



**Empresa Brasil
de Comunicação**

**OUVIDORIA DA EBC
RELATÓRIO MENSAL
ABRIL 2012**

Brasília, 16 de maio de 2012.

SUMÁRIO

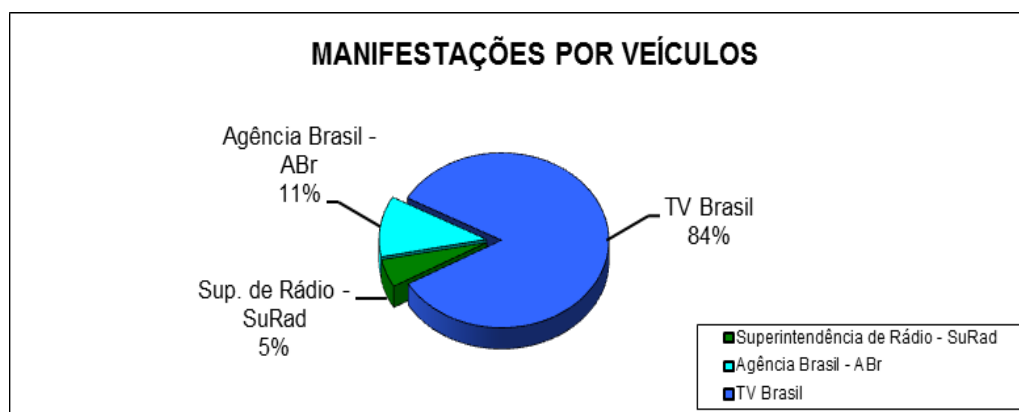
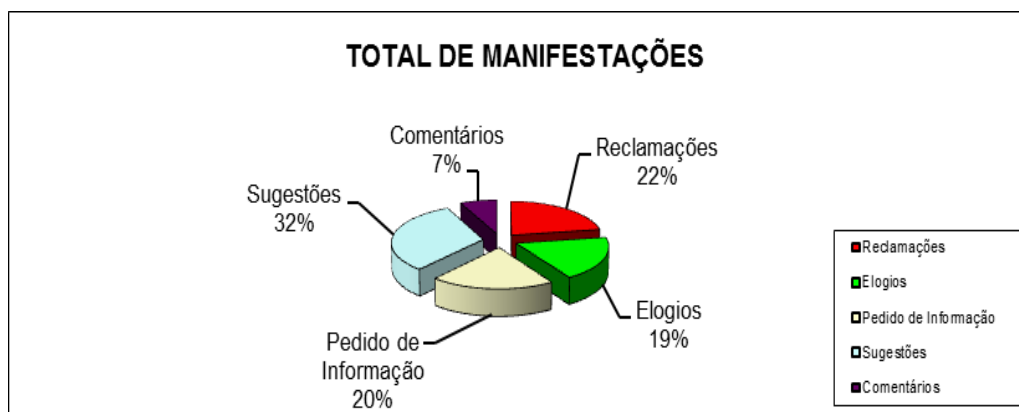
1. APRESENTAÇÃO	3
2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO	3
2.1. Reclamações	4
2.2. Elogios	4
2.3. Sugestões	5
2.4. Pedidos de Informação	5
2.5. Comentários	6
3. CENÁRIOS QUANTITATIVO E QUALITATIVO	7
3.1. TV BRASIL	
3.1.1. Abordagem quantitativa	7
3.1.2. Abordagem qualitativa	
3.1.2.1. Percepção dos telespectadores	11
3.1.2.2. Observações da Ouvidoria sobre a TV Brasil	15
3.1.3. Programa da Ouvidoria / TV Brasil – ‘O Público na TV’	16
3.2. EMISSORAS DE RÁDIO	
3.2.1. Abordagem quantitativa	18
3.2.2. Abordagem qualitativa	
3.2.2.1. Percepção do ouvinte	20
3.2.2.2. Observações da Ouvidoria sobre o conteúdo das emissoras de Rádio	23
3.2.3. Programa da Ouvidoria / Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’	24
3.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS	
3.3.1. Abordagem quantitativa	27
3.3.2. Abordagem qualitativa	
3.3.2.1. Percepção do leitor	28
3.3.2.2. Observações da Ouvidoria sobre o conteúdo da Agência Brasil	33
3.3.3. Colunas da Ouvidoria	37

1. APRESENTAÇÃO

O relatório de abril de 2012 da Ouvidoria da EBC é baseado em dados reunidos pela assessoria técnica da Ouvidoria (de 1º a 30/04/2012), a partir de demandas encaminhadas à Ouvidoria pelos telespectadores, ouvintes e leitores dos veículos de comunicação da EBC. O relatório traz aspectos de grande relevância nos dois meses, um demonstrativo estatístico das demandas recebidas e o encaminhamento dado por cada um dos ouvidores adjuntos. Além de um breve relato dos programas e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por demandas enviadas pelos usuários dos sistemas públicos de comunicação. Por fim, o relatório apresenta algumas recomendações a partir de alguns pontos mais fortemente demandados por cada área – Rádio, TV e Agência de Notícias.

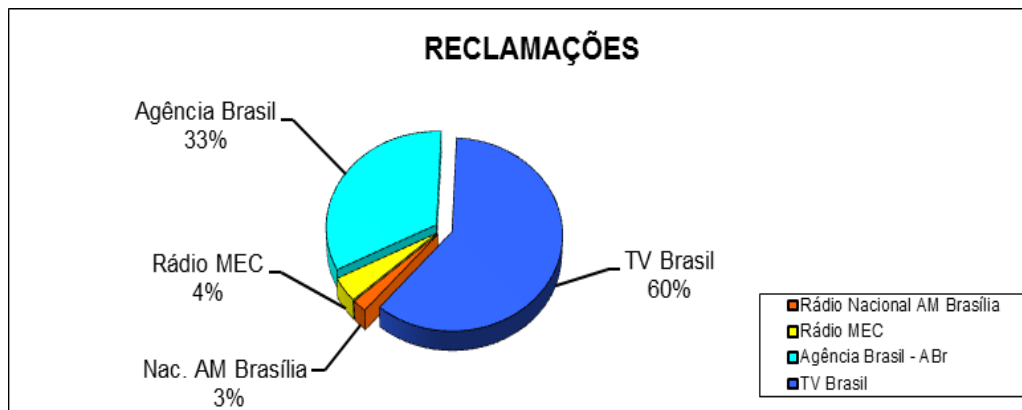
2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

Em abril, a Ouvidoria da EBC recebeu um total de 214 manifestações distribuídas da seguinte forma: 24 da Agência Brasil, 11 das emissoras de Rádio e 179 da TV Brasil. Dessas manifestações, 48 foram reclamações, 40 elogios, 68 sugestões, 43 pedidos de informações e 15 comentários.



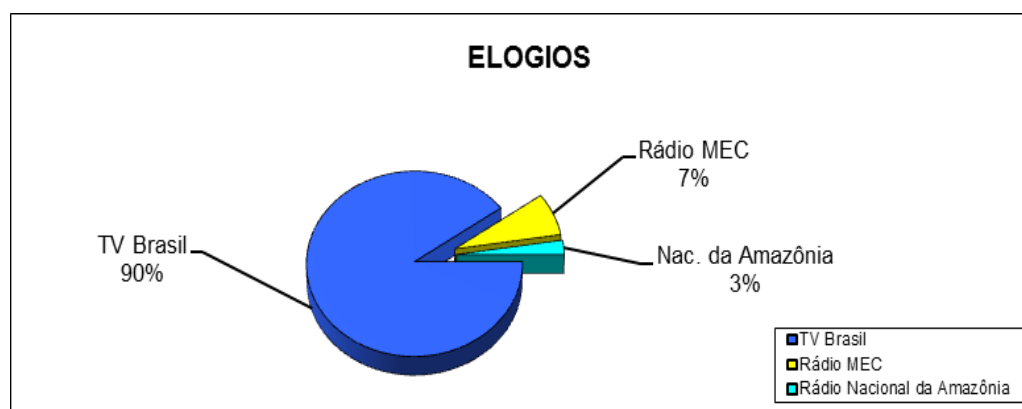
2.1. Reclamações

Das 48 reclamações recebidas, 16 foram direcionadas para a Agência Brasil, 29 para a TV Brasil, 1 para Rádio Nacional AM Brasília e 2 para Rádio MEC.



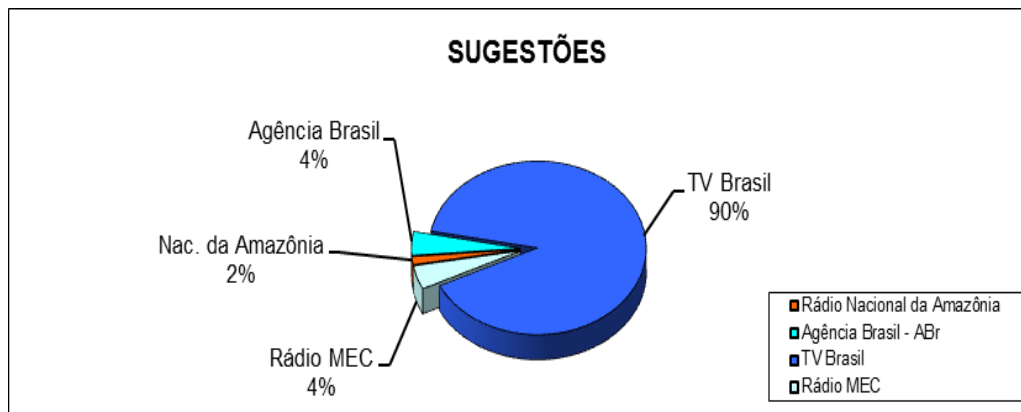
2.2. Elogios

Dos 40 elogios, 36 foram para TV Brasil, 3 para Rádio MEC e 1 para a Rádio Nacional da Amazônia.



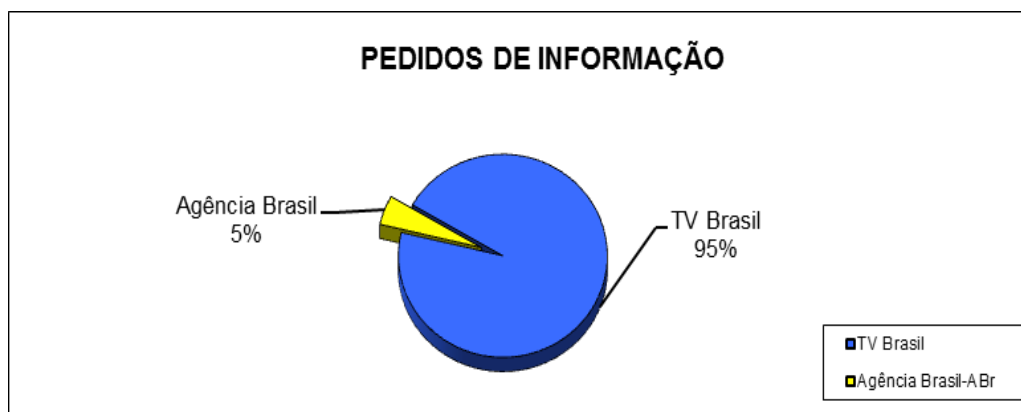
2.3. Sugestões

As 68 sugestões, distribuídas em 61 para TV Brasil, 3 para Agência Brasil, 1 para Rádio Nacional da Amazônia e 3 para Rádio MEC.



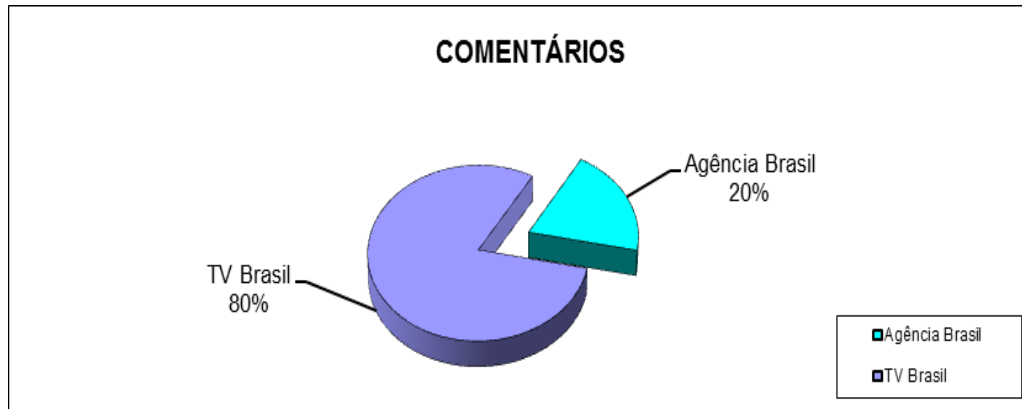
2.4. Pedidos de Informação

Dos 43 pedidos, 41 foram para TV Brasil e 2 para Agência Brasil.



2.5. Comentários

Dos 15 comentários, a TV Brasil recebeu 12 e a Agência Brasil 3.



3. CENÁRIOS QUANTITATIVO E QUALITATIVO

3.1. TV BRASIL

3.1.1. Abordagem quantitativa

No mês de abril, a Ouvidoria recebeu um total de 179 manifestações, referentes à TV Brasil. Deste quantitativo, 29 manifestações foram reclamações; 36 elogios; 61 sugestões, 12 comentários e 41 pedidos de informação.

As reclamações apontaram problemas técnicos de recepção de sinal (04); dificuldades de diversos níveis sobre a página da TV Brasil na Web (09), discordância da linha editorial de programas (07), erros de informação (03), discordância sobre aspectos de programação (04), erro gramatical (02). Duas demandas registradas como reclamação mostraram-se infundadas, após terem sido verificadas pela Ouvidoria. Nos quadros abaixo, o detalhamento das diversas manifestações:

Reclamações / transmissão/recepção	TOTAL: 04
Reclamação sobre a desproporção da imagem na tela da TV	3
Problema de recepção do sinal analógico e digital	1

Editorial / erros gramaticais / erros de informação	TOTAL: 12
Sem Censura – duas grammas ao invés de dois grammas	1
Sem Censura – de encontro a, ao invés de ao encontro de	1
Discordância da linha editorial, que considera governista	1
Sábados Azuis – informação incorreta sobre personagem da	1
Repórter gravando e dirigindo ao mesmo tempo	1
Programa Diverso usa linguagem racista	1
Erro de grafia de nome de entrevistado	1
Repórter Brasil ignora manifestação de professores em greve	1
Comentários esportivos de Márcio Guedes no Esportvisão	1

Reclamação / Programação	TOTAL: 04
Entrada brusca das chamadas do telejornal, cortando a programação	1
Reclama do horário de exibição do especial Noel Rosa e outros	2
Reclama da postura da apresentadora do Sem Censura	1

Reclamações / Web TV Brasil	TOTAL: 09
Dificuldade de conexão para assistir on line e acesso a arquivos	3
Perda de sinal da programação	1
Programas que não estão disponíveis	1
Qualidade de som dos programas	1
Dificuldade de sinal durante Repórter Brasil	1
Acessa do Japão e reclama da qualidade de imagem e som	1
Ruído no áudio da programação on line	1

Quadros demonstrativos das outras manifestações:

Elogios	TOTAL: 36
Ao Conexão Roberto Dávila	1
Samba na Gamboa	4
Ao Sem Censura	11
Ao Expedições	1
À programação	3
Papo de Mãe	2
Ao Ver TV	2
Ao De lá Pra Cá	3
Ao Repórter Brasil	1
Ao Musicograma	1
À TV Brasil	4
Ao Luiz Nacif	1
ABZ do Zivaldo	1
Cara e Coroa	1

Sugestões	TOTAL: 61
Reapresentação de programa Roberto Dávila	1
Sugestão de exibição de filme tcheco	1
Sugestão de pauta ao Sem Censura	14
Mudança de horário de programa	1
Ao programa Estúdio Móvel	1
A Álbum de Família de Wallace Albuquerque	1
Pede a volta do Anima Mundi	1
De programa	5
De reapresentação de programa Sem Censura	1
Reapresentação de concertos da OSB	1
Sugestão de pauta jornalística	6
De outros programas com Bruce Perry	2
Convite a Bárbara Heliodora para o Sem Censura	1
De programa sobre Leis	1
De pauta ao Caminhos da Reportagem	1
Orlando Silva no Musicograma	1
Pauta para o Papo de Mãe	1
Sugere apresentação de Papo de Mãe em outros dias	1
De pauta para o programa Stadium	1
De apresentação de filme	3
De pauta aso Samba na Gamboa	2
De desenho animado	1
Ao programa Aglomerado	1
Ao programa da Inezita Barroso	1
De novela	1
De novas vinhetas para os infantis	1
Para o Musicograma apresentar especial sobre Simonal	1
De compra de novela de outro canal	1
De apresentação de desenho animado	1
Ponto a ponto e Entre livros – sugestão de pauta	1
Sugestão de pauta para programas sobre teatro	1
Pela volta do Recorte Cultural	1
De pauta com Vida Vlatt	1
De participação em programa musical	1
Volta do programa Karku	1

Pedidos de Informação	TOTAL: 41
Quer saber quando será repetida a série Snob	2
Sobre a retransmissão pela TV Miramar	1
Contato da nutricionista entrevistada no Sem Censura	1
Sobre a transmissão dos cultos religiosos	1
Com participar da gravação do Samba na Gamboa	5
Se há a possibilidade de ter sinal em Piúma/ES	1
Quando o Clube do Travesseiro será reapresentado	1
Sobre sinal digital em Curitiba	1
Como adquirir CD apresentado no Sem Censura	1
Se a TV Brasil dá espaço para bandas independentes	2
Sobre a lista de músicas do Samba na Gamboa	1
O nome do remédio para artrose citado no Sem Censura	1
Sobre a transmissão dos jogos da série C	1
Quando Musicograma vai reprisar A Era de Ouro do Rádio	1
Quando reportagem Glauber Souza foi apresentada	1
Se a TV Brasil é canal fechado ou aberto	1
Como rever programa Stadium	1
Sobre TV digital em Curitiba	2
Sobre reapresentação de programa De lá Pra Cá	1
Sobre alteração na transmissão Web	2
Quando Equador será reexibido	1
Sobre sinal digital em Porto Alegre	1
Sobre programa apresentado por Luiz Nacif	1
Como ter cópias de programas	1
Sobre reprise do Sem Censura com Zeca Pagodinho	1
Sobre nome de episódio de desenho animado	2
Como participar do ABZ do Ziraldo	1
Sobre repetição do Sem Censura	2
Sobre a repetição de A Cidade é uma Só	1
Sobre quando vai ter transmissão em João Pessoa	1
Como participar de promoção do Esportevisão	1

Comentários	TOTAL: 12
“Odeia” o programa Janela Janelinha	1
Informa sobre matéria publicada sobre Oncotô	1
Sobre programa De lá Pra Cá	1
Sobre a atriz Julia Lemertz, como apresentadora do Revista do	1
Ao programa apresentado por Luiz Nacif	1
Crítica ao Repórter Brasil por apresentar mesmos assuntos que as	1
Sobre pauta do Sem Censura sobre artrose degenerativa	1
Sobre o programa Samba na Gamboa	3
Sobre Bibi Ferreira no Sem Censura	1
Sobre participante do Sem Censura	1

No mês de abril, as comunicações referentes à qualidade da transmissão tiveram uma redução significativa em relação aos meses anteriores, sendo a transmissão digital o foco das reclamações deste mês. Conforme previmos em relatórios anteriores, o acesso à programação da TV Brasil pela internet vem crescendo, fazendo com que as reclamações também aumentem – mais que dobraram do mês de março para abril. Os aspectos reclamados ainda não podem ser classificados com clareza, **uma vez** que a forma de acesso do usuário poderá interferir na qualidade da recepção. Outra demanda que tem sido frequente sobre a Web TV Brasil é que nem todos os programas são disponibilizados. As explicações sobre formas de contrato que permitem ou não a exibição por internet estão sendo encaminhadas aos usuários, mas acreditamos que esta será uma demanda recorrente. Consideramos que caberia alguma providência no sentido de manter, no próprio portal, a informação sobre a diferença do que os usuários recebem pela TV e o que acessam por internet.

3.1.2. Abordagem qualitativa

3.1.2.1. Percepção dos telespectadores

Neste mês de abril, destacamos uma demanda que ilustra um problema que já havíamos apontado no mês anterior, sobre equívocos na avaliação de erros de reportagens que são apontados pelos telespectadores e da dificuldade em se verificar o assunto para a construção de uma justificativa correta e plausível. O caso, por conter réplica e tréplica, nos leva a inferir o que poderá ser a percepção do telespectador a respeito de um dos aspectos do trabalho da TV Brasil:

A professora Roberta Fonseca Winter enviou mensagem à Ouvidoria (processo 400-TB-2012), onde apenas se ressenete do tratamento que a reportagem deu à cidade dela, embora não aponte qualquer falha. Ela diz:

A MENSAGEM: *“Assisti o programa Caminhos da Reportagem sobre Bananal e diante da ênfase na fala de Monteiro Lobato sobre "cidades mortas" em todas as entrevistas realizadas na reportagem, resolvi compartilhar uma postagem que fala da vida e dos sonhos daqui. Talvez o programa deveria fazer uma reportagem que mostrasse a realidade dos sonhos e da vida de Plínio Graça, da Pharmácia Popular. Com tanto amor que a maioria das pessoas sente pelo Vale Histórico, é lamentável que a reportagem tenha sido conduzida por uma vertente pessimista. Acredito que vocês possam mostrar a verdadeira face de Bananal, regada com vida, muita vida, esperança e cultura de portas e janelas coloniais bem abertas a espera de um turismo sustentável. Sejam sempre bem vindos em nossa cidade cheia de "vida" e sonhos. Espero que a jornalista que conduziu as entrevistas tenha acesso ao email. Muito obrigada pela atenção.”*

A RESPOSTA: *"Nós fizemos um programa mostrando os dois lados das Cidades Mortas, região que compreende Bananal, Areias, Silveiras, São José do Barreiro, Arapeí. Começamos falando da história do lugar, um passado cheio de personagens inclusive Monteiro Lobato. Não poderíamos deixar de mostrar a região rica em patrimônio público sem falar com os donos dos imóveis tombados. Optamos por ouvir as queixas e depois em SP cobramos do Condephaat. O dono da Pharmacia Popular também foi ouvido e o pai dele, Plínio Graça, também foi mostrado em foto já que ele morreu em 2011. Sobre o turismo sustentável, os personagens que estão produzindo suco de clorofila, montando pousadas e campings em Bananal, estão lá no programa, mostrando que a cidade está bem viva, contradizendo o que o escritor Monteiro Lobato disse na primeira metade do século passado. E para conhecimento temos um ótimo retorno do programa na região: o historiador pediu cópias para inscrever o programa num prêmio, o dono de uma video locadora fez dezenas de cópias para vender aos moradores e o melhor, escolas já estão passando o programa para os alunos. **E como último retorno, a Pharmacia Popular que estava à venda conseguiu ser vendida depois do programa.**"*

A RÉPLICA: *“Sou professora do estado de São Paulo e também mostrei para meus alunos os dois lados do discurso em várias reportagens, incentivando o olhar crítico e a formação de opinião, contrastando discursos de diferentes reportagens e pessoas. No curso de pós graduação de uma faculdade da região, onde também ministrei aulas, fizemos um paralelo e análise do discurso de várias reportagens que tratam do tema cultural e de preservação identitária. Não assistimos simplesmente o DVD, mas buscamos os fatos. Quanto ao formato dos programas da TV Brasil, sempre fui fã e parabeno pela inscrição do prêmio. No entanto, a venda de um patrimônio e acervo protegido pelo Sr. Plínio por tantos anos jamais será comemorada pelas pessoas que verdadeiramente lutam pela preservação da história e da cultura de Bananal, do Vale Histórico e de nosso país. Sinto muito que a equipe da TV seja favorável ao processo de venda e perda da identidade local preservada por anos por um grande homem, Plínio Graça, um homem que sempre lutou para manter o acervo e não tinha convívio com as pessoas e filho que, posteriormente, desrespeitaram seu legado. (...) Desejo boa sorte na premiação e estudo aprofundado sobre o legado da Farmácia Popular. Peço desculpas por ter grifado no e-mail recebido da ouvidoria o trecho que me deixou ainda mais chocada sobre os verdadeiros caminhos da cultura em nosso país. Obrigada pelo retorno e pela confirmação do que eu já temia”.*

A Ouvidoria reencaminhou a réplica da telespectadora à Diretoria de Jornalismo. A réplica, assim como a demanda inicial, foi respondida diretamente pela produção do programa *Caminhos da Reportagem*. Solicitamos que fosse observado o trecho da matéria que se refere à cidade de Bananal, quando mostra a farmácia histórica que estava à venda e que gerou a nova crítica da demandante - *“...que pena ouvir de vocês neste e-mail que foi através da reportagem que esta venda absurda e retrógrada do ponto de vista cultural tenha sido fomentada...”*.

Como vemos, a réplica da demandante não se referia mais ao assunto inicial, mas à resposta recebida, onde se evidenciou um equívoco que passara despercebido na primeira comunicação a forma como jornalismo tratou especificamente a venda de um patrimônio histórico. E neste aspecto ela não deixa de ter razão. Por mais que a opinião pessoal da equipe fosse a de que a venda seria a única forma de salvar o patrimônio histórico, do ponto de vista jornalístico essa não é uma opinião defensável, ou pelo menos o jornalismo não deveria respaldar esta via de solução. A indignação da telespectadora é justificável.

Quanto à reportagem - objeto da demanda inicial -, entendemos que a telespectadora não tenha gostado de ver a cidade dela divulgada como "cidade morta", mas consideramos que a crítica é injustificada. No entanto, a parte da edição que fala da farmácia poderia ter tido um tratamento mais distanciado da circunstância comercial do fato: o preço das peças; sonora do proprietário sobre aspectos "promocionais" da venda etc. O tratamento certamente deveria ter sido outro, mas não foi o que a demandante reclamou. O aspecto ostensivamente comercial a que ela se referiu no segundo e-mail só foi evidenciado, para ela, na resposta que a produção do programa construiu e que a Diretoria de Jornalismo encaminhou.

A Ouvidoria recomenda maior atenção sobre a forma como os responsáveis pelas diversas produções têm recebido as demandas que contém críticas, no sentido de que sejam realmente apuradas e respondidas dentro dos parâmetros éticos que regem a comunicação pública, com especial atenção aos valores e princípios que pautam a EBC.

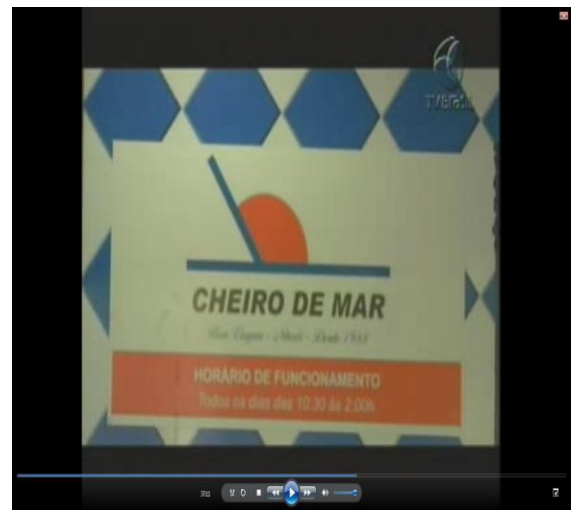
Este não foi o primeiro caso em que percebemos a dificuldade dos gestores das diversas áreas da TV Brasil – notadamente a de Jornalismo – em admitir eventuais erros de informação/procedimentos/abordagens. Os motivos para esta resistência podem ser de diversas ordens que não nos compete avaliar. No entanto, devemos indicar que ao não considerar as demandas dos telespectadores, não respondendo adequadamente, ou mesmo fazendo valer a histórica posição de assimetria entre produtores e consumidores de notícias, descaracterizamos o que nos distingue como emissora pública, contribuindo para uma percepção negativa do telespectador.

Recomendação:

Nossa recomendação é que se promovam encontros/seminários/oficinas etc. para dar conhecimento a todos os profissionais da EBC sobre o que é o trabalho da Ouvidoria – que não é o de mero repassador das reclamações de telespectadores – e o que se espera em termos de procedimentos daqueles que são os responsáveis pela produção de conteúdos e daqueles que respondem pela qualidade do que levamos ao ar.

3.1.2.2. Observações da Ouvidoria sobre a TV Brasil

A Ouvidoria acompanhou a programação, observando um aspecto que no mês de março já havia nos chamado a atenção: a publicidade implícita – ou merchandising – em programas da TV Brasil. Por amostragem, selecionamos o programa *Aglomerado*, e destacamos a edição de sábado 21/04 como a que deixa mais evidente e melhor exemplifica a prática da publicidade comercial que vem ganhando espaço nos programas, da TV Brasil, de forma totalmente contrária aos princípios e valores que regem a comunicação pública. Reproduzimos abaixo dois quadros da referida edição do programa, porque na página da TV Brasil é possível acessar apenas a chamada do programa. O conteúdo integral é restrito ao arquivo. O texto da reportagem de apresentação da lanchonete é também um caso a se destacar, pois dá garantias da qualidade superior e exclusividade dos produtos da lanchonete entre outros adjetivos elogiosos, em publicidade flagrante. A transcrição não pode ser feita por deficiência do áudio no material arquivado.



Este é o exemplo mais ostensivo, mas outras produções também divulgam produtos e serviços, principalmente relacionados aos entrevistados que convidam. Não queremos inferir que a prática seja intencional ou viciada, uma vez que dar pequeno destaque ao negócio/serviço de alguém que se dispõe a conceder entrevista ou participar de programa é uma prática comum às emissoras privadas, como uma espécie de compensação. Mas na TV pública, a não observância - ou inexistência – de critérios que regulem a prática da publicidade comercial implícita/disfarçada/merchandising ou mesmo explícita, como neste programa, pode gerar distorções e problemas para além do simples desrespeito aos princípios e valores estabelecidos.

O Código de Defesa do Consumidor é claro em seu Art. 36, que diz que “a publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal.” Embora a publicidade da lanchonete seja explícita, facilmente identificável como tal, o telespectador poderá se sentir ludibriado, por não ser uma prática da TV pública.

3.1.3. Programa da Ouvidoria / TV Brasil – ‘O Público na TV’

O programa *O Público na TV* pretende ser uma ilustração do trabalho desenvolvido internamente pela Ouvidoria/TV Brasil, qual seja a análise do conteúdo da programação, a mediação das demandas dos telespectadores, o estímulo às equipes de produção de conteúdos a pensarem sobre suas práticas, e a formação do público para a compreensão das rotinas de produção, sejam elas de programação ou de jornalismo. Neste sentido, levamos ao ar, neste mês de abril, os seguintes programas:

Edição de 05/04: Nesta edição de *O Público na TV*, o telespectador pode acompanhar a discussão sobre Comunicação Pública no Brasil, em seminário que durou três dias na Câmara dos Deputados. Especialistas e representantes de emissoras públicas, educativas, universitárias e comunitárias debateram questões sobre marco regulatório, financiamento, regulamentação, novas tecnologias e o futuro da Comunicação Pública no Brasil.

Edição de 12/05: A edição desta semana de *O Público na TV* foi baseada na contribuição de um telespectador do Rio de Janeiro, que chamou a atenção da Ouvidoria para um erro de informação em um dos telejornais da TV Brasil. A mensagem dele nos proporcionou uma dupla oportunidade: em primeiro lugar, promover a correção dos equívocos que ele aponta na reportagem; em segundo, refletir sobre a interlocução de produtores de conteúdo com seus públicos, na prática de correção dos eventuais erros de informação.

Edição de 19/04: *O Público na TV* desta semana levou ao telespectador os principais assuntos debatidos da terceira Reunião do Comitê de Rede – qualidade da transmissão, ampliação do alcance da TV Brasil, modelos de gestão adequados a emissoras públicas, sustentabilidade e audiência. Assuntos de interesse público que a Ouvidoria tem a obrigação de compartilhar com os telespectadores da TV Brasil.

Edição de 26/04: Esta edição faz um balanço das mensagens dos usuários aos veículos da EBC. Os reflexos das críticas, comentários, sugestões e elogios sobre o conteúdo da Agência Brasil, das emissoras de rádio e da TV Brasil. E ainda: o novo manual de jornalismo da EBC, aprovado por unanimidade pelo Conselho e que já está em vigor.

3.2. EMISSORAS DE RÁDIO

3.2.1. Abordagem quantitativa

No mês de abril, a Ouvidoria adjunta de Rádio recebeu 11 manifestações de ouvintes das emissoras de rádios públicas da EBC. Dessas manifestações, 3 foram reclamações, 4 elogios, e 4 sugestões. Neste relatório não estão contabilizadas as demandas recebidas pela Central de Atendimento ao Ouvinte/CAO da Rádio MEC AM e FM, do Rio de Janeiro, pela Central do Ouvinte da Rádio Nacional de Brasília AM e FM e, também, pela Nacional da Amazônia. Até o fechamento do presente relatório, apenas uma demanda permanece aguardando resposta da Superintendência de Rádio/gestores da área, referente a manifestação, do sr. Adalberto Nascimento, de Campinas (SP), sugere o retorno de programas infantis da Rádio Nacional da Amazônia (processo 3-OC/2012).

Quadros demonstrativos das manifestações:

Reclamações

Rádio Nacional AM Brasília	Total: 1
Ouvinte reclama de conteúdo de notícia sobre impostos de ovos de Páscoa	1
Rádio MEC FM / RJ	Total: 2
Ouvinte reclama de mistura de estilos no programa 'Grandes Clássicos' e da rádio "contemplar apenas compositores norte-americanos e brasileiros e, esquecer, por exemplo, dos europeus e latino-americanos."	1
Ouvinte reclama de programação matutina com músicas eruditas antigas	1
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	3

Elogios

Rádio Nacional RJ	Total: 1
Ouvinte parabeniza rádio pelo “espaço dado e muito bem ocupado pelo programa Funk Nacional”.	1
Rádio MEC FM / RJ	Total: 1
Adoro o progresso, mas, por favor, nunca mudem a programação erudita da rádio MEC	1
Rádio MEC AM / RJ	Total: 1
Ouvinte elogia programa 'Atualidades' sobre ferrovias.	1
Rádio Nacional da Amazônia	Total: 1
Ouvinte do Peru elogia programação da rádio.	1
TOTAL DE ELOGIOS	4

Sugestões

Rádio Nacional RJ	Total: 1
Ouvinte sugere que programa 'Funk Nacional' tenha mais de uma hora de duração	1
Rádio MEC FM / RJ	Total: 2
Ouvinte sugere que mistura de estilos na programação de música clássica da rádio seja abordada no programa da Ouvidoria 'Rádio	1
Ouvinte sugere sinfonias dinâmicas e com bom humor na programação matutina de música erudita.	1
Rádio Nacional da Amazônia	1
Ouvinte sugere volta de programas infantis da rádio	1
TOTAL DE SUGESTÕES	4

3.2.2. Abordagem qualitativa

3.2.2.1. Percepção do ouvinte

Entre as manifestações de ouvintes está a de Adalberto Nascimento, de Campinas/SP, sugerindo o retorno de programas infantis da Rádio Nacional da Amazônia, e de Patrick Levy reclamando da programação musical da Rádio MEC FM:

Processo 3-OC/2012 – Mensagem: *“Mais uma vez faço contato com a Ouvidoria da EBC, pois não obtive nenhuma resposta de três mensagens que enviei anteriormente. Tudo bem, quem sabe um dia vocês me notarão e responderão meus e-mails. Gostaria muito que voltassem a exibir as lindas histórias do programa ‘Encontro com Tia Leninha’ (já que existe a faixa infantil) aí nas rádios Nacional AM e OC. São histórias que nos ensinam verdadeiras lições. Listo algumas delas: ‘A Fada do Bosque’, ‘Uma Verdadeira Princesa’, ‘Nariz de Léguas e Meia’, ‘O Burro’, ‘O Cachorro e o Gato’, ‘A Velha Feiticeira’, ‘Dois Grandes Amigos’ (autoria da própria Tia Leninha), ‘Bambi’, ‘Heidy’, ‘Cinderela’, ‘Soldadinho de Chumbo’, ‘A Moura Torta’, ‘Branca de Neve’, entre outras. Se não me engano, ‘Tia Leninha’ falava que era um acervo de mais de 300 histórias. Onde elas foram parar? Agradeço uma resposta e espero que seja positiva. Meus telefones para contato: (19) - 3223 5156 e 9231 7199. Um abraço deste grande fã da Nacional O.C.”*

Até o fechamento deste relatório, a Ouvidoria não havia recebido resposta da Superintendência de Rádio/gestores da área sobre a manifestação do ouvinte. Diante do fato, a Ouvidoria recomenda agilidade no trato da burocracia interna, maior rapidez e eficiência na busca de solução dos problemas reclamados (diminuindo a burocracia e aumentando a capacidade de atendimento), além de uma postura mais propositiva, o que deve fazer parte da cultura das emissoras públicas.

Processo 13-MC-2012 – Mensagem: *“Qual é a mensagem que a rádio pretende passar ao misturar estilos de pianista da área popular do final do século XIX e início do século XX? Considero que há um componente ideológico ao fazer essa escolha, mas não compreendo a lógica de se misturar o estilo de Scott Joplin com o de Ernesto Nazareth e Chiquinha Gonzada. Sugiro que o programa da Ouvidoria 'Rádio em Debate' aborde esse tema e responda qual a mensagem que a Rádio pretende passar ao fazer essa mistura de estilos e por que contempla apenas compositores norte-americanos e brasileiros e, esquecem, por exemplo, dos europeus e latino-americanos?”* Airton Ferreira, Rio de Janeiro.

Resposta da DIGER/SURAD: *“Com relação a este questionamento do ouvinte, posso dizer que ao fazermos esta programação a que ele se refere, tentamos mostrar que em vários aspectos, a música clássica e a popular possuem linhas tênues de separação, neste horário que o nosso ouvinte cita, tocamos: Sinfonia Porgy and Bess de Gershwin com Orquestra da Filadélfia; 3 peças para piano solo de Ernesto Nazareth com Arthur Moreira Lima; 3 peças de Scott Joplin com Jean Pierre Rampal e outros músicos e Carinhoso de Pixinguinha e João de Barro com a Orquestra Petrobras Sinfônica, quer dizer com esse repertório acho até difícil afirmar se é clássico ou popular! E desta forma mostrando a diversidade e beleza da música em qualquer formato. Quanto a outra questão de contemplarmos somente compositores brasileiros e norte-americanos, sim, com certeza nesta uma hora e especificamente neste dia 11 passado, apresentamos esta seleção com compositores dos dois países citados, mas peço licença para discordar, pois em nossa programação de 24 horas tocamos compositores franceses, alemães, austríacos, ingleses, argentinos, mexicanos, cubanos, russos, poloneses e todos que tenham obras importantes e que estejam disponíveis no mercado e em nossa discoteca.”*

Processo 14-MC/2012 – Mensagem: *“É duro ouvir todos os dias músicas eruditas antigas, como cravos, repetitivos na hora do despertar e da chegada no trabalho. Parece um tipo musical mais adequado para o horário vespertino. Adoraria ouvir logo pela manhã sinfonias insuflando dinamismo e bom humor! Reclamo porque gosto muito da Radio MEC que me acompanha o dia todo.”* Patrick Levy,

Resposta da coordenação da Rádio MEC: *"A programação da MEC FM por sua diversidade, uma vez que abrangemos vários períodos da história da música clássica, ou seja do medieval aos dias de hoje, apresentamos aos ouvintes de forma variada que abrange todos os instrumentos, seja de forma solista, em duos, trios, conjuntos de câmara, orquestra, coros, etc. e colocamos de formas evolutiva, como, por exemplo, das 6 às 8h, destacamos obras da época medieval, renascentista, barroca e um pouco do classicismo e vamos seguindo durante a manhã apresentando obras dos outros períodos seguintes. E vale observar que não colocamos, neste horário que o ouvinte se refere, somente o cravo como instrumento musical, mas também flautas, alaúdes, vozes, instrumentos de cordas, etc. Entendemos que este período na história da música ocidental foi fundamental na formação e invenção de toda a música clássica que vem a seguir e até os dias de hoje.”*

Para atingir seu objetivo enquanto missão institucional, é fundamental que as rádios públicas atentem para a necessidade de difundir, irradiar e produzir cultura, educação, cidadania, entretenimento, informação de qualidade e prestação de serviços. A missão da rádio pública está intrinsecamente ligada ao objetivo de ajudar a formar novas plateias, novos hábitos culturais. E toda rádio pública deve ter a cultura como um dos seus focos principais, como um contraponto à massificação cultural que é imposta pelas gravadoras às rádios comerciais.

3.2.2.2. Observação da Ouvidoria sobre o conteúdo das emissoras de Rádio

Em abril, a Ouvidoria/Sistema de Rádio da EBC recebeu manifestações tanto de elogios como de reclamações relacionadas à programação de músicas clássicas nas rádios públicas, principalmente da MEC FM do Rio de Janeiro. Por este motivo, vamos ilustrar um pouco os 'primeiros passos' das rádios com a missão de levar cultura e educação ao povo brasileiro.

Uma das principais marcas da programação musical nos primeiros tempos do rádio no Brasil foi a música clássica, quase totalmente erudita. Esta característica se devia ao fato de o rádio ser considerado o símbolo de transmissão da cultura e de educação, juntamente com a veiculação de palestras e debates científicos, além de programas instrucionais, mesmo que, naquela época, outros gêneros de música, especialmente a popular brasileira, fizessem parte da programação das estações comerciais e também já **havam** caído no gosto da população, inclusive, da elite brasileira. A título de ilustração e de resgate a opção pelo gênero erudito se deveu ao fato de que, a elite intelectual e também socioeconômica, constituir o seletor grupo de produtores e de ouvintes do rádio naquela época.

Ao mesmo tempo em que se detecta esta contradição, não há como não ressaltar que essa conduta fez parte do enorme esforço dos radialistas pioneiros de cumprirem a função social que enxergavam no rádio. E viam na programação musical características fortemente educativas e transmissoras de cultura.

Segundo o maestro e ex-diretor musical da Rádio MEC, Edino Krieger, a música clássica foi o carro chefe da programação da Rádio MEC desde sua fundação. “Era certamente parte integrante do perfil educativo e cultural que Roquette-Pinto quis imprimir à emissora ao transferi-la para o Ministério da Educação e Cultura. Esse perfil consolidou-se ao longo dos anos. A programação musical tinha, ela própria, um caráter educativo, de formação e informação do público radiouvinte. Além do repertório predominante, que ia do barroco ao impressionismo, havia – como ainda hoje – programas específicos destinados a divulgar a música pré-clássica – medieval e renascentista – e a música contemporânea.”

No artigo “Rádio MEC: um centro de difusão da música clássica”, Krieger resgata a formação da grade erudita da emissora, citando seus principais e mais destacados programas no decorrer de sua história, sempre defendendo suas características essencialmente educativas e culturais.

O maestro lembra que, entre os programas legados por herança daquele período está o 'Atendendo aos Ouvintes'. “Por meio desse programa, a Rádio podia traçar o perfil verdadeiro de sua audiência, que, longe de ser elitista, como se poderia supor, mostrava um percentual elevado e mesmo majoritário, nas correspondências, de ouvintes das classes B e C, que muitas vezes escreviam com dificuldade o título das obras e o nome dos compositores que desejavam ouvir de novo. A procedência da correspondência era também predominantemente da periferia do Rio, inclusive de penitenciárias, e de municípios vizinhos ou de outros estados.”

3.2.3. Programa da Ouvidoria / Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’

Em abril, o termo de cooperação entre a Empresa Brasil de Comunicação (EBC) e a Universidade de Brasília (UnB) possibilitou a realização de onze edições (seis delas especialmente feitas para veiculação na MEC FM e MEC Brasília) do programa "Rádio em Debate".

Edições de 6 e 7 de abril – Tomando como referência as sugestões do público, contribuições de profissionais e análises da equipe universitária envolvida com a produção da iniciativa, a primeira semana de abril teve a transmissão de duas edições do programa de rádio da Ouvidoria da EBC.

A versão veiculada pela Nacional AM Brasília, Nacional FM Brasília, Nacional da Amazônia, Nacional do Rio de Janeiro e MEC AM dedicou-se à importância que as rádios da EBC tem para seus ouvintes e também abordou a qualidade do sinal das emissoras da Empresa.

Para este programa foram entrevistados os ouvintes Júlio Sempere Garcia, Marconi Arruda e Gilson Perdigão, além de Luciana Couto, coordenadora da Rádio Nacional da Amazônia, Marcos Gomes, coordenador da Rádio Nacional do Rio de Janeiro, Alisson Machado, coordenador da Rádio Nacional AM de Brasília, e Ismar Valle, responsável na EBC pela manutenção de rádio da Amazônia.

Na edição que foi ao ar pela MEC FM e MEC Brasília, o "Rádio em Debate" teve como tema o programa "Música Antiga", produzido e apresentado por Weber Duarte, que é transmitido nessas emissoras nas segundas-feiras, às 22h, e também pode ser ouvido através do endereço eletrônico: <http://radiomec.com.br/musicaantiga/podcast>

Edições de 13 e 14 de abril – O programa de rádio da Ouvidoria da EBC se pautou pela atuação da Central de Atendimento ao Ouvinte da Rádio MEC e pela Central do Ouvinte da Nacional de Brasília e da Nacional da Amazônia. Junto com a Ouvidoria, as duas iniciativas pretendem estimular com que elogios ou críticas e também sugestões de pauta e pedidos de músicas dos ouvintes sejam encaminhadas para os profissionais e gestores da EBC.

O material enviado para as centrais que envolvem manifestações sobre o conteúdo veiculado é repassado para a Ouvidoria, estabelecendo uma parceria fundamental para possibilitar ao público maior participação no aperfeiçoamento do conteúdo radiofônico.

O programa entrevistou o ouvinte Adalberto de Araújo, Delcia Vidal, a professora da Universidade de Brasília, Luciana Couto, coordenadora da Nacional da Amazônia, Marcelo Brissac, responsável pela produção e programação da MEC FM, Patrícia Borges, coordenadora da Central de Atendimento ao Ouvinte da Rádio MEC, e Marcos Gomes, coordenador da Rádio Nacional do Rio de Janeiro.

O "Rádio em Debate" abordou também a cobertura jornalística e o acesso à informação dentro de penitenciárias.

Para este programa foram ouvidos a professora e jornalista, Maria Luiza Rinaldi, da Universidade Metodista de São Paulo, que coordenou, em 2005, um grupo de alunos que desenvolveu conteúdos radiofônicos dentro da Penitenciária Feminina da Capital, e o professor da Universidade do Estado do Rio de Janeiro e ex-secretário Nacional de Segurança Pública Luiz Eduardo Soares.

Edições de 20 e 21 de abril – Nessas edições, o “Rádio em Debate” destacou a potência do sinal das emissoras da Empresa Brasil de Comunicação e as interferências de transmissões ilegais nesses sinais. Para isso, foram entrevistados os ouvintes Márcio Carvalheira e Gilson Perdigão, Lana Micol, coordenadora da Rádio Nacional do Alto Solimões, Toshihiro Kanegae, gerente de engenharia de rádio da Nacional de Brasília e Rádio Nacional da Amazônia, e Luiz Cesar, gerente de engenharia de rádio da Nacional do Rio de Janeiro e da Rádio MEC.

Edições de 27 e 28 de abril – Nesta última semana do mês, o programa abordou o intercâmbio de conteúdos entre as emissoras da Empresa Brasil de Comunicação e rádios públicas regionais, realizado a partir de entrevistas com o ouvinte Eduardo Leal, Thiago Regotto, programador musical da MEC FM, Juliana César Nunes, coordenadora da Radioagência Nacional, e Eduardo Weber, coordenador de produção da Rádio Cultura de São Paulo.

O "Rádio em Debate" é transmitido às sextas-feiras com reprise aos sábados, nos horários abaixo. O programa também pode ser acessado via Radioagência Nacional em www.radioagencianacional.ebc.com.br. Emissoras da EBC podem ser ouvidas pelo portal: www.ebc.com.br

Rio de Janeiro

Nacional do Rio de Janeiro (1130 Khz) sexta às 20h04 e sábado às 7h50

MEC AM (800 Khz) sexta-feira às 20h e sábado às 7h50

MEC FM (98,9 MHz) sexta-feira às 20h e sábado às 15h45

Brasília

Nacional de Brasília (980 Khz) sextas-feiras às 13h e sábados às 8h

Nacional FM Brasília (96,1 Khz) sextas-feiras às 13h e sábados às 14h, com reapresentação especial às terças-feiras 17h20

MEC Brasília (800 Khz) sexta-feira às 20h e sábado às 15h45

Amazônia

Nacional da Amazônia (OC 11.780 Khz): sexta-feira às 10h45 e 16h45, sábado às 9h45.

Nacional do Alto Solimões (FM 96,1 MHz e AM 670 Khz): sexta-feira às 9h45

3.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS

3.3.1. Abordagem quantitativa

Em abril, a Ouvidoria adjunta da Agência Brasil recebeu um total de 24 manifestações, das quais, 16 foram reclamações, 03 sugestões, 02 pedidos de informação e 3 coment. As 16 reclamações registradas, 03 foram por erro de informação, 07 registraram *outros* e 06 foram no quesito linha editorial. Até a conclusão do relatório do mês de abril, 08 demandas permanecem sem resposta.

Quadros demonstrativos das manifestações:

Reclamações	TOTAL: 16
Informação errada	3
Matéria sobre aposentadoria sobre a PEC 270/08 com equívocos	1
Matéria sobre anencefalia com ano de nascimento errado	1
Matéria sobre desativação de usina no Japão informa com erro	1
Outros	7
Dificuldade de acesso ao banco de imagens	3
Acesso ao RSS	1
Acesso à matéria que não esteja na 1ª página	1
Erro de regência verbal ("poucas pessoas 'queria ler'...)	1
Links que sumiram da matéria (sobre o mensalão)	1
Linha editorial	6
Matéria sobre anencefalia	1
Matéria sobre Gilmar Mendes teria sido apagada	1
Nenhuma matéria sobre aprovação 'record' da presidenta Dilma	1
ABr teria sido a 1ª a postar fotos sobre corrupção	1
Matéria sobre os Le Pen	1
Crítica de leitor à qualidade e apresentação da página da ABr	1

Sugestões	TOTAL: 03
Melhorar busca de imagens no site usando 'marcar a opção desejada'	1
Sugestão de pauta sobre problemas na saúde pública de Sousa (PB)	1
Sugestão de pauta sobre cidadão que dá golpes no mercado	1

Pedidos de Informação	TOTAL: 02
Como solicitar o uso de imagens	1
Solicitação de contato de entrevistada em matéria sobre mãe social	1

Comentários	TOTAL: 03

3.3.2. Abordagem qualitativa

3.3.2.1. Percepção do leitor

Em relação às manifestações do leitor, do ponto de vista qualitativo, as principais observações realizadas por esta Ouvidoria foram em relação a erros de informação, replicação de notícias incorretas em outros meios, o julgamento do STF sofre a Anencefalia, o mais demandado de todos que se refere aos serviços que a Agência Brasil tem para o leitor e os problemas de acesso aos links do site.

Um leitor enviou manifestação criticando a ausência de matéria sobre a pesquisa que mostrou a avaliação positiva da presidenta Dilma. Este leitor, que não autorizou a publicação de seu nome, no dia 22 de abril, comentou: *“13:40 do Domingo e nada sobre a aprovação recorde e histórica da Presidenta! É uma lástima esses tucanos da **Agência Brasil!** Acorda, Presidenta!”*. Até o presente relatório, a Diretoria de Jornalismo da ABr não **havia** respondido a esta crítica. A Ouvidoria lamenta a morosidade da resposta, uma vez que o comentário do leitor foi simples e direto e merece uma resposta esclarecedora e construtiva da Diretoria de Jornalismo - DIJOR. Outra leitora solicitou o contato de uma entrevistada, em 8 de abril, na matéria intitulada “Projeto de Mãe Social é desenvolvido há 20 anos no Novo Gama”. Esta leitora que também não autorizou a publicação de seu nome, diz que *“gostaria de saber se haveria possibilidade de vocês me repassarem algum contato da mãe social Raimunda Lima Diano entrevistada por vocês em 09/05/2010 - 15h58. Desenvolvi durante o curso de mestrado em psicologia na UERJ o tema mãe social e estou elaborando meu pré-projeto de doutorado seguindo a mesma linha; e por esse motivo gostaria de entrar em contato com ela para colher maiores informações, caso fosse possível”*. A Diretoria de Jornalismo da **ABr** respondeu que *“infelizmente não temos como fornecer o contato. A matéria publicada em maio de 2010 foi apurada por um estagiário que não trabalha mais na **Agência Brasil** e não temos como localizá-lo”*. Vale a pena indagar: a **ABr** está publicando matéria apurada por estagiário? E pode? Esta Ouvidoria avalia que a resposta à leitora poderia ser melhor consubstanciada, pois mesmo que o estagiário contribuisse com a produção os registros devem ser resguardados como arquivo da Agência, isso é jornalismo sério.

O leitor Rudá Lemos Branco indagou em 10 de abril, sobre a notícia “Gilmar Mendes defende suspensão da pauta do STF para viabilizar julgamento do mensalão” que supostamente teria sido apagada do site da **ABr**. Ele comentou: *“Achei estranho não achar mais a notícia postada hoje pela manhã sobre a pressa de Gilmar Mendes em votar no STF o caso do Mensalão. Não achava que era comum a **EBC** deletar material por qualquer tipo de pressão. Fico assustado e perplexo”*. A Diretoria de Jornalismo respondeu que *“deve ter tido algum problema de acesso do leitor ao sitio. A matéria que ele se refere consta no nosso arquivo. Aproveito para informar que a **Agência Brasil** não deleta matéria publicada”*. Esta Ouvidoria entende que deve ter havido algum equívoco do leitor e foi ao apurar se havia problema quanto a disponibilização da matéria, constatou que não havia. A informação está à disposição na página, sob o mesmo título.

Embora no parágrafo acima quem estava equivocado era o leitor, no caso relacionado aqui, quem errou foi a **Agência Brasil**. Na notícia “Japão vai desativar seis reatores da usina de Fukushima”, publicada em 16 de abril, um leitor que não autorizou a publicação de seu nome, apontou erro e disse que: *“consta erroneamente, na matéria A Usina Nuclear de Fukushima Daiichi, uma das maiores do Japão, passará a operar com 50 reatores, e não mais 54.”* . Diz o leitor que: *“o Japão todo tem 54 reatores e os 6 da Usina Fukushima Daiichi serão completamente desativados. Fukushima Daiichi era a segunda maior do Japão (a maior usina nuclear japonesa é Kashiwazaki-Kariwa, na província de Niigata). Vale lembrar que atualmente, há apenas 1 reator em atividade. Os outros estão parados ou devido ao desastre (Fukushika Daiichi, Fukushima Daini, Onagawa, Higashidori, Tokai Daini) ou devido a inspeções periódicas”*. Até o presente relatório, a Diretoria de Jornalismo não havia respondido ao leitor e não houve nenhum “erramos” da **ABr**.

A **Agência Brasil** fez uma cobertura especial do julgamento do Supremo Tribunal Federal (STF), no dia 10 de abril, em relação à Anencefalia. E recebeu vários comentários sobre essa cobertura. O leitor Adilson José de Aquino, por exemplo, criticou em 11 de abril, a matéria *“Diante de gestação de anencéfalos mulheres relatam momentos de dor e de difícil decisão”*, publicada em 10 de abril, assim: *“na reportagem que se lê (...) diz que a criança nasceu em 2008 e hoje tem 2 anos e dois meses, ao fim da reportagem diz-se que o nome não é real. Então dois erros: 1- Data 2012 - 2008 = 4 anos, 2 - Se o nome não é real e a data não bate, a história é real?”* Outra leitora, Nilra Maria Teixeira, comentou *“Chegamos ao mundo, e a terra já estava aqui, os mares, a lua, as estrelas enfim, tudo, e sabemos que o homem jamais teria condições de criar tudo isso, só usufruímos (...) Estamos vivendo num mundo de provas e expiações, onde estão todos misturados pra que possamos aprender com os outros o que não sabemos e ensinar o que pensamos que já podemos ensinar, enfim, uma troca. Se Deus é sabedoria, não deixaria gerar numa mãe boa, amorosa e dedicada à família uma criança com problemas genéticos ou de anomalias significativas (...) Não adianta fugir abortando de forma legal, esses mesmos pais, que hoje se beneficiam com a Lei, após terem um filho perfeito o perderão para um acidente que fatalmente o tornará sem função cerebral, essa é a Lei Divina, dessa ninguém escapa. Para esses pais que se acham injustiçados por Deus lhes dar um filho sem cérebro, esquecem que são escolhidos e aceitam antes dessa ovulação, o véu do esquecimento não deixa que lembrem disso, mas para eles é uma dádiva. Não existe filho especial, mas pais especiais... Existe algum mendigo que nasce sem cérebro? com síndrome de Down? Pode até ser que sim, mas é raro (...) Com certeza esses pais devem à esse ser anencéfalo algo, e vice e versa, e não é a Justiça dos homens que vai resolver isso com uma simples decisão e larvas mãos de todos os interessados nesse assunto. Que Deus ilumine todos os responsáveis na hora dessa decisão, e perdoe as mães que cegas querem abortar com o consentimento da lei (...)*

(...) Se legalizar vai mudar o que? Quem usa vai continuar a usar... a vida é uma passagem, temos que saber o que estamos decidindo a cada dia, isso será cobrado no fim dessa viagem, e depois ninguém poderá dizer que não sabia (...)". E o outro leitor que se manifestou sobre o assunto, foi Wands Salvador Pessin, em 24 de abril, escreveu: *"impressionou-me o viés ideológico muito forte da matéria referida. Parece, data vênia, quase que uma propaganda ideológica. Até pela disposição do título e a ordem das matérias isso fica muito claro. O "outro lado", no jargão jornalístico, está visivelmente posto de forma secundária, periférica e submetida. Hoje é um tipo ideológico, amanhã pode ser outro e por aí vai. Por isso é importante delinear bem as questões ideológicas e evitar, o máximo possível, esse tipo de tomada pública de posição num veículo estatal"*.

A Diretoria de Jornalismo ponderou na primeira vez, em 13 de abril, assim: *"os destaques de matérias com pessoas e instituições pró e contra à interrupção da gravidez foram se revezando (...)* A cobertura foi bastante balanceada. *É claro que dependendo da posição firmada do leitor, ele se sentia mais atendido ou menos de acordo com a matéria nova, que ganhava mais destaque"*. Depois, a DIJOR, novamente instada, respondeu que *"durante os dias no julgamento várias matérias sobre o assunto foram publicadas com pessoas e instituições pró e contra a interrupção da gravidez"*. Esta Ouvidoria avalia que a cobertura feita pela **ABr** foi boa mas, as respostas dadas aos leitores foram vagas e inconsistentes. Perdeu uma boa chance de formar opinião crítica e dar mais esclarecimentos ao seu público.

E por fim, sobre as manifestações dos leitores a respeito de alguns serviços que a **ABr** dispõe em seu site, as mais comuns e recorrentes reclamações foram sobre acesso a link, ao site de notícias da ABr e ao "feed" (RSS) para o inglês. O leitor Alves Tahir Naqqash, em 01/04 observou (em inglês): *"I would like to say that the link "http://agenciabrasil.ebc.com.br/newsinenglish" has a RSS in the botton, however it doen't work. I want to have this RSS working because I am an English student. So it could help me so much in my future readings. Please, fix it. Look at the message I can see here "http://agenciabrasil.ebc.com.br/feed/ultimasnoticias/feed.xml.xml". Página não encontrada. I 'm waiting for your help"*. A Superintendência de Comunicação Multimídia (Sucom) respondeu (também em inglês) que *"we appreciate your warning about this broken link in Agência Brasil "The News in English" section. The RSS channel has been fixed, and it works properly in all of the tests we made on it. It took more time than we first expected to fix the link, and we apologize for that. The feed content can be reached by the URL: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/feed/newsinenglish/feed.xml>. At "The News in English" page in Agência Brasil (<http://agenciabrasil.ebc.com.br/newsinenglish>), the RSS button also works correctly"*. Trata-se de mais uma reclamação sobre o mesmo assunto. É um problema que precisa ser solucionado pois a demanda é constante.

Outros temas que se destacaram nos comentários dos leitores, foram sobre acesso a imagens e textos no site da **ABr**, além da recorrente solicitação de autorização para publicar o noticiário da **ABr**. O leitor Mario Antônio da Silva, por exemplo, solicitou em 03 de abril, *“estamos inaugurando um novo jornal na cidade de Cachoeirinha, no Estado do Rio Grande do Sul, chamado GAZETA NOTICIAS DO VALE. Gostaríamos de saber se é possível usarmos matérias da **AGÊNCIA BRASIL** em nosso jornal que a princípio terá periodicidade quinzenal.”* Ele é editor do jornal. A sugestão desta Ouvidoria é que conste em algum espaço da página a autorização expressa de publicação do material para que esta demanda tão permanente e simples de atender, não precise mais ser acionada via Ouvidoria.

Sobre acesso às imagens da **ABr** surgiram algumas reclamações. Um leitor que não quis ser identificado, disse, em 02 de abril: *“caros, sou pesquisador de uma empresa de comunicação, sempre consulto seu acervo fotográfico. Gostaria de fazer algumas ressalvas para o melhoramento das buscas em seu site. Está confuso procurar imagens, pois quando solicitamos a busca, vem misturado com texto, ao lado esquerdo, temos uma opção para textos, fotos, videos, etc, quando clicamos em fotos, por exemplo, a primeira pg vem só com fotos, mas depois as seguintes vem com tudo misturado. Seria interessante um campo para marcar a opção desejada, ou foto ou texto. Espero que tenha ajudado para a melhoria do serviço”*. A DIJOR ainda não respondeu sobre esta questão. Já a leitora Thalita Alves, comentou em 04 de abril, que *“o banco de imagens do site está horrível. Qualquer palavra que digito a busca encontra mais de mil fotos e por isso só aparecem as matérias. Por que não volta a ser como antes? Era perfeito, o melhor banco de imagens dos sites governamentais!”* Outra leitora, Fabiane Cavalcanti (editora de Brasil e Internacional do Jornal do Commercio-PE), em 04 de abril, comentou que *“essa nova mudança piorou o sistema de busca de textos e fotos e queremos passar para a segunda página e vem todos os textos de novo. Muitas fotos também não estão sendo carregadas.”* A resposta da Sucom foi a seguinte: *“As alterações no sistema de busca da Agência Brasil, notadas pela usuária, estão em funcionamento desde o início do mês. A mudança foi no sentido de integrar, de forma mais completa, os conteúdos de diferentes veículos da EBC, incluindo a Agência Brasil, a TV Brasil e Radioagência Nacional. Os filtros padrão permitem separar os resultados da busca por tipo de conteúdo (texto, vídeo, foto, áudio, conteúdo institucional e em inglês), o que foi pensado para facilitar a navegação e o acesso de conteúdos em diferentes meios. Em relação à situação apontada, vamos trabalhar para ajustar a funcionalidade. Lamentamos por isso e podemos passar um prazo de 15 dias para o mecanismo passar a operar corretamente. Até lá, uma opção que pode ajudá-la seria, antes de aplicar um filtro - como o de foto, por exemplo, selecionar um número maior de itens a serem exibidos. Por padrão, o sistema oferece 15 tópicos por página, mas é possível conseguir até 100 por vez. Embora não seja a solução definitiva, isso pode melhorar a experiência do usuário até que os acertos sejam promovidos”*.

Novamente instado pelas leitoras a Ouvidoria solicitou nova resposta e a Sucom complementou a seguinte informação: “as alterações no sistema de busca da Agência Brasil notadas pela jornalista do Jornal do Commercio estão em funcionamento desde o início do mês. A mudança no sistema foi no sentido de integrar de forma mais completa os conteúdos de diferentes veículos da EBC, incluindo a Agência Brasil, a TV Brasil e Radioagência Nacional (...). Em relação à situação apontada na paginação (“quando clicamos para aparecer só foto e queremos passar para a segunda página vem todos os textos de novo”), vamos trabalhar para consertar a funcionalidade. Lamentamos por isso e podemos passar um prazo de 15 dias para o mecanismo passar a operar corretamente. Até lá, uma opção que pode ajudá-la seria, antes de aplicar um filtro (...) selecionar um número maior de itens a serem exibidos. Por padrão, o sistema oferece 15 tópicos por página, mas é possível conseguir até 100 por vez. Embora não seja a solução definitiva, isso pode facilitar. Quanto a fotos que não são exibidas, é mais difícil de precisar causas do problema. Verificamos que alguns usuários tem encontrado problemas de navegação provocados pelo “cache” do navegador. “Cache” é um recurso usado pelos navegadores para acelerar o acesso a conteúdos na internet. Na prática, imagens, folhas de estilo e padrões visuais são armazenados na memória do aplicativo em uma operação que, normalmente, ajuda a fazer as páginas serem carregadas mais rapidamente. Em caso de mudança nessas estruturas, porém, acontece de alguns navegadores não “perceberem” a alteração. Como consequência, exibe-se o conteúdo de modo desatualizado. No caso das alterações na busca, estamos trabalhando para reduzir esse tipo de situação (os testes com diferentes versões de variados navegadores mostraram nenhum tipo de problema, mas sempre é possível que isso ainda aconteça em alguma condição não verificada). Se for esse o caso, usar o comando “Atualizar” ou “Recarregar” no navegador (acionada por meio da barra de navegação, pelo menu ou pela combinação de teclas Ctrl+R ou Ctrl+F5) tende a resolver”.

Na avaliação desta Ouvidoria, as constantes mudanças, embora necessárias para aperfeiçoar, estão dificultando o entendimento prático de quem utiliza as informações da **ABr** para uso profissional. Uma observação técnica permanente orientando como usar em caso de dificuldades, talvez já facilitasse o acesso.

Outro caso foi o do leitor Antonio Carlos, em 13 de abril comentou: *“não consigo entender o porquê de: ao acessar uma matéria qualquer, em página que não a 1ª (primeira), ao voltar para o site ele retorna sempre para a 1ª página. Pior ainda só consigo enviar o email se estiver relacionado a um programa?”* A Ouvidoria respondeu que: *“os problemas técnicos foram detectados e a solução deve se alcançada até sexta-feira (20.04.2012). Sua mensagem será encaminhada à SUCOM para reforçar a urgência de providenciar a solução, mas se o problema persistir depois deste prazo, pedimos a gentileza de nos contactar novamente”*.

Esta Ouvidoria não registrou acompanhamento ou retorno sobre a elucidação do problema. O recomendado é que, por serem recorrentes e de vários leitores, a SUCOM padronize as respostas e coloque um guia mínimo e prático de manuseio dessas ferramentas.

No que se refere ao conteúdo, um leitor que não autorizou a publicação de seu nome, disse em misto de comentário e crítica endereçado à **EBC**, em 24 de abril, *“Bom dia! Vocês pertencem a ULAN? Vocês já compararam a qualidade das Agencias de Noticias dos outros países com qualidade despojada da EBC? Chamo de despojada , por que é despojada de qualidade, de dignidade com o país, com imagem dos próprios funcionários, com o respeito as famílias , filhos, avós , avós que poderiam ser orgulhar de ter parentes , empregados públicos aí! É um atentado a dignidade humana a página de apresentação desta empresa. Comparem com a Telam? Você já fez isso? Meu irmão ou irmão trate-se com Amor próprio! Permitam se orgulhar de Trabalhar em uma Empresa de Comunicação Nacional! Deve haver apátridas na direção desta empresa. Nada há de se orguhar ... A Andes dá um Show de apresentação, ABI com toda dificuldade financeira é melhor! Se perguntem , por que não há anunciantes que poderiam aportar recursos na EBC? Será que os apátridas não querem? Porque os blogueiros "sujos" tem patrocínio das Estatais e a EBC, não? Não orgulho ou dignidade na abordagem das matérias, não há paixão, parecem que todos usam valium, é isso? Não há cor, que vida é essa que querem passar ao leitor? Filhos e filhas se orgulhem, digam que vale a pena viver! Njão adianta viver apenas as 12 horas restantes, pois seus filhos também serão mediocres como o trabalho de vocês! Um dia serão uma Telam, é claro que gostaria de algo melhor porque sei que são capazes ! Pela Dignidade Humana , Profissional , Jornalística, Gerencial, de Vida em Família e em Sociedade! Enfim , mas que seja já, pois amanhã podés não estar lá, então de que valeu vcs não terem tentado viver hoje com Dignidade também na EBC?! Sejam Dignos Já para com seus Filhos, mediocridade nunca mais! A Diretoria de Jornalismo ainda não respondeu a este comentário do leitor. A Ouvidoria, embora considere que as palavras usadas foram destemperadas e agressivas, avalia que a resposta deve ser dada. Com serenidade, certeza e absoluta transparência sobre o papel que a EBC desempenha e que está aperfeiçoando na busca de um melhor jornalismo investigativo e no permanente debate sobre a comunicação pública deste país.*

3.3.2.2. Observações da Ouvidoria sobre o conteúdo da Agência Brasil

Esta Ouvidoria verificou que os principais assuntos divulgados na editoria de Meio Ambiente da ABr são preponderantemente, sobre a Rio +20. Outros temas que merecem destaque são sobre o Código Florestal, Desmatamento, Lixões e sua destinação, Belo Monte, Chuvas, Vazamento de óleo da Chevron e Energia Nuclear, entre outros temas abordados. Mas assim como na editoria de Cidadania, avaliada no mês de março, a maioria das matérias publicadas desta editoria provém da cobertura de atos e ações do Governo Federal, incluindo os Ministérios e secretarias, além da Presidência da República.

Na área de Desmatamento, merece destaque a cobertura da ABr. Assuntos variados e cobertura de todas as regiões com mais ênfase para a questão do desmatamento na Amazônia. As matérias “Desmatamento na Amazônia Legal no mês de março foi 15% maior, registra Imazon”, publicada em 19 de abril; “Estudo aponta que acesso a financiamentos para linha verde é irrisório”, de 06 de abril; “Desmatamento dispara em Roraima e Mato Grosso, aponta estudo”, em 05 de abril e “Greenpeace denuncia exploração ilegal de madeira em área de assentamento do Incra no Pará”, de 02 de abril; foram concisas e esclarecedoras sobre o assunto, em reportagens geradas pela própria **ABr**. E mostrou que sabe fazer uma cobertura diferenciada. A sugestão desta Ouvidoria seria somente no sentido de ampliar mais o noticiário sobre o assunto.

Outro destaque da cobertura da **ABr** foram os assuntos relativos ao Código Florestal. A **ABr** acrescentou conteúdo crítico e quem leu sobre o assunto deve ter ficado bem melhor informado do quem leu pela grande imprensa. Apesar de um certo viés governamental, com muitas matérias sobre o que o Governo Federal pensava sobre o assunto, a questão da votação do Código Florestal foi boa e ocupou um volume razoável na produção geral de notícias da **ABr**. Mas, faltou ouvir mais o outro lado, como por exemplo, a comunidade científica e a do desenvolvimento sustentável. Poderia ter gerado uma produção de página especial do tipo “entenda mais sobre o Código”. Esta Ouvidoria recomenda que, faltando a parte da sanção ou veto do Código pelo Poder Executivo, a **ABr** retome a questão e esclareça ponto a ponto ao seu leitor todo o processo, além de inserir a cobertura do movimento “Veta Dilma” que está tomando as ruas. Destaque para as matérias “Em defesa do novo código, presidente da SNA diz que reflorestar seria “desperdício fantástico”, em 28 de abril; “Ideli diz que parte do Código Florestal que trata de anistia a desmatadores terá 'grandes chances' de ser vetada”, em 26 de abril e “Minc conversa com Dilma e diz que presidenta pretende vetar itens do Código Florestal”, de 26 de abril.

Em relação ao acompanhamento e divulgação do assunto sobre Belo Monte, o foco da **ABr** foi principalmente na questão indígena e também na greve dos trabalhadores. Foram feitas algumas matérias especiais, como as do repórter Pedro Peduzzi, intituladas “Belo Monte: desafio é manter operários motivados em ambiente de trabalho pesado e poucas opções de lazer”, de 19 de abril e “Belo Monte: capacitar é preciso”, em 20 de abril. Outra matéria foi a de Luciana Lima, em 13 de abril, “CIDH notifica o governo brasileiro e pede informações sobre comunidades que habitam a Bacia do Rio Xingu”. Para a Ouvidoria faltou um fio lógico e crítico de acompanhamento do desenrolar deste assunto que ainda não encerrou. A **ABr** está perdendo a chance de fazer uma cobertura histórica de um fato que envolve as comunidades científica, ambiental e a internacional ligada ao meio ambiente e aos povos indígenas. Esta Ouvidoria recomenda um aprofundamento do assunto. Ouvir mais segmentos sociais, fazer enquete e criar página especial. Registrar e acompanhar o assunto que vai fazer a diferença e servir de referência em cobertura jornalística na editoria de Meio Ambiente.

Um assunto noticiado de forma interessante foi a cobertura da temática “Lixão” teve um bom destaque na cobertura da **ABr** não só por ser um assunto que atinge a todos os cidadãos, mas por também ter abordado de forma especial o lixo eletrônico. A **ABr** produziu reportagens sobre o problema do lixo e sua destinação final. Mas reservou um destaque sobre o lixo eletrônico em seu noticiário, realizada em boa hora. Nas matérias “Descarte correto de lixo eletrônico ainda é problema para o Brasil”; “Projeto capacita catadores de 53 cooperativas a separar o lixo eletrônico”; “Descarte correto do lixo eletrônico requer engajamento das empresas brasileiras”; “Assespro-RJ defende estruturação de política para o lixo eletrônico” e “Crescimento do lixo eletrônico ameaça a saúde da população e o meio ambiente”, todas datadas de 29 de abril, a **ABr** agregou valor crítico e demarcou espaço no quesito jornalismo público de qualidade. A recomendação desta Ouvidoria é para que outros assuntos ligados ao interesse público tenham o mesmo tratamento.

No tema Rio +20, dentro da editoria de Meio Ambiente, a **Agência Brasil** ampliou muito o debate e o espaço em seu noticiário. Matérias sobre o evento são diariamente publicadas na página desta editoria envolvendo educação, cultura, cidadania, notícias internacionais, dentre outras. Embora ainda seja necessário um de maior aprofundamento, a **ABr** demonstra que referente a essa questão pretende ir mais a fundo e fazer a diferença. Está subentendido também pela estratégia concebida para a atuação na Rio +20 pela **ABr**, que será na construção desse espaço de debate aberto e democrático que a **ABr** quer convalidar e consolidar os parâmetros previstos para referenciar o sistema comunicação pública da EBC. Destaques para as matérias: “Dilma quer empenho para que Rio+20 seja referência mundial sobre desenvolvimento sustentável”, em 03/04; “Cúpula dos Povos pretende lutar contra mercantilização da natureza”, em 10/04 (...)

(...) “Movimentos sociais farão marcha de protesto na abertura da Rio+20”, em 13/04; “Movimentos sociais querem incluir a felicidade na agenda Rio+20”, em 16/04; “Demarcação de território será prioridade dos povos indígenas nos debates da Cúpula dos Povos”, em 17/04 ; “Rio+20:mulheres se mobilizam no Rio para levar propostas à Cúpula dos Povos”, em 28/04 e “Presidente do Equador, Rafael Correa, confirma participação na Rio+20” , em 30/04. A recomendação desta Ouvidoria é para que especialmente para este assunto, a **ABr** reforce a cobertura diária para que o usuário de informações da EBC fique informado e criticamente esclarecido sobre este grande evento ecológico mundial, além do que a EBC está programando para a cobertura nos dias em que ocorrerá a Rio+20.

3.3.3. Colunas da Ouvidoria

Em 02 de abril, a coluna da Ouvidoria intitulada “A ênfase em um lado da questão impede o equilíbrio da informação” apontou para a análise da cobertura da **Agência Brasil** no que se refere à questão do uso de sacolas plásticas. O leitor Tony Trambell reclamou de uma matéria publicada pela **Agência Brasil**, no dia 10 de março, sob o título “*Mais de 60% das capitais brasileiras proíbem uso de sacolas plásticas em supermercados*”, segundo ele: “*a matéria usa números e informações que só interessam a um lado. Um jornalismo sério mostraria os dois lados da moeda ou, pelo menos, questionaria para onde foi o dinheiro economizado pelos supermercados em relação à economia das sacolas plásticas?*”. A Diretoria de Jornalismo respondeu que “*essa é uma questão controversa que envolve diversas opiniões, por isso, delimitamos o foco da nossa matéria, e optamos por fazer uma matéria alertando o consumidor para o ato de que ter a lei não significa que ela será aplicada, justamente por causa das questões judiciais. Os lados ouvidos foram uma ambientalista - que abomina o uso de sacos plásticos -, um representante da indústria - que defende o uso consciente dos sacos, e o consumidor - que é o mais atingido pela lei*”. A Ouvidoria ponderou que o leitor tinha razão ao denunciar os interesses comerciais dos supermercados. E que esses interesses não são pequenos: o *Valor Econômico* divulgou em janeiro de 2012 que só no ano passado, os brasileiros usaram cerca de 12,9 bilhões de unidades de sacolas, que custaram R\$ 500 milhões aos supermercados. No ponto de vista da Ouvidoria, a simples proibição das sacolas transfere todo o ônus para o consumidor. Nas cidades (Rio de Janeiro e Vitória, entre outras) onde não há proibição e os supermercados dão descontos aos consumidores que não empacotem suas compras nas sacolas plásticas oferecidas pelos estabelecimentos (R\$ 0,03 por cada cinco itens de compras), a distribuição do ônus é muito mais justa, porque o lucro com a economia das sacolas usadas para transportar as mercadorias se reverte ao consumidor e a solução da questão do acondicionamento do lixo doméstico depende do consumidor.

Na coluna seguinte, “ No terreno dos índices e das fontes, o repórter é nosso guia? ”, de 09 de abril, a coluna adverte que não é de hoje que a **Agência Brasil** vem publicando, mensalmente, o resultado das pesquisas realizadas pelas duas instituições que medem o índice de desemprego no país: a Pesquisa Mensal de Emprego (PME) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), com dados de seis regiões metropolitanas do país, e a Pesquisa de Emprego e Desemprego (PED) do Departamento Intersindical de Estatística e Estudos Socioeconômicos (Dieese) e da Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados (Seade), baseada em sete regiões metropolitanas. De acordo com o levantamento feito nas matérias pesquisadas, a partir de 2002 (402 sobre PME e 249 sobre PED), os resultados são apresentados em matérias distintas e, com uma exceção, não fazem nenhum tipo de comparação entre os índices diferentes levantados por essas instituições. Apenas uma matéria, publicada em 28 de fevereiro de 2007, se preocupou em fazer a comparação entre os dois índices informados. “A diferença de métodos faz desaparecer 200 mil desempregados na Grande São Paulo”. E foi a disparidade dos índices levantados pelos dois institutos e apresentados pela **Agência Brasil** em matérias distintas, que provocou a manifestação do leitor Wolney Castilho Alves, dirigida à Ouvidoria no dia 29 de março.

Na terceira coluna produzida em 16 de abril, “Notícias e novidades na educação do campo” a coluna comentou reportagem da **Agência Brasil** publicada no dia 18 de março que trata do lançamento do Programa Nacional de Educação no Campo (Pronacampo)[2], pela presidenta Dilma Rousseff. O programa tem como objetivo impulsionar a qualidade da educação rural e prevê, entre outras ações, a construção de escolas e a qualificação de professores. A matéria foi alvo de manifestação do leitor Celso Vallin, professor da Universidade Federal de Lavras (MG), que trabalha com essa temática em projetos de pesquisa e extensão. Ele questionou a informação, ao ressaltar que o programa Escola Ativa já havia produzido e distribuído material didático diferenciado para as escolas do campo, bem como um *kit* com esqueleto, globo terrestre e outros materiais. Logo, segundo o professor Celso Vallin, não procede a informação veiculada na matéria, quando afirma em determinado trecho: *“entre as ações previstas está a produção de material didático específico para as escolas rurais, que abordem os temas da realidade do campo. Até este ano, os estudantes recebiam os mesmos livros que eram enviados ao restante do país”*.

Para esclarecer todos esses aspectos a **ABr** poderia ter repercutido a notícia, sobretudo com os representantes dos movimentos sociais, prefeitos, autoridades estaduais e municipais de educação e diretores de escolas e professores. Nos *blogs* e *sites* da “grande imprensa” na internet observa-se que a maioria dos comentários consiste em elogios, inclusive de representantes dos ruralistas como a senadora Katia Abreu (PSD-TO), que assistiu à solenidade de lançamento do projeto, mas há também ressalvas de representantes dos movimentos sociais e de outras entidades ligadas à educação no campo, como é o caso de José Wilson Gonçalves, representante da Comissão Nacional de Educação do Campo, que destacou: “*é preciso haver um pacto entre os governos federal, estaduais e municipais para a efetiva implantação do Pronacampo na base*”.

Na quarta coluna, em 23 de abril, foi abordado o tema “Mudanças na TI e avisos aos navegantes” em que trata das diferentes demandas que chegam à Ouvidoria, como uma das que mais oscilam no tempo com reclamações de acesso ao *site/links*. Elas chegam de forma homeopática e sobre diversas questões: um *link* desativado, um ícone que poderia ser mais “amigável”, a desatualização de uma página, uma falha momentânea em algum dispositivo etc. Mas, quando o volume de demanda sobre o assunto aumenta aponta que algum tipo de inconformidade ocorre no sistema, e que o leitor precisa de orientações complementares para o acesso. Fato constatado nos últimos dias, em que a Ouvidoria recebeu três reclamações de usuários sobre o dispositivo de busca às fotos nos arquivos do portal da **Agência Brasil**. Eles foram unânimes em relatar sobre a dificuldade na busca de imagens no *site* da Agência Brasil devido à mistura de fotos e textos que aparece na lista de *links*; mesmo que acione o filtro de fotos, a separação só funciona na primeira página.

Em atendimento às três demandas que a ouvidoria lhe encaminhou, a Superintendência de Comunicação Multimídia (SuCom) respondeu que “As alterações no sistema de busca da **Agência Brasil**, notadas pelos usuários, estão em funcionamento desde o início do mês. A mudança foi no sentido de integrar, de forma mais completa, os conteúdos de diferentes veículos da **EBC**, incluindo a **Agência Brasil**, a **TV Brasil** e **Radioagência Nacional**. Os filtros padrão permitem separar os resultados da busca por tipo de conteúdo (texto, vídeo, foto, áudio, conteúdo institucional e em inglês), o que foi pensado para facilitar a navegação e o acesso de conteúdos em diferentes meios. Em relação à situação apontada, vamos trabalhar para ajustar a funcionalidade. Lamentamos por isso e podemos levar um prazo de 15 dias para o mecanismo passar a operar corretamente. Até lá, uma opção que pode ajudá-los seria, antes de aplicar um filtro como o de foto, selecionar um número maior de itens a serem exibidos. Por padrão, o sistema oferece 15 tópicos por página, mas é possível conseguir até 100 por vez. Embora não seja a solução definitiva, isso pode melhorar a experiência do usuário até que os acertos sejam promovidos”.

E na última coluna do mês de abril, intitulada “Na cobertura dos fatos cotidianos, como a mídia pública deve se comportar?”, do dia 30/04, toda essa discussão sobre a hipótese do agenda-setting foi provocada não somente para entender o padrão de procedimentos típico da mídia comercial, mas para questionar como a mídia pública deverá se comportar e quais são os princípios que deveriam ser seguidos em lugar do agendamento e os ciclos de notícias que caracterizam a mídia comercial. A coluna enfatiza que enquanto não há o lançamento do *Manual de Jornalismo* da **EBC** é importante adotar alguns princípios e práticas alternativos que devem ser levados em conta, como o respeito à diversidade, o qual é preconizado na lei que criou a **EBC** e nos estatutos que definiram a estrutura e as finalidades da organização. Para tornar efetivo esse princípio, o trabalho de reportagem se obriga a abrir um leque mais amplo de assuntos e dar-lhes um tratamento mais igualitário do que costuma acontecer onde se adota a estratégia de agendamento.

Brasília, 16 de maio de 2012.

**Regina Lúcia Alves de Lima
Ouvidora da EBC**