

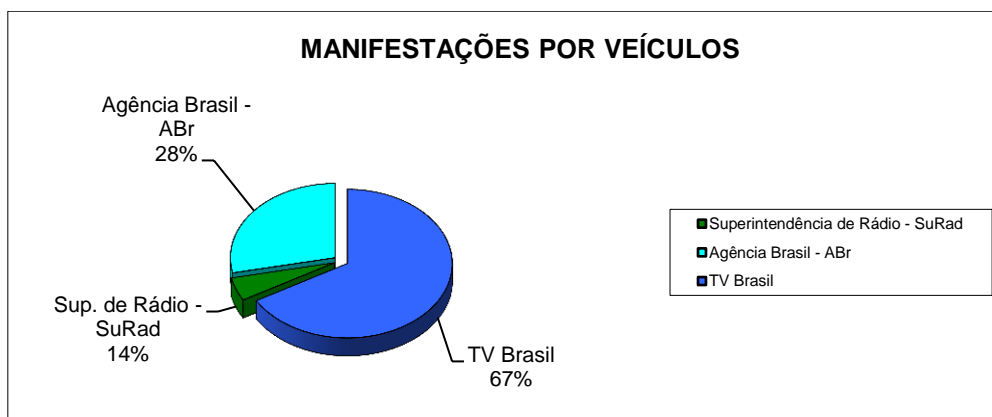
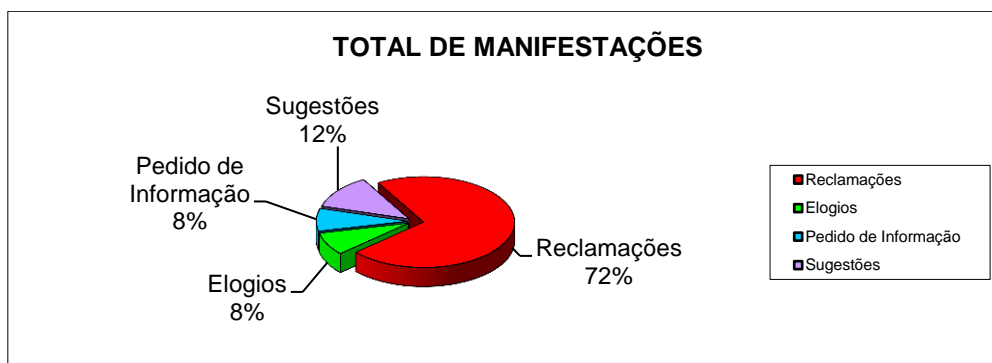


*Empresa Brasil
de Comunicação*

**OUVIDORIA DA EBC
RELATÓRIO MENSAL
OUTUBRO 2011**

No mês de outubro de 2011, a Ouvidoria recebeu 99 manifestações de ouvintes, telespectadores e internautas dos veículos da EBC – rádios, TV Brasil e Agência Brasil. Dessas manifestações 71 foram de reclamações, 8 elogios, 8 pedidos de informação e 12 sugestões. A Ouvidoria também recebeu 167 pedidos de informação que não geraram processos.

A Ouvidoria da EBC é responsável por intermediar soluções em questões que não estejam de acordo com os princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública e também de identificar possibilidades de evolução em processos, políticas e relacionamentos. O processo de encaminhamento das manifestações é simples, ou seja, recebida a demanda, ela é encaminhada ao gestor responsável e, dado o encaminhamento, incorpora-se a decisão à melhoria do processo.



Cenário TV Brasil

No mês de outubro, a Ouvidoria de TV registrou o recebimento de 66 manifestações, sendo 45 reclamações, 7 sugestões, 7 elogios e 7 pedidos de informação. Do total de reclamações, 19 eram assuntos relacionados à Diretoria de Suporte; 1 à Superintendência de Rede; 17 à Superintendência de Programação; e 8 à Diretoria de Jornalismo. Até o fechamento deste relatório, contabilizamos 10 processos aguardando respostas: 8 da Diretoria de Programação, 2 da Superintendência de Rede.

Aspectos relevantes

Como aspectos relevantes no período, duas mensagens de telespectadores ensejaram o aprofundamento de discussões sobre aspectos das rotinas de produção de Jornalismo. Uma demanda referia-se à crítica de uma entrevistada pelo programa *Repórter Brasil* que discordou da edição, e a outra reclamava de um erro de informação histórica em outro programa da TV Brasil. Os dois assuntos foram tema do programa *O Público na TV*.

Quanto à primeira reclamação, a Ouvidoria analisou a reportagem e considerou que as reclamações não eram cabíveis e que a reportagem estava correta, equilibrada e que não apresentava as deficiências apontadas pela demandante. Na avaliação, o fato foi considerado como um indicativo de que o público talvez não conheça os critérios utilizados pela reportagem para tratar os diversos assuntos. Considerando que uma das funções da Ouvidoria é qualificar o público para o debate sobre o sistema público de comunicação, o assunto foi tratado em um programa da Ouvidoria na TV Brasil. O programa mostrou as rotinas de produção do jornalismo – critérios, formas de abordagem, princípios éticos – e também, mesmo que não considerando corretas as reclamações da demandante, foi oferecido à telespectadora entrevistada o direito de manifestar sua contrariedade com a abordagem da matéria.

A outra demanda deu ao programa da Ouvidoria a oportunidade de corrigir um erro de informação histórica repetido até mesmo por historiadores. A edição de número 8 de *O Público na TV*, levada ao ar no dia 10 de novembro, discutiu a relação entre Jornalismo e História na construção da realidade social, focando a responsabilidade do Jornalismo na contemporaneidade ao se apropriar de fatos registrados de forma errônea, repetindo equívocos registrados pela História. Este foi o aspecto apontado pelo telespectador no programa *De Lá Pra Cá*. O programa foi exibido em maio de 2011, mas o demandante o assistiu apenas em outubro pelo You Tube. O programa lembrava os 60 anos da Lei Afonso Arinos, primeira Lei contra o racismo no país. Ao referir-se ao motivo que levou o então deputado federal a propor a lei, os apresentadores do *De Lá Pra Cá* (leia-se os redatores/roteiristas) afirmavam ter sido a propósito de discriminação sofrida por uma famosa coreógrafa norte-americana negra em um hotel de São Paulo.

O telespectador que reclamou a correção afirmava que a Lei havia sido fruto dos frequentes episódios de racismo sofridos pelo motorista de Afonso Arinos, que era seu pai. A Ouvidoria pesquisou as informações, comprovadas em um documentário biográfico da década de 1970, feito pelo escritor Fernando Sabino, onde o próprio Afonso Arinos narra a história e confirma a versão trazida pelo telespectador. Para ilustrar a discussão, o jornalista, pesquisador de assuntos raciais e mestre em Ciências Jurídicas e Sociais, Carlos Alberto Medeiros, debateu o assunto em entrevista no estúdio. O programa contou ainda com as contribuições das professoras, jornalistas e historiadoras Ana Paula Goulart Ribeiro (UFRJ) e Marialva Barbosa (Intercom e UFF), em comentários referentes ao assunto.

Cenário Rádio

No mês de outubro, a Ouvidoria de Rádio recebeu 5 manifestações por parte do público que acompanha as emissoras radiofônicas da EBC. No período, vale destacar o retorno, com um novo formato, do programa *Musishow* à grade da Rádio Nacional do Rio de Janeiro, tema de dezenas de mensagens de ouvintes, sobretudo, entre agosto e setembro deste ano e que foram tratadas nos relatórios anteriores. Os gestores da Superintendência de Rádio decidiram pelo retorno do programa, após inúmeros pedidos dos ouvintes, que elogiaram também as alterações na programação da Rádio Nacional do Rio.

Aspectos relevantes

A Ouvidoria deu encaminhamento à mensagem de ouvinte com proposta de roteiro para radiodramaturgia e recebeu crítica ao conteúdo e ao sinal da Rádio Nacional da Amazônia. A crítica ao conteúdo veiculado pela emissora é a única pendência da Ouvidoria, aguardando resposta da coordenação e da gerência da rádio. Aliás, a qualidade do sinal da Nacional da Amazônia está irregular há quase dois anos (20 meses), conforme exposto nos últimos relatórios. O alcance ideal do sinal por meio da frequência 6.180 kHz (faixa 49m), que continua inativa, prejudica a recepção nos estados do Maranhão, Piauí, Bahia, Ceará e Pernambuco e da faixa 25m (frequência 11.780 kHz) que conta com sinal considerado intermitente.

A Ouvidoria aguarda resposta de gestores da EBC sobre a previsão de solução do problema que segue deixando parte considerável do território brasileiro sem acesso ao sinal da Nacional da Amazônia. Continua sendo necessário o acompanhamento da Presidência e do Conselho Curador da EBC sobre essa questão.

Em outubro, a Ouvidoria transmitiu nove edições do "Rádio em Debate", somando as versões específicas da MEC FM/ MEC Brasília com as versões veiculadas pela MEC AM e pelas Rádios Nacional do

Rio, de Brasília AM, de Brasília FM (que teve um programa especial transmitido no primeiro sábado de outubro), da Amazônia e do Alto Solimões.

Entre outros assuntos, os programas da Ouvidoria tiveram como tema o debate sobre a substituição de conteúdos nas versões online das emissoras da EBC, que eventualmente não transmitem os mesmos programas que são levados ao ar nas frequências AM, FM ou Ondas Curtas. O tema dessa edição partiu da reclamação de uma ouvinte que não conseguiu escutar a "Voz do Brasil" por meio das versões online da Rádio Nacional AM Brasília e da Rádio Nacional do Rio de Janeiro. Uma partida de futebol estava sendo veiculada no lugar do noticiário dos três Poderes. A participação de idosos na produção de conteúdos radiofônicos e pesquisa de audiência e interatividade das rádios da EBC com o público também estiveram na pauta do "Rádio em Debate" de outubro.

Cenário Agência

Em outubro de 2011 a Ouvidoria da Agência recebeu 28 demandas de leitores que deram origem a novos processos, 11 dos quais permanecem sem resposta da diretoria de Jornalismo. Algumas dessas demandas foram pautas para coluna da ouvidoria na Agência Brasil.

Aspectos relevantes

Um exemplo disso foi a matéria *ONGs se queixam da repressão da Anatel a rádios comunitárias*, que causou estranheza em vários leitores ao não identificar a fonte que reafirmava um velho mito sobre a interferência de rádios não autorizadas nas comunicações da polícia, um equívoco ou erro de edição remediado posteriormente. Essa informação, classificada por alguns leitores como sendo uma opinião pessoal da repórter que assinava a matéria, mais tarde teve sua autoria atribuída a um "erro de edição" na resposta dada aos leitores pela diretoria de Jornalismo. O assunto foi tratado pela coluna da Ouvidoria sob o tema 'Pela liberdade de comunicação'.

Erros de edição ou equívocos como esse, apesar de remediados, correram o mundo reforçando o mito da criminalização das rádios comunitárias, como ressaltou uma leitora.

Tal como as rádios comunitárias, a Agência Brasil é um veículo público de comunicação que tem na sua origem e na sua própria razão de existir a liberdade de imprensa, de comunicação e de pensamento. Seu conteúdo deve contribuir de maneira decisiva para que estes valores se propaguem por toda a sociedade. Qualquer mentira que ameace esses direitos deve ser veementemente repudiada e nunca reproduzida.

A omissão de matérias por ocasião do Dia do Professor foi objeto de reclamação de um leitor acostumado aos balanços publicados anualmente pela Agência naquela data. O assunto foi tratado na coluna 'Alunos digitais, escola analógica e agência ausente'. A partir da demanda do leitor a Ouvidoria verificou que em 2009 a Agência havia publicado cinco matérias no mesmo dia com o objetivo de fazer um balanço do processo histórico da educação em nosso país e não simplesmente para comemorar a data. Em 2010 outras seis matérias deram conta e atualizaram a discussão sobre a carreira relacionando-a à qualidade do ensino. Todavia, agora em 2011, a Agência Brasil não publicou uma única linha sobre o assunto.

A diretoria de Jornalismo justificou dizendo que constantemente acompanham o tema professor na cobertura de educação da Agência e que “não havia nenhum fato novo ou informação inédita para produzir um material diferenciado para a data”. E lembram que nem sempre a Agência faz reportagens sobre dias comemorativos, mesmo sobre a situação dos professores “que está sempre em pauta na Agência Brasil”.

A Ouvidoria pondera que, apesar de estar acompanhando o processo ao longo do tempo, a Agência Brasil poderia ter aproveitado a oportunidade para dar continuidade ao tipo de balanço que vinha fazendo ano após ano, resumindo os principais fatos ocorridos, ouvindo especialistas, entidades de classe e, principalmente, os protagonistas da educação no Brasil: autoridades, alunos, professores e dirigentes, ou seja, a comunidade escolar.

A Ouvidoria discutiu também em sua coluna a lógica do processo de formulação das pautas da agência pública na coluna 'Quando a pauta vem das ruas'. Analisando a falta de cobertura sobre movimentos que surgem na sociedade e a dificuldade do jornalismo de noticiá-los, a Ouvidoria observa que o jornalismo acostumou-se a obter os assuntos da sua pauta na agenda do poder, dos grupos de interesse que dominam a economia, as finanças e a produção, nas autoridades de plantão, nas instituições consagradas e na chamada sociedade civil organizada. A agência pública tem condições também de trabalhar para inverter a lógica da origem da pauta. Navegando pelas redes sociais, blogs e sites não é difícil obter-se informações sobre novas fontes que protagonizam movimentos. Estabelecer contatos, fazer entrevistas, apurar informações, coletar opiniões, promover debates e organizar fóruns são atividades inerentes ao jornalismo interativo, participativo e colaborativo.

Considerações / Recomendações

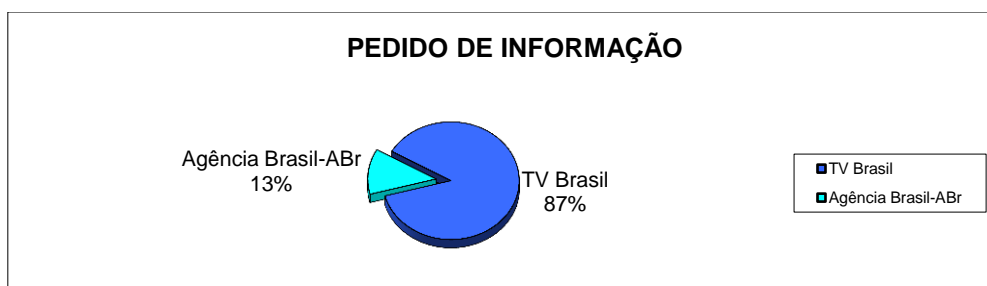
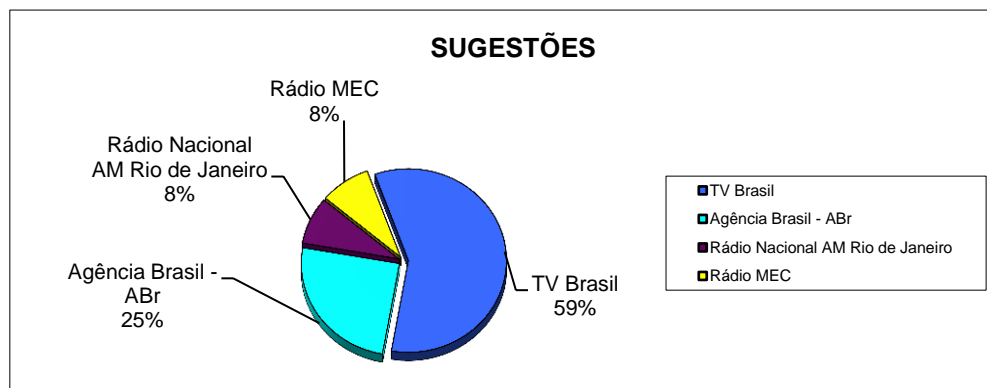
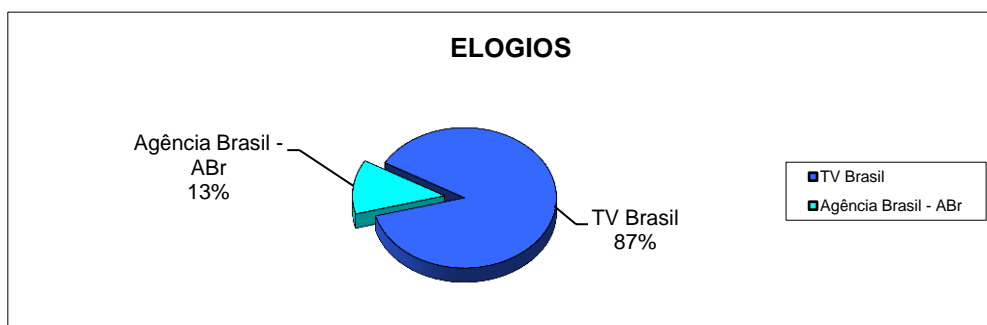
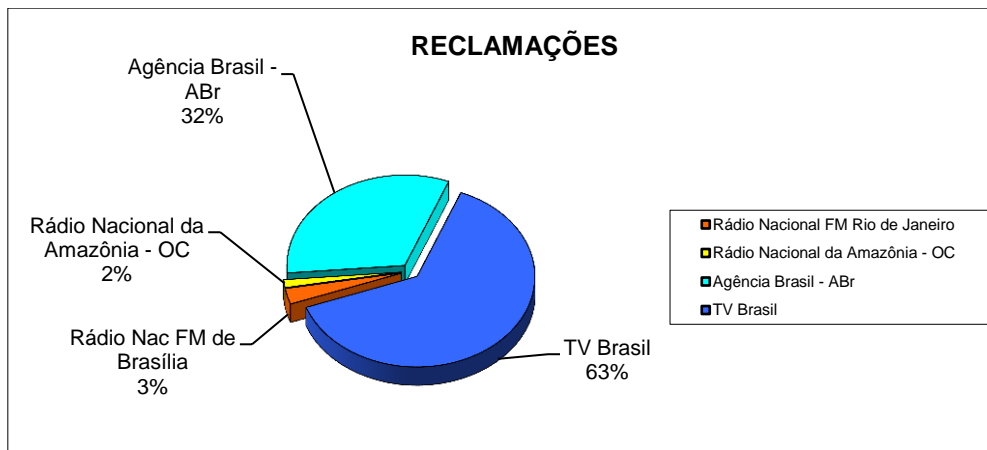
A ouvidoria da ABr reitera que, se a Agência Brasil lançar mão dos recursos tecnológicos disponíveis pode transformar suas limitações na falta de correspondentes no exterior e de repórteres em todos os locais deste imenso país em um fator de desenvolvimento de um jornalismo em sintonia com o seu tempo. A

consolidação da agência pública como espaço democrático de debate passa pelo agendamento das discussões que contribuem para a avaliação do rumo das políticas públicas. Para isso, mais importante do que “fato novo ou informação inédita” é pautar o debate sobre assuntos que outros veículos de comunicação normalmente desprezam. A Ouvidoria espera que a Agência Brasil, justamente por ser pública, dispense o sensacionalismo produzindo um material diferenciado e aprofundado, uma vez que só ela tem condições de fazer isso.

Em relação à Ouvidoria de Rádios, a sugestão é que o Conselho Curador e a nova gestão da Empresa Brasil de Comunicação estabeleçam e acompanhem a efetivação de um cronograma de regularização do sinal da Rádio Nacional da Amazônia e felicita a disposição da Superintendência de Rádio pela definição e a prática de uma solução negociada no retorno do programa *Musishow*, após várias manifestações de ouvintes.

Considerando que uma das funções da Ouvidoria é qualificar o público para o debate sobre o sistema público de comunicação, o 'O Público na TV' vem contribuindo para esta discussão. Ao levar ao ar o programa a Ouvidoria considera estar cumprindo uma importante etapa do projeto de democratização da comunicação pública no país.

DEMONSTRATIVO GRÁFICO



Brasília, 15 de outubro de 2011.

Regina Lúcia Alves de Lima
 Ouvidora da EBC