

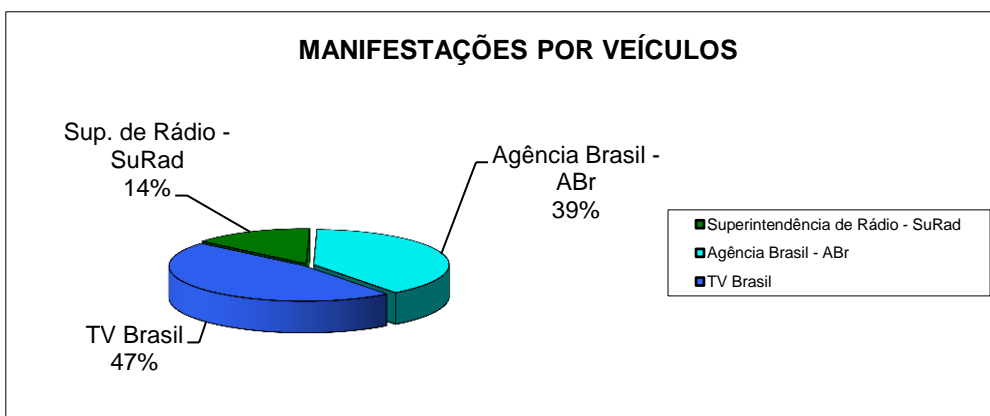
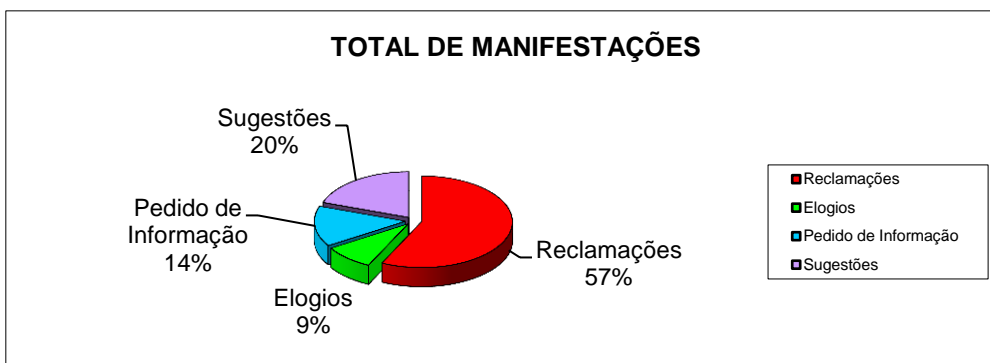


*Empresa Brasil
de Comunicação*

**OUVIDORIA DA EBC
RELATÓRIO MENSAL
SETEMBRO 2011**

O mês de setembro caracterizou-se por uma participação que tende ao equilíbrio, no que se refere a críticas e formas positivas - sugestões, elogios e pedidos de informação - de telespectadores, ouvintes e internautas interagirem com os veículos da EBC (Rádios, TV e Agência). Foram 32 críticas (57%) à forma de condução do material produzido pelos profissionais dos três veículos contra 24 manifestações (43%) que se subdividiram nas formas positivas mencionadas. Além disso, outros 182 pedidos de informação - cada um respondido sem gerar processos para a Ouvidoria -, apontaram mais para o que podemos chamar de audiência qualificada, tornando-se uma iniciativa positiva, ou seja, índice para análise de audiência.

Um fato importante no período foi a estreia, no dia 22, do programa da Ouvidoria da EBC - O Público na TV - apresentado pela ouvidora Regina Lima. Uma produção de 20 minutos, dividida em três blocos, o primeiro programa mostrou o trabalho desenvolvido pela equipe da Ouvidoria. O segundo programa, que foi ao ar no dia 27, tratou do encerramento da transmissão de programas religiosos pela TV Brasil, uma decisão do Conselho Curador da EBC. 'O Público na TV' já está na sua sétima edição. No período, a Ouvidoria da TV Brasil registrou recebimento de 24 mensagens, num total de 26 manifestações (47%), enquanto a Ouvidoria de Rádios recebeu 8 manifestações (14%), número menor em relação ao mês anterior quando ouvintes se manifestaram contrários à retirada do *Musishow* da grade de programação da Nacional do Rio. O retorno do programa com um novo formato está sendo analisado pela Superintendência de Rádio. Também em setembro, a Ouvidoria da ABr recebeu 21 demandas de internautas (39%), principalmente de reclamações – 12 demandas de um total de 21 mensagens – direcionadas a informações equivocadas ou à falta de informações nas matérias da Agência Brasil.



Cenário TV Brasil

A principal crítica à programação da TV Brasil no mês está relacionada à retirada de programas religiosos do ar. A resposta padronizada foi reproduzida a todos os telespectadores como uma decisão de cunho técnico do Conselho Curador da EBC. Pelo volume de manifestações (48) contrárias ao encerramento da transmissão desses programas e a atualidade do tema, a Ouvidoria tratou do assunto em seu segundo programa na TV. Foi também em setembro que a Ouvidoria colocou no ar o programa 'O Público na TV'- uma produção de 20 minutos, dividida em três blocos. A primeira edição do programa tratou sobre a importância do trabalho da Ouvidoria. As demais demandas do mês se referem a críticas pela retirada do canal 14 de Curitiba da programação da TV Brasil, da má qualidade de transmissão da TV Brasil em Belo Horizonte, João Pessoa, Alagoinhas (BA), em Campo Grande (MS), Itaú de Minas (MG), Zona Oeste do Rio de Janeiro, Angra dos Reis (RJ), e ainda às reportagens do 'Repórter Brasil', que estariam concentradas em S. Paulo, Rio e Brasília. Também foram recebidos elogios pela série 'Histórias do Brasil', ao telejornal 'Repórter Brasil' e à programação da TV Brasil e sugestão de retorno do programa 'Karku' à grade de programação da TV Brasil.

Cenário Rádio

A Ouvidoria recebeu no período 8 manifestações de ouvintes, como sugestões de tema e de entrevistados do programa 'Revista Brasil', produzido pela Rádio Nacional AM Brasília, pedido para que a Rádio MEC seja transmitida para Belo Horizonte, São Paulo e Curitiba, a criação de e-mails institucionais para evitar o uso de "@globo.com" entre apresentadores de programas nas rádios, elogios à nova programação da Rádio MEC, além de críticas à má qualidade do sinal da MEC AM em Brasília e de problemas de acesso às rádios Web da EBC.

Em setembro, a Ouvidoria produziu e transmitiu 10 edições do programa 'Rádio em Debate'. O primeiro programa do mês foi dedicado às atividades de organização e acesso ao acervo das rádios da EBC, temática sugerida por um ouvinte. Os demais programas do período dedicaram-se à seleção musical das rádios da EBC, o humor nas rádios públicas, aos critérios jornalísticos utilizados pelas emissoras da EBC, a inserção da Odontologia na programação das rádios da EBC e uma edição especial sobre o 3º Festival de Música da Nacional FM. Além disso, a Ouvidoria inaugurou o quadro 'Quem faz o rádio', dedicado a profissionais com experiência na área.

Cenário Agência

A ouvidoria da Agência Brasil recebeu em setembro 21 demandas de leitores que deram origem a novos processos. Informações erradas ou falta de informações nas matérias continuam sendo a principal causa de reclamação dos leitores (7 demandas). Verificou-se demandas recorrentes, ou seja, críticas à forma hermética de tratar as matérias de cunho econômico, pouco explicativas e pouco palatáveis para o internauta. Imperou o que no jargão jornalístico chamamos de economês, linguagem acessível apenas para os iniciados no assunto. Diante das reclamações, porém, a editoria da Agência adotou mudanças na condução da pauta, fazendo auto-crítica e buscando reformular sua linguagem para corrigir o que foi considerada crítica justificada. Na editoria de política, a principal crítica foi a de matérias de registros pontuais sem aprofundamento sobre a viabilidade dos programas e projetos anunciados pelo governo. O internauta pede que essas matérias contenham análise de viabilidade econômica do que é anunciado, avaliando que o simples registro dos anúncios do governo podem não passar de factoides.

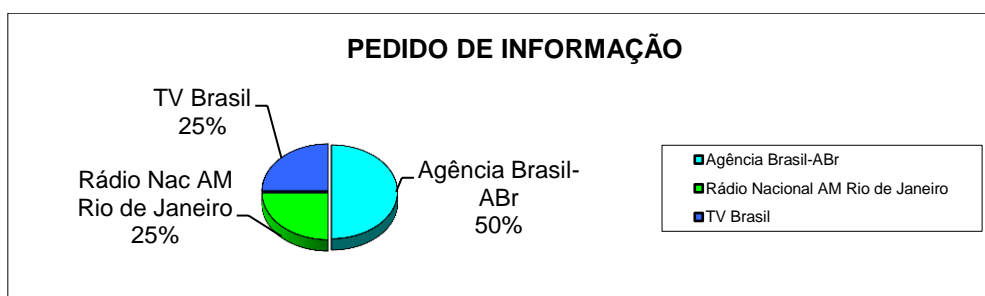
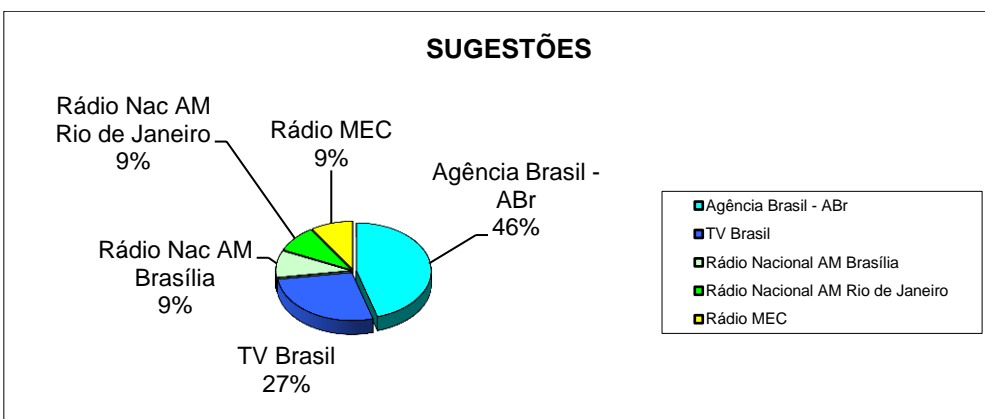
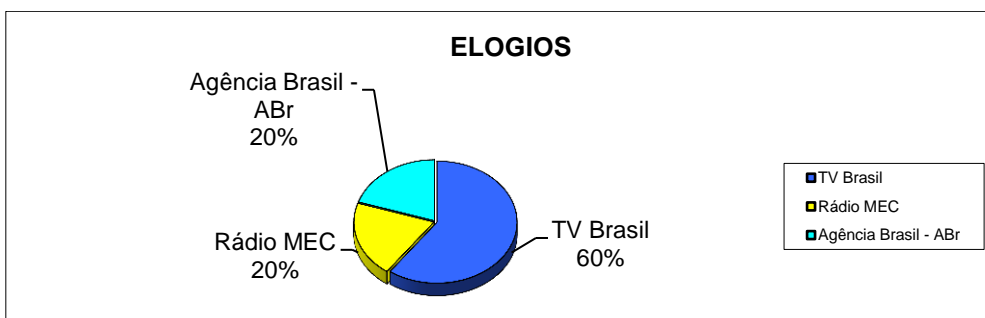
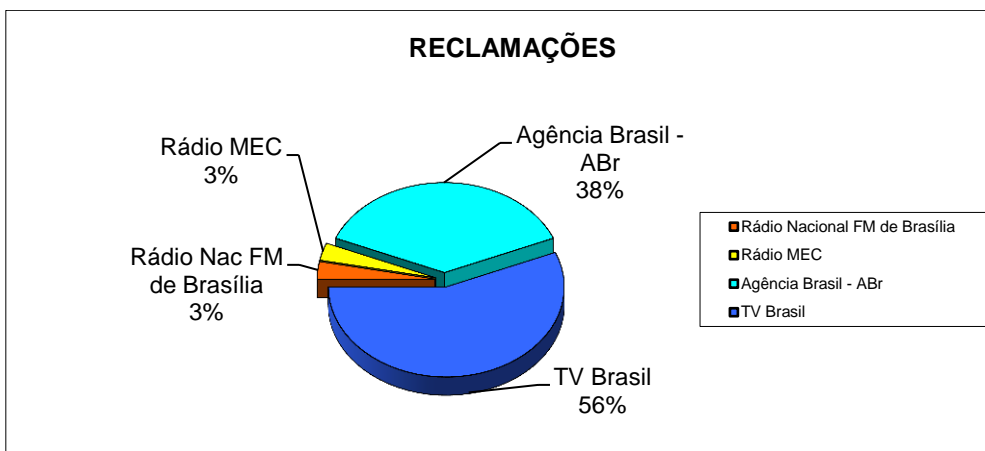
CONSIDERAÇÕES

Em relação à Agência, a Ouvidoria reitera que os erros apontados pelos leitores indicam a necessidade de se estabelecer algum tipo de controle de qualidade da informação, uma vez que a persistência de erros e informações precárias prejudicam a credibilidade do veículo e da empresa jornalística (todos os erros apontados foram verificados e confirmados pela Ouvidoria) e reitera, também, a importância de reciclagem e capacitação de editores e repórteres para tratar de assuntos econômicos 'fugindo da pauta imposta por autoridades monetárias e o mercado financeiro', buscando a informação que interessa ao leitor, inclusive, 'traduzindo a linguagem economês' ao cidadão comum. Quanto às políticas públicas, a Ouvidoria sugere a visualização, por meio de infográficos com linhas do tempo, da evolução das negociações entre o Estado e as empresas privadas no que efetivamente foi realizado, entre expectativas criadas e as resultantes.

A Ouvidoria de Rádios, diante da manifestação de ouvintes que pediram o retorno do programa *Musishow*, tirado do ar no mês anterior, considera positiva a disposição da Superintendência de Rádio em retomar o programa num formato mais atualizado, e sugere à direção da EBC e ao Conselho Curador definição e acompanhamento de um cronograma de regularização do sinal da Rádio Nacional da Amazônia.

A estreia do programa 'O Público na TV', da Ouvidoria da EBC, tem como objetivo, de forma pedagógica, discutir erros e acertos do conteúdo da TV com especialistas da área de comunicação e de outros segmentos da sociedade. Resultados futuros (reação do público-alvo) darão conta da iniciativa como forma de contribuir para a qualidade do conteúdo produzido pela TV Brasil. Ao levar ao ar 'O Público na TV', a ouvidoria da TV 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