio

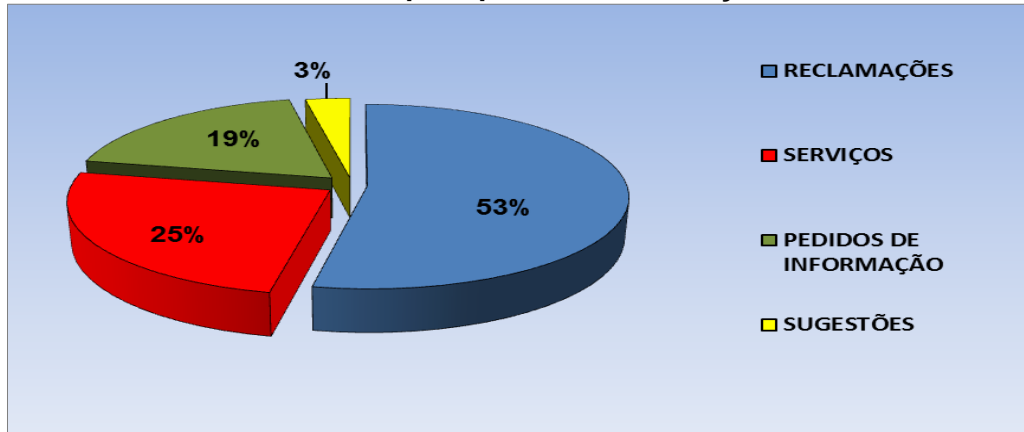


FONTE: NAMBI- OUIDORIA/EBC

Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu nos meses de outubro 32 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 26 manifestações foram por reclamações, 8 serviços, 6 pedidos de informação e 1 sugestão. Não houve registro de comentário e elogios. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

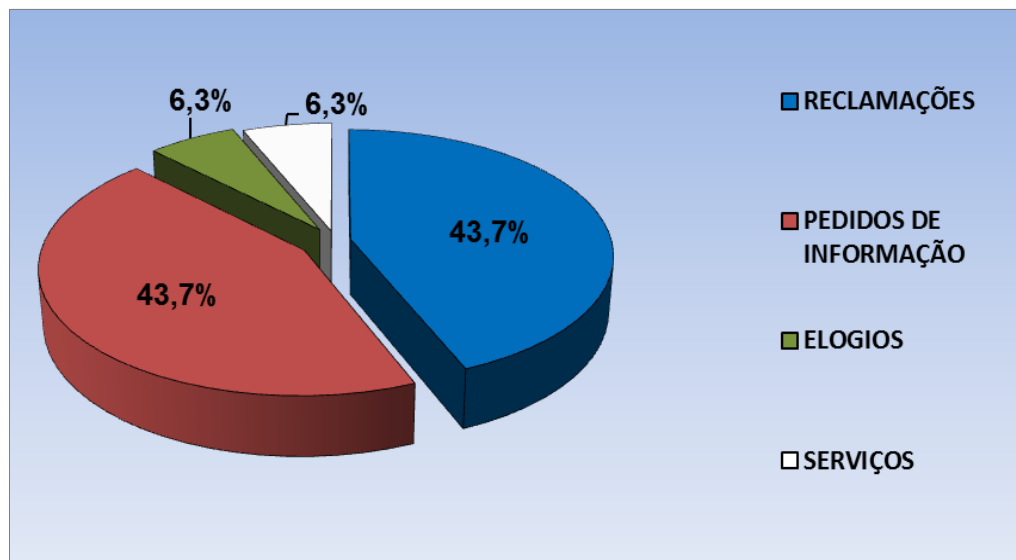


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Portal EBC

A Ouvidoria recebeu nos mês de outubro 16 manifestações direcionadas ao Portal da EBC. Destas, o maior número é de reclamações (7) e pedidos de informação (7). Seguidos de 1 elogio e 1 serviço. Não há registo de comentários e sugestões. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

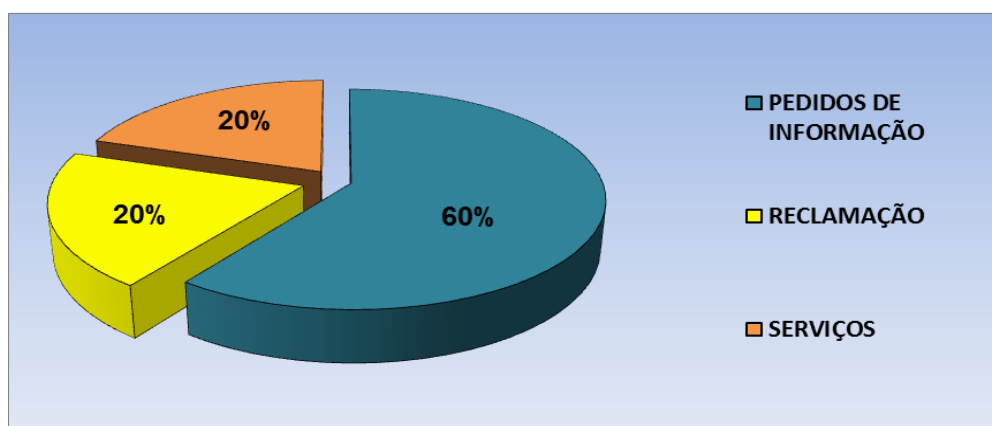


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

TV Brasil Internacional

A Ouvidoria recebeu nos mês de outubro 5 manifestações referentes à TV Brasil Internacional. Foram 3 pedidos de informação, 1 reclamação e 1 serviço. Não há registro de comentários, elogios e sugestões. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

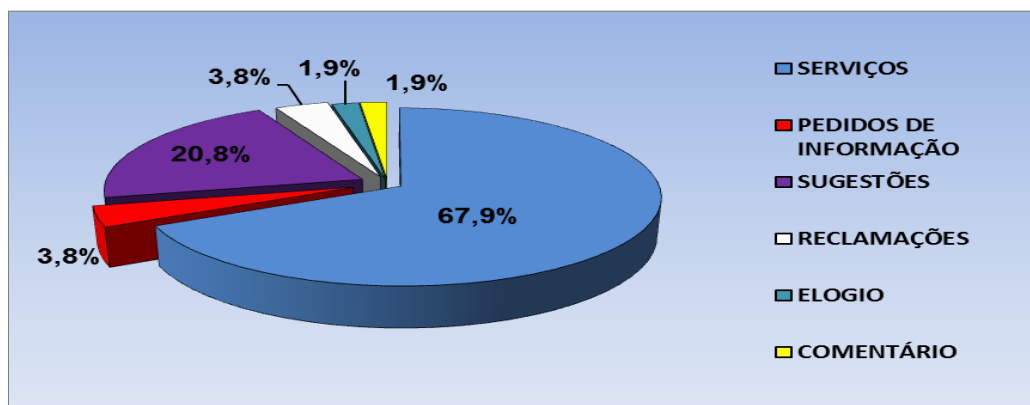


FONTE: NAMBI- OUIDORIA/EBC

Empresa Brasil de Comunicação - EBC

A Ouvidoria recebeu nos mês de outubro 53 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação – EBC, que seriam adequadamente direcionados a um atendimento do tipo 0800 ou “fale conosco”; não são atendimentos característicos de Ouvidoria. Deste quantitativo, 36 manifestações foram por serviços, 11 sugestões, 2 pedidos de informações, 2 reclamações, um comentário e 1 elogio. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações



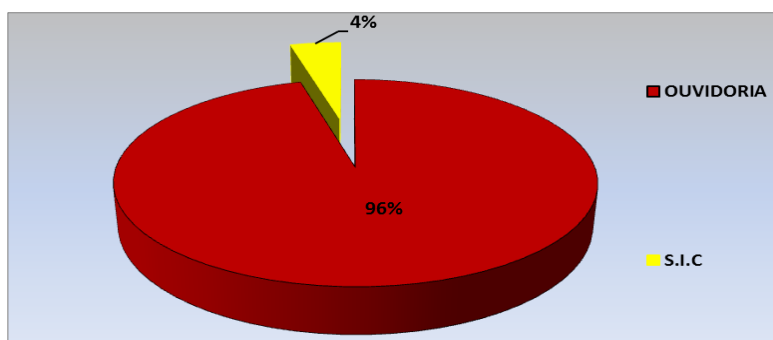
FONTE: NAMBI- OUIDORIA/EBC



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O SIC registrou em outubro 40 pedidos de informação, todos foram recebidos via web (e-SIC).

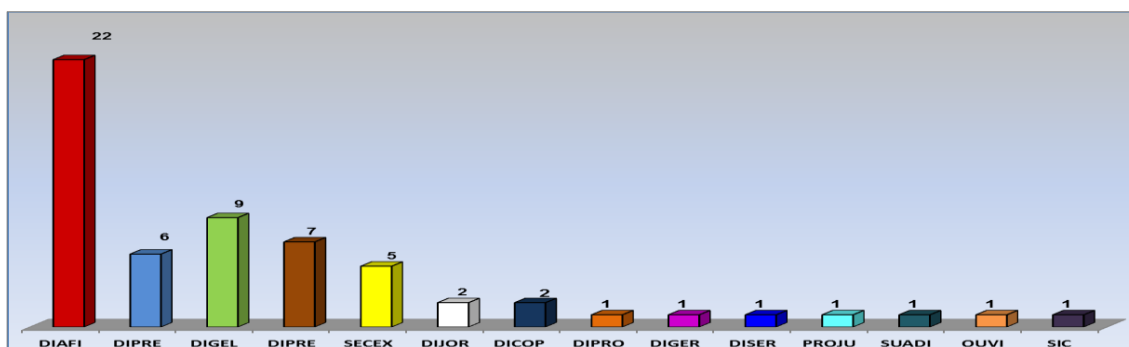
Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FORNTE: E-SIC – OUIDORIA/EBC

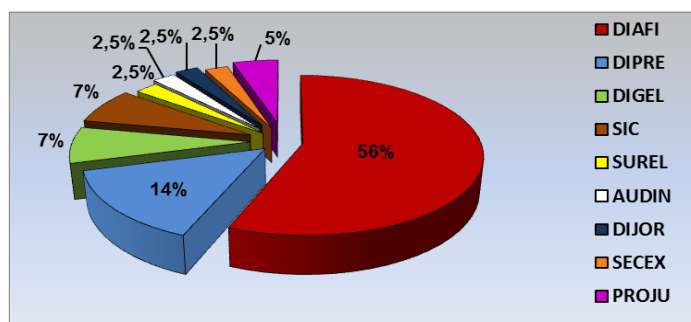
Os pedidos de informações e recursos registrados em outubro são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais. Alguns pedidos foram enviados para diferentes áreas.

Pedidos de informações por área de competência



FORNTE: E-SIC – OUIDORIA/EBC

Pedidos de informações por área de competência



FORNTE: E-SIC – OUIDORIA/EBC

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