



**Empresa Brasil
de Comunicação**

**OUVIDORIA DA EBC
RELATÓRIO BIMESTRAL
JANEIRO / FEVEREIRO 2012**

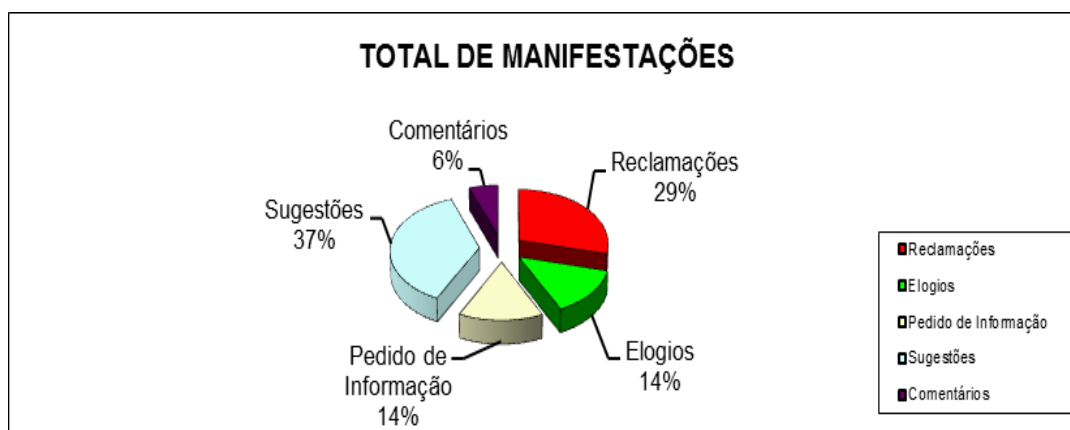
Brasília, 5 de março de 2012.

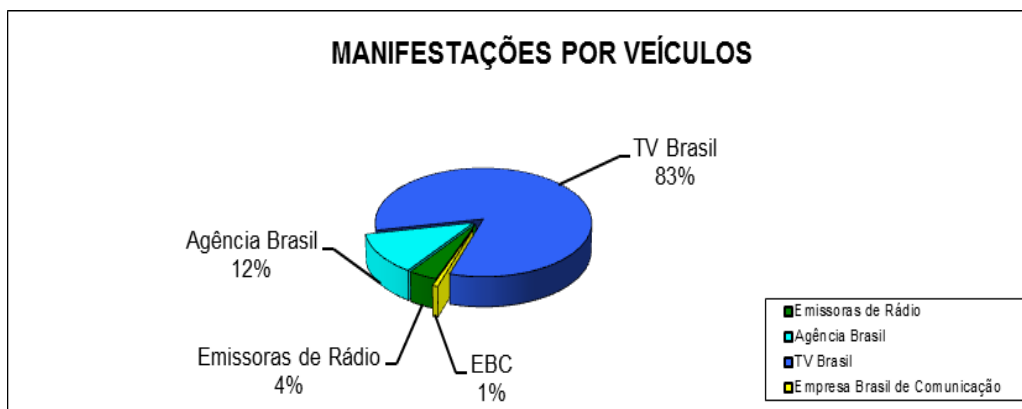
Apresentação

O relatório do bimestre janeiro/fevereiro de 2012 da Ouvidoria da EBC é baseado em dados reunidos pela assessoria técnica da Ouvidoria (de 01/01 a 29/02/2012), 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 de Rádio e TV e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por demandas enviadas pelos usuários do sistema público 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.

Demonstrativo estatístico

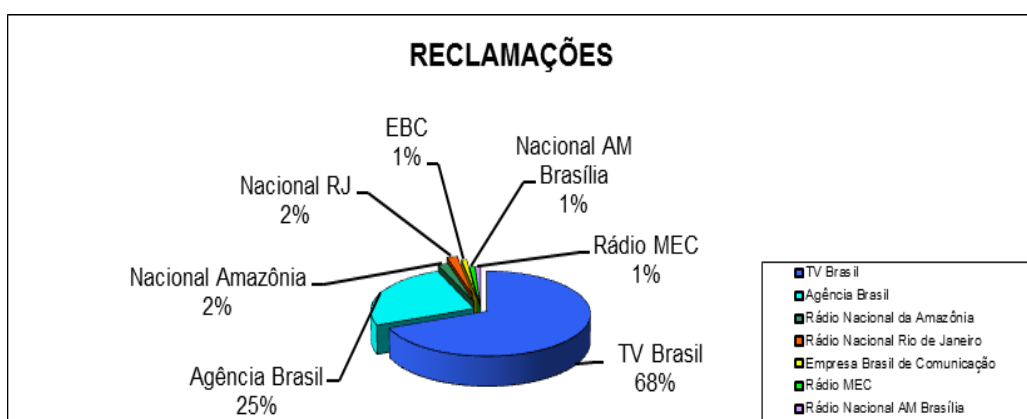
Neste bimestre, a Ouvidoria da EBC recebeu um total de 396 manifestações distribuídas da seguinte forma: 329 da TV Brasil, 48 da Agência Brasil, 16 das emissoras de Rádio e 03 direcionadas à EBC. Dessas manifestações, 115 foram reclamações, 55 elogios, 147 sugestões, 57 pedidos de informações e 22 comentários. Desse total de manifestações, 55 estão pendentes de respostas até o fechamento deste relatório.





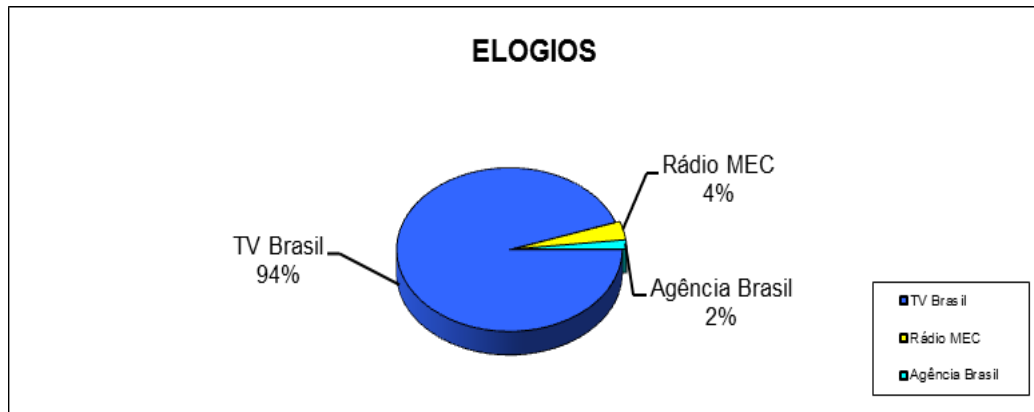
Reclamações

Das 115 reclamações recebidas, 29 foram direcionadas para a Agência Brasil, 79 para a TV Brasil, 2 para Rádio Nacional da Amazônia, 2 para a Rádio Nacional do Rio de Janeiro, 1 para a Rádio MEC, 1 para a Rádio Nacional AM Brasília e 1 para EBC.



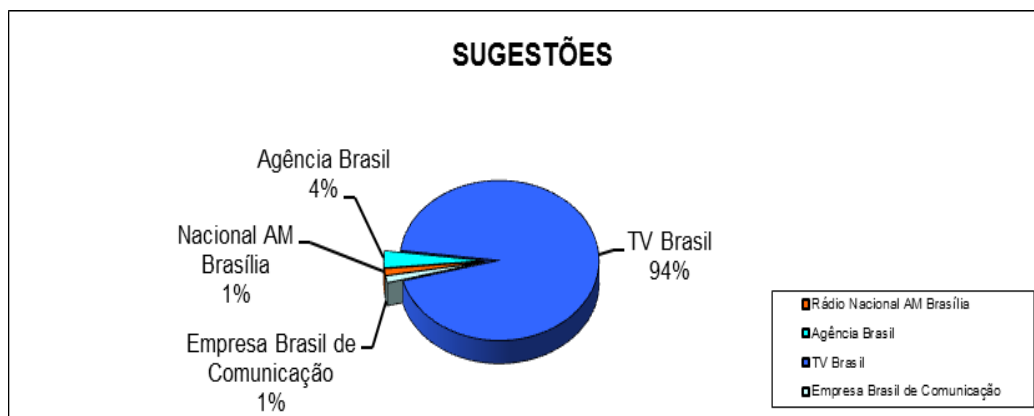
Elogios

Dos 55 elogios, 52 foram para TV Brasil, 2 para Rádio MEC e 1 para a Agência Brasil.



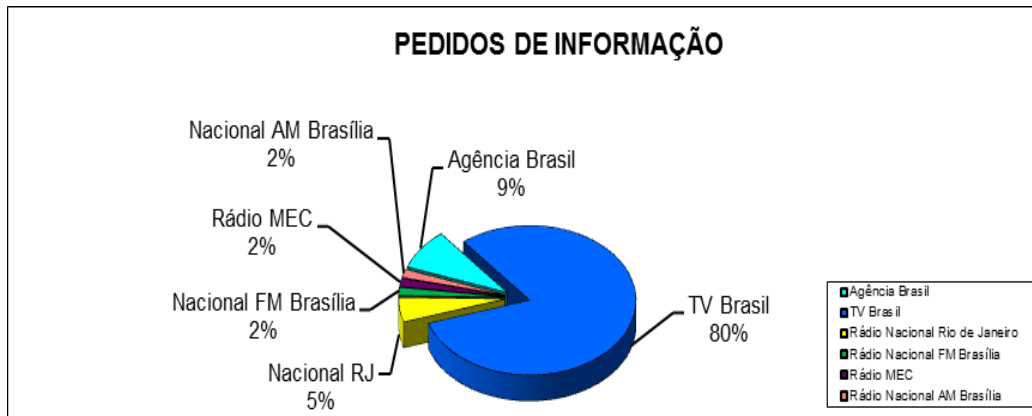
Sugestões

As 147 sugestões, distribuídas em 138 para TV Brasil, 5 para Agência Brasil, 2 para Rádio Nacional AM Brasília e 2 para EBC



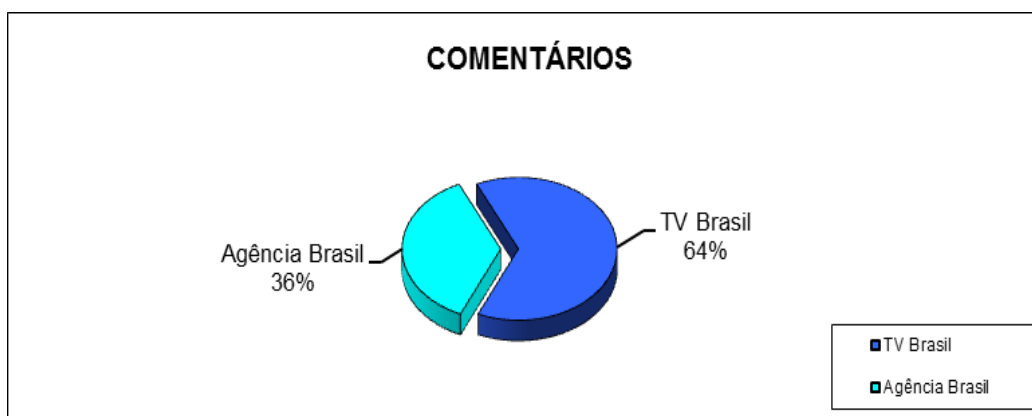
Pedidos de Informação

Dos 57 pedidos, 46 foram para TV Brasil, 5 para Agência Brasil, 3 para a Rádio Nacional do Rio de Janeiro, 1 para Rádio Nacional AM Brasília, 1 para a Rádio Nacional FM Brasília e 1 para a Rádio MEC.



Comentários

Dos 22 comentários, a TV Brasil recebeu 14 e Agência Brasil recebeu 8.



Cenário TV Brasil

No bimestre janeiro/fevereiro, a Ouvidoria/TV Brasil recebeu 329 manifestações. Deste quantitativo, 79 manifestações foram reclamações; 52 elogios; 138 sugestões, 14 comentários e 46 pedidos de informação.

As reclamações referem-se a problemas técnicos de transmissão/recepção do sinal da TV Brasil; a questões relacionadas à programação; à WebTV; a problemas referentes à Rede, e a questões pertinentes à área do Jornalismo.

Resumo dos aspectos abordados nas reclamações:

Questões técnicas de transmissão/recepção no bimestre	TOTAL: 28
Intermitência do sinal em Osasco/SP	1
Falta de áudio no sinal da parabólica em Antonina/Paraná	1
Falta de sinal em Valença, Rio de Janeiro	1
Problemas com a transmissão em Porto Alegre, Rio Grande do Sul	1
Falta de sinal em Rio das Ostras, Rio de Janeiro	1
Imagem com “fantasma” em Serra, Espírito Santo	1
Problemas com sinal HD em Niterói, Rio de Janeiro	1
Deformação nas imagens do sinal digital em Seropédica, Rio de Janeiro	1
Imagem ruim e sinal intermitente em Mauá, São Paulo	1
Má qualidade de imagem, em Gravataí, Rio Grande do Sul	1
Sinal HD “com barras passando na imagem”, em Belo Horizonte, MG	1
Fora do ar há mais de uma semana, em Marília, São Paulo	1
Fora do ar desde novembro em João Pessoa, Paraíba	1
Transmissão ruim no Centro do Rio de Janeiro e em Saquarema/RJ	1
Recepção ruim na Região dos Lagos/RJ	2
Ribeirão das Neves; sinal digital fora do ar	1
Falta de sinal digital e analógico em Brasília/DF	1
Fora do ar “há vários meses” em Cabedelo/PB	1
Sem sinal na Sky e NET em Moji das Cruzes/SP	1
Sinal ruim na Zona Oeste do Rio de Janeiro	2
Falta de sinal em Barra do Piraí/Estado do Rio de Janeiro	2
Péssima qualidade de áudio e vídeo em Campos dos Goytacazes	2
Transmissão intermitente em São José do Rio Pardo/SP	1
Dificuldade de imagem em Marília/SP	1

WebTV	TOTAL: 07
Pergunta sobre programas que não são postados na WebTV	1
Áudio e imagem fora de sincronismo – Pato Branco, MG	1
Atraso nas postagens do Repórter Brasil	3
Variação brusca de áudio na transmissão do Repórter Brasil	1
Reclama de não conseguir acessar a Webtv para reproduzir em blog	1

Jornalismo	TOTAL: 17
Crítica a comentários na transmissão da Copinha	1
Solicitação de transmissão de jogo do Atlético Mineiro	1
Reclama da pronúncia errada de nome de jogador do Corinthians	1
Reclama por Nordeste não estar bem representado na Copinha	1
Reclama do apresentador do programa 3X1	1
Reclama do enquadramento de imagem na transmissão da Copinha	1
Erro de informação no Rio Repórter	1
Crítica à linha editorial do Telecurso	1
Reclama da falta de representatividade das regiões na Copinha	1
Conexão Roberto Dávila – falta de crédito do entrevistado	1
Roda Viva – reclama da falta de neutralidade política	1
Roda Viva – reclama da falta de periodicidade do programa no carnaval	1
Reportagem (?) com tema violento	1
Repórter Rio – erro na identificação do entrevistado	1
Reclama que um programa, que não identifica, é doutrinador e fraco	1
Considera privilégio de entrevistados de SP no Ver TV e contesta	1
Não terem sido avisados da veiculação de VT que participaram	1

Programação	TOTAL: 27
Sugestão de pauta ao Sem Censura	1
Sugestão para a transmissão da série C do Campeonato Brasileiro	1
Crítica ao Conexão Roberto D'Ávila por entrevistar o Boni	1
Sugestão para entrevistar autor do livro "Privataria Tucana"	1
Pedido para fazer programa para adolescente na TV Brasil	1
Crítica ao Sem Censura por não entrevistar autor do livro "Privataria Tucana"	1
Sugestão de exibição das novas temporadas de animes	1
Sugestão de programa com ilusionistas circenses	1
Sugestão de convite a Marcelo D2 no programa Aglomerado	1
Sugere "dinamizar" mais os programas	1
Sugestão de pauta sobre agrotóxicos ao programa Sem Censura	1
Reclama que o programa Menino Maluquinho teve postura deseducativa	1
Reclama da excessiva repetição dos filmes	2
Reclama do áudio irregular do programa Cara e Coroa	1
Reclama que na Santa Missa há referências à Dilma, Lula e Teresa	1
Reclamação sobre erro de informação no programa Samba na Gamboa	4
Reclama da retirada do programa Clube do Travesseiro da grade	4
Erro de informação histórica no programa TV Piá	1
Reclama da interrupção de Karku	2
Total de Reclamações	79

Quadros demonstrativos das outras manifestações no bimestre:

Elogios	Total: 52
Retrospectiva 2011	1
Cara e Coroa	1
Apresentação da Filarmônica de Berlim	1
Samba na Gamboa/Garoa	5
À programação da TV Brasil	10
Tecendo o Saber e Copinha	1
Sem Censura	5
Especial Elis Regina	1
Programa De Lá para Cá	1
Reportagem sobre agrotóxicos	1
Clube do Travesseiro	1
Conexão Roberto DÁvila	3
À TV Brasil	2
Ao Conexão Roberto Dávila	3
Ao Cineibermedia	1
Ao ABZ do Zivaldo	1
Ao Jornalismo na TV Brasil	1
Ao programa Cara e Coroa	2
Aos jornalistas da TV Brasil	1
Ao Sem Censura	1
Ao Clube do Travesseiro	2
Ao programa Papo de Mãe	1
Ao programa da Ouvidoria O Público na TV	1
À cobertura da morte a cantora Whitney Houston	1
Ao programa Alto Falante	1
Ao programa Samba na Gamboa	1
Ao programa A Grande Música	1
Ao programa Galera do Surf	1

Sugestões	Total: 138
Sugestões de pauta a diversos programas	

Comentários	Total: 14
--------------------	------------------

Pedidos de Informação	Total: 46
Como veicular programa na TV Brasil	2
Com divulgar ciências na TV Brasil	1
Como adquirir cópia de programa	2
Se haverá reprise da série Brasil Caipira	1
Quando haverá transmissão para João Pessoa	2
Com participar do programa do Ziraldo	1
Sobre lance em jogo da Copinha	1
Com veicular documentário na TV Brasil	2
Se é possível transmitir determinado jogo da Copinha	2
Sobre transmissão em HD para parabólicas	1
Com retransmitir o sinal da TV Brasil	2
Informação sobre horário de programa	2
Solicitação de informação (equivocada)	1
Sobre questões técnicas de webtv	1
Como obter divulgação através de apoio cultural	1
Como participar de programas	2
Quando a TV Brasil voltará a transmitir para Limeira/SP	1
Com participar do programa Samba na Gamboa	3
Por que o sinal não é digital no Piauí?	1
Onde encontrar filme exibido no Ibermedia e locadora	1
Como apresentar projeto de programa à TV Brasil	3
Como participar de programa	4
Quando o Clube do Travesseiro será reapresentado	2
Quando a TV Brasil vai entrar em Barretos, São Paulo	1
Quando a novela Karku será reapresentada	2
Quando o programa Espaço Público voltará à	1
Quando o sinal digital estará disponível na Zona Oeste	1
Quando o programa Tribos será reapresentado	1
Quando haverá transmissão da TV Brasil em Curitiba	1
Se o Cineibermedia voltará ainda este ano	1

Aspectos relevantes

As comunicações referentes a sinal de transmissão continuam tendo um número elevado de manifestações recebidas pela Ouvidoria. As manifestações referentes à programação, classificadas como “reclamação”, embora se igualem no bimestre às demandas da área técnica, algumas vezes referem-se a programas que deixaram de ser exibidos e que, por terem sido bem cotados pelos telespectadores, geram insatisfação com a interrupção, como tem sido o caso das séries 'Clube do Travesseiro' e 'Karku'. Das manifestações recebidas neste bimestre até o fechamento deste relatório, 48 demandas ainda não haviam sido respondidas, todas extrapolando o prazo regulamentar de 5 dias para a resposta. As pendências por área são da Superintendência de Programação, da Diretoria de Suporte, da Diretoria de Produção e da Superintendência de Rede.

Campos dos Goytacazes, no estado do Rio de Janeiro, é a região com maior número de comunicações ao longo dos meses. Cabe notar que os telespectadores desta região mantêm contato frequente com a Ouvidoria, por e-mail ou mesmo por telefone. No mês de dezembro, por exemplo, um telespectador fez diversos contatos com a Ouvidoria, dando ciência da total ausência de sinal da TV Brasil na região. Chegamos a solicitar ao demandante que verificasse se o problema também estaria ocorrendo em outras ruas do bairro. Segundo nos informou, ele fez contato com amigos e constatou que a falta de sinal era comum a outros locais. As dificuldades permaneceram ao longo do mês de janeiro, mas em fevereiro, mesmo que através de uma reclamação, podemos constatar que houve um encaminhamento de solução para a total ausência de sinal na região.

O telespectador Magno Junio de Freitas Gomes informa o seguinte: *“venho expor a péssima qualidade da TV Brasil em Campos dos Goytacazes. Ora está fora do ar ora está no ar com áudio que quase não dá para ouvir. Existem projetos para melhoria da TV Brasil na cidade acima citada? Aguardo resposta ansiosamente.”* Até o fechamento deste relatório, a área responsável ainda não havia respondido a esta demanda.

Outro aspecto que cabe ressaltar no bimestre é o apontamento de erros de informação veiculados em programas. No mês de janeiro, o telespectador Fábio Henrique Balod Muniz Sodré (processo 131-TB-2012) diz o seguinte: *“... mostrar as imagens de guardas municipais em serviço e montar uma reportagem os chamando de policiais militares não me parece ético, não me parece justo, não é correto.”*

Tivemos, ainda no mês de janeiro, a reclamação de um telespectador sobre o erro de pronúncia no nome de um jogador. Em que pese a dificuldade de identificação imediata da pronúncia do nome, é importante estar atento para casos semelhantes. O demandante Adilson do Carmo Rocha (processo 58-TB-2012): “...sou avô de um atleta que está disputando a Copa São Paulo de Futebol Juniores (ou Copinha), atuando pelo Corinthians, lateral direito, que os narradores estão chamando de Cleiton. Está escrito, mas o vocabulário (sic) falado pelos narradores está errado...”.

Em fevereiro, uma mesma edição do programa Samba na Gamboa recebeu críticas de três telespectadores sobre identificação errada da autoria de músicas apresentadas no programa. Diz Meire Lilian de Oliveira (processo 255-TB-2012): “Zeca Pagodinho não é o compositor, mas ele apenas interpreta a música `Tive, sim`, de Cartola...”. O telespectador Jorge Lenzi (processo 257-TB-2012) também reclama este erro.

Leno Cunha (processo 256-TB-2012) reclama de um outro crédito errado e diz que “...quando entrou `Pra que discutir com a madame` o crédito deu autoria a João Gilberto, ao invés de Haroldo Barbosa. No mesmo programa, surrupiaram `Tive Sim`, do Cartola, e entregaram ao Zeca Pagodinho...”

Outro aspecto que consideramos relevante refere-se à manifestação do telespectador Jorge Vidal Castro (processo 231-TB-2012) sobre erro na identificação de um entrevistado em estúdio do *Repórter Rio*. Ele diz que “... o entrevistado da reportagem mentiu ao dizer que era policial aposentado. Cassio Holanda, após ser preso por furto de peças de carros apreendidos em depósito da polícia, foi expulso da Polícia Civil, nunca chegando a ser aposentado.” Até o fechamento deste relatório não registramos manifestação da área responsável.

Destacamos outras duas comunicações referentes à parceria com a TV Cultura de São Paulo. Uma registra a insatisfação de um telespectador com o programa Roda Viva. Diz Nilce Marcondes (processo 210-TB2012): “Não entendo porque a TV Brasil reproduz o programa Roda Viva da TV Cultura, repetindo nessa estação o programa envolto no viés ideológico daquela. Não seria possível a TV Brasil produzir um outro programa do gênero, mas com jornalistas mais neutros?”. Em outra comunicação (processo 253-TB 2012), o telespectador João Paulo, do Rio de Janeiro, questiona o fato de a TV Brasil ter anunciado que durante o Carnaval não exibiria o programa Roda Viva, da TV Cultura, mas o telespectador garante que a TV Cultura veiculou o programa. Ele reclama, dizendo “... tirem esse programa do ar; esse programa não é da TV Brasil, é da TV Cultura de SP”.

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 nos meses de janeiro e fevereiro, os seguintes programas:

Edição de 05/01: A TV Brasil foi a segunda emissora brasileira que mais produziu ficção para a TV, em 2010. *O Público na TV* desta primeira semana do ano mostrou como jovens e adolescentes são retratados nas minisséries que levamos ao ar. 'O sucesso de Natália' e o divertido 'Vida de Estagiário' apenas retratam a realidade da juventude brasileira ou provocam a reflexão sobre modelos de comportamento? E as meninas da minissérie Brilhante Futebol Clube? Elas estão ajudando a colocar o preconceito para escanteio? Estes forma os aspectos tratados nesta edição de *O Público na TV*.

Edição de 12/01: A programação da TV Brasil tem várias produções voltadas para a memória de grandes personagens e fatos marcantes da vida nacional. A relação entre mídia e história tem ocupado lugar de destaque nas pesquisas de diversas áreas de conhecimento. A rememoração de grandes acontecimentos ajuda a formar o acervo de conhecimentos do cidadão e se transformam em senso comum. *O Público na TV* desta semana tratou do papel da memória na TV Pública. E para debater o assunto, convidamos o historiador Antônio José Barbosa, da Universidade de Brasília.

Edição de 19/01: A edição do programa *O Público na TV* desta semana foi baseada nas mensagens encaminhadas à Ouvidoria por telespectadores do Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e Pernambuco. Eles assistem a programação da TV Brasil pela internet e fazem parte de um público que adere cada vez mais às novas mídias. A audiência na web está crescendo e o usuário está atento à qualidade técnica e de conteúdo da programação. Nesta edição, o público em geral – e os internautas em especial – puderam conhecer um pouco mais desta nova forma de ver TV e quem são os profissionais que fazem a WebTV Brasil.

Edição de 26/01: Esta semana o programa da Ouvidoria deu sequência ao assunto TV Brasil na internet, mostrando os impactos que as novas tecnologias podem ter na sociedade e no cotidiano do usuário. Será que esta nova mídia será o veículo democrático por excelência? Esta e outras questões foram debatidas nesta edição de *O Público na TV/Entrevista*, com o professor de Comunicação e pesquisador em digitalização das mídias e televisão, Alexandre Kieling, da Universidade Católica de Brasília.

Edição de 02/02: Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília. Este é o mapa do Brasil que alguns telespectadores dizem ver na TV pública. Nesta edição do programa da Ouvidoria, mostramos como o Jornalismo trabalha para ampliar a visibilidade das diversas regiões do país e quais as dificuldades que tem que superar. Em uma reportagem, os bastidores do quadro de jornalismo colaborativo “Outro Olhar”, do Repórter Brasil, que mostra a notícia pelo olhar do cidadão e recebe contribuições de todas as regiões do Brasil. Na programação, as estratégias para contemplar a diversidade cultural do país.

Edição de 09/02: Nesta semana, o programa da ouvidoria deu sequência ao tema “pluralidade regional e diversidade cultural na TV pública”. O assunto foi pautado pelo questionamento de alguns telespectadores, que reclamam da ausência de suas regiões na programação e no jornalismo da TV Brasil. Na edição da semana anterior, mostramos como o Jornalismo tenta ampliar a representação dos estados no Repórter Brasil. Na edição desta semana, mostramos como a TV Brasil mostra o país em sua programação, com a participação de algumas emissoras parceiras, com o que consideram relevante mostrar sobre suas regiões.

Edição de 16/02: A edição do programa *O Público na TV* desta semana fez um balanço do sistema público de comunicação brasileiro nestes primeiros quatro anos. Esclarecer as diferenças entre a emissora pública e as demais redes privadas de televisão foi um dos assuntos abordados nesta edição. O convidado do programa foi o jornalista e professor da UnB, Murilo César Ramos, membro do Conselho Curador da Empresa Brasil de Comunicação. Suas ideias e informações permitiram ao telespectador entender melhor as dificuldades e as perspectivas para que seus interesses de cidadão sejam bem representados na TV pública.

Edição de 23/02: O programa da ouvidoria debateu a possibilidade de abordagens alternativas e de efetivo interesse público, para coberturas jornalísticas de acontecimentos de grande impacto social, como foi o despejo das famílias que ocupavam a área conhecida como Pinheirinho, no interior de São Paulo. A necessidade de contextualização dos fatos foi o destaque desta edição. O programa apresentou uma análise de toda a cobertura feita pela TV Brasil, estimulando uma reflexão sobre o trabalho dos jornalistas na TV Pública.

Edição de 26/01: Esta semana o programa da Ouvidoria deu sequência ao assunto TV Brasil na internet, mostrando os impactos que as novas tecnologias podem ter na sociedade e no cotidiano do usuário. Será que esta nova mídia será o veículo democrático por excelência? Esta e outras questões foram debatidas nesta edição de *O Público na TV/Entrevista*, com o professor de Comunicação e pesquisador em digitalização das mídias e televisão, Alexandre Kieling, da Universidade Católica de Brasília.

Considerações / Recomendações

Neste bimestre, destacamos os seguintes aspectos que merecem atenção:

1. Os problemas de transmissão e recepção continuam sendo nossa maior fragilidade.
2. As manifestações dos telespectadores, detalhadas acima, revelam a necessidade de um maior cuidado na produção e edição dos programas que estão sendo veiculados. Embora o quantitativo não seja elevado devemos considerar que, em relação ao total geral de manifestações, o número de reclamações apontando erros de informação nos indica a necessidade de maior cuidado nas produções de programa e melhor apuração de informações, tanto na Programação quanto no Jornalismo. No caso de erros comprovados em programas que eventualmente não serão reapresentados, não cabe outra resposta que não o reconhecimento da falha e uma justificativa cabível, se houver. Não se configura o caso, por exemplo, de resposta com maior embasamento técnico de esclarecimento etc. No entanto, mesmo nestes casos em que a correção não poderá mais ser feita e a resposta seja apenas uma justificativa esta Ouvidoria abre os processos e os mantém abertos, aguardando uma manifestação da área para ser encaminhada ao telespectador. Consideramos importante que este contato e retorno sejam feitos, porque contribuem para a credibilidade do veículo e do próprio programa junto ao público. Pedimos, portanto, a colaboração das áreas responsáveis no encaminhamento dessas respostas.
3. Outra recomendação é que se promovam cursos, seminários, debates ou algo na mesma linha para que os jornalistas que compõem o telejornalismo da TV Brasil possam refletir sobre a prática diária de produção de notícias. Conforme mostramos na 23ª edição do programa da Ouvidoria/TV Brasil, a abordagem de notícias de grande impacto na mídia e na sociedade faz com que a maioria dos jornalistas acabe seguindo, na cobertura, o padrão histórico implantado e seguido pela mídia comercial, ou ficando a meio caminho do que poderia ser uma abordagem própria da comunicação pública.

Cenário das Emissoras de Rádio

Em janeiro e fevereiro deste ano, a Ouvidoria adjunta de Rádio recebeu pouquíssimas demandas de ouvintes das emissoras de rádios públicas da EBC. Foram 16 manifestações de ouvintes que acompanham as rádios da EBC. Dessas, 6 foram reclamações, 2 elogios, 2 sugestões e 6 pedidos de informação. 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. Somente 4 manifestações recebidas aguardam respostas.

Quadros demonstrativos das manifestações:

Reclamações

Rádio Nacional do Rio de Janeiro	Total: 2
Problemas na RádioWeb	1
Ouvinte critica abordagem de matéria sobre a carga tributária dos ovos de páscoa veiculada em noticiário das 6h da manhã da rádio.	1
Rádio Nacional da Amazônia	Total: 2
Problemas com o sinal de frequência da rádio em Belém	1
Problemas na RádioWeb no município de Ananindeua, Pará	1
Rádio Nacional de Brasília AM	Total: 1
Ouvinte reclama de programa gravado na ausência do locutor do 'Madrugada Nacional'. "Quase todos os ouvintes do programa são assíduos participantes (e não somente ouvintes). Transmitimos recados, trazemos mensagens e mandamos abraços a amigos, parentes e ouvintes em todo o mundo. A atração do programa é justamente a participação dos ouvintes."	1
Rádio MEC FM / RJ	Total: 1
Ouvinte faz crítica à forma como o programa Blim-blem-blom trabalha a música clássica com o público infantil. "Bons tempos os do Teatrinho Trol, em que criança era tratada como criança; dava-se-lhe um material artístico de alto nível e na sua linguagem."	1
Total	6

Elogios

Rádio MEC FM / RJ	Total: 2
Ouvinte elogia programação geral da rádio ("Esta rádio MEC FM do Rio é sensacional. Parabéns.")	1
Ouvinte elogia qualidade da programação e se diz "satisfeito em descobrir o site e em poder ouvir a rádio via <i>podcasts</i> " (programas da rádio disponíveis na Internet).	1
Total	2

Sugestões

Rádio Nacional AM Brasília	Total: 2
Ouvinte sugere programa voltado para educação do pedestre que atravessa a rua sem usar faixa de pedestre. "Os gastos com saúde são altos e o pedestre precisa se conscientizar".	1
Ouvinte sugere que nas férias do locutor do programa 'Madrugada Nacional', João Mac Brow, ele seja substituído por outro locutor para o programa continuar 'ao vivo' e não gravado.	1
Total	2

Pedidos de Informação

Rádio Nacional do Rio de Janeiro	Total: 3
Ouvinte pede informações sobre retransmissão de jogos e convênio de capacitação para gestores de rádios comunitárias	1
Ouvinte se diz saudosos de antigos programas da rádio, como 'Balança mas não cai' e 'Gerônimo, o herói do sertão' e quer saber como pode adquiri-los.	1
Ouvinte solicita contato do apresentador do programa 'Amigo da Madrugada'. "Pretendo enviar ao Adelzon Alves um conto de minha autoria, onde ele é citado. Sou ouvinte assíduo do programa, ao menos, desde 1988."	1
Rádio Nacional de Brasília AM	Total: 1
Ouvinte solicita informação sobre reprodução de conteúdos radiofônicos	1
Rádio MEC FM/ RJ	Total: 1
Ouvinte pede informação sobre veiculação de anúncio de CD de música erudita na rádio	1
Rádio Nacional de Brasília FM	Total: 1
Ouvinte solicita áudio do programa 'Estúdio F' com o cavaquinista Jacaré para estudar as músicas do artista.	1
Total	6

Aspectos relevantes

No período, percebemos o crescimento no número de ouvintes que acompanham as rádios públicas pela Internet via *podcasts*. O que nos leva a crer que a EBC deve investir na qualificação dessa mídia. Este é um importante canal de divulgação da programação e pode se constituir em um meio importante para atrair a audiência de usuários habituados a acessar informações pela Internet.

Um aspecto que consideramos oportuno e cabível de ser administrado e que está diretamente ligado ao fato de a Ouvidoria receber um número insignificante de demandas de ouvintes das rádios públicas (total de 8 rádios – Rádio Nacional AM Brasília, Rádio Nacional FM Brasília, Rádio Nacional AM Rio de Janeiro, Rádio MEC AM Rio de Janeiro, Rádio MEC AM Brasília, Rádio MEC FM Rio de Janeiro, Rádio Nacional do Alto Solimões e Rádio Nacional da Amazônia) é o fato 'de ainda existirem ouvidorias paralelas' na EBC, ou seja, centrais de ouvintes respondendo demandas que cabem à Ouvidoria da EBC respondê-las, como elogios, reclamações, críticas, sugestões, comentários e pedidos de informação sobre o jornalismo e a programação das emissoras públicas de rádio.

Outro aspecto diz respeito a manifestações relacionadas a problemas no sinal de transmissão das rádios públicas. Embora o setor responda sempre aos demandantes, os problemas parecem persistir, pois as reclamações de ouvintes sobre dificuldades no sinal de frequência continuam a chegar à Ouvidoria.

Alguns aspectos apontados por ouvintes no bimestre:

Sistema de Rádios/EBC – *“estou tendo muitas dificuldades para receber frequência das rádios do sistema EBC em Minas Gerais (especificamente nas cidades de Belo Horizonte e Viçosa). Eventualmente consigo ouvir em Viçosa o sinal (muitíssimo fraco) da Rádio Nacional da Amazônia em OC 11.780 khz. Acredito que, pela natureza das rádios do sistema EBC, seria muito interessante melhorar o sinal em OC, além de transmitir as demais rádios (como a rádio MEC) também em OC.”*

Nacional da Amazônia – *“costumava ouvir a rádio Nacional da Amazônia pela Internet aqui na cidade de Ananindeua (PA), mas agora às 10h sai do ar e fica só uma gravação por poucos minutos. Se tem solução, o que devo fazer para continuar a ouvir a rádio? Sou ouvinte há cerca de 34 anos.”*

Nacional de Brasília – *“gostaria que fosse feito um programa na Rádio Nacional AM de Brasília 980KHz voltado para o pedestre que atravessa a rua, em todo lugar, sem usar a faixa de pedestres. Os gastos com saúde são altos e o pedestre precisa se conscientizar.”*

Nacional de Brasília – *“Sou músico amador em Brasília, onde faço parte de um grupo regional de chorinho. Ouvi a parte final de um especial no último domingo [programa 'Estúdio F', apresentado dia 12/02], aproximadamente às 20h, sobre o cavaquinista Jacaré. Pensei em montar uma apresentação com meu grupo com as músicas deste autor, mas não consegui reunir o repertório. Seria possível vocês disponibilizarem o áudio do programa para eu estudar as músicas...”* Márcio Carvalheira, Brasília, DF.

Nacional do RJ – *“não estou conseguindo ouvir a Rádio Nacional do Rio de Janeiro pela Internet. Não aparece nada, sumiu tudo! A de Brasília está ok! Peço à direção da Nacional do Rio que reative o som ao vivo pelo site www.ebc.com.br”*

Nacional do RJ – *“tenho saudades de antigos programas da rádio, como 'Balança mas não cai', 'Gerônimo, o herói do sertão' etc. Gostaria de saber como faço para adquirir, comprar estes e outros programas. A Nacional tem como disponibilizá-los?”* Enok Pinheiro, da cidade do Rio de Janeiro.

Rádio MEC – *“Dirijo-me aos senhores para informá-los da minha satisfação em descobrir o site e ouvir a rádio via podcast. É um presente ! Muito grato pelo trabalho e pela qualidade.”* Márcio C. Garcia.

Rádio MEC – *“A Rádio MEC aceita veicular anúncio de CD de música erudita produzido por produtor privado em projeto incentivado pelo MinC? Ou trabalha apenas com anúncios do governo?”* Carlos de Vasconcellos Didier.

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

Em janeiro, o termo de cooperação entre a Empresa Brasil de Comunicação (EBC) e a Universidade de Brasília possibilitou a realização de oito edições (quatro delas especialmente feitas para veiculação na MEC FM) do programa "Rádio em Debate". Levando em consideração as sugestões do público, as considerações de profissionais e as percepções da equipe envolvida com a produção da iniciativa, o primeiro programa do ano teve como tema a cobertura de manifestações ocorridas em 2011 no Brasil e no mundo e que tiveram sua mobilização influenciada pela internet. Os entrevistados deste programa foram o historiador Leandro Cruz, Akemi Nitahara, repórter e editora da Empresa Brasil de Comunicação, Paíque Duques, ativista pela convergência de grupos autônomos do Distrito Federal, Sérgio Euclides, professor de Comunicação do Centro Universitário de Brasília, e Gilberto Barros, professor da Universidade Federal da Bahia.

Na semana seguinte, o programa de rádio da Ouvidoria da EBC dedicou-se à cobertura das emissoras sobre Educação Financeira, tema que tem ganhado ainda mais relevância por conta da crise econômica internacional e de seus reflexos no cotidiano da população brasileira. Nessa edição do programa foram entrevistados Andhrea Tavares, apresentadora do programa "Em Conta - A Economia que você entende", transmitido em rede pela Rádio Nacional da Amazônia e Rádio Nacional AM Brasília, Eduardo Mamcasz, produtor do mesmo programa, Cássia D´Aquino, especialista em Educação Financeira, Fábio Moraes, diretor de Educação Financeira da Federação Brasileira de Bancos (Febraban) e os ouvintes Cleonice Pereira da Costa, Kauê Machado, Luís Fernando Tividini e Regina Lúcia de Oliveira.

Nos dias 19 e 20/01 foram veiculadas edições sobre programação radiofônica e cobertura de atividades agropecuárias. O programa conversou com Antônio Heberlê, professor da Universidade Católica de Pelotas e pesquisador da Embrapa Clima Temperado, Airton Medeiros, radialista da EBC, e Luciana Couto, coordenadora da Nacional da Amazônia.

Na última semana de janeiro, o programa de rádio da Ouvidoria discutiu a cobertura da mídia sobre direitos animais. Foram entrevistados a fundadora da Agência de Notícias de Direitos Animais (ANDA) Silvana Andrade, o professor da Universidade de Brasília na área de Educação Ambiental Marcelo Bizerril, o autor de artigos e de uma tese de doutorado sobre a imagem dos animais na mídia Rossano Dal-Farra e a radialista da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) Mara Régia, apresentadora e produtora do programa "Trilha Animal".

Em fevereiro, o termo de cooperação entre a Empresa Brasil de Comunicação (EBC) e a Universidade de Brasília (UnB) possibilitou a realização de nove edições do "Rádio em Debate" (quatro delas especialmente feitas para veiculação na MEC FM e uma realizada especificamente para as emissoras da EBC no Rio de Janeiro).

Em razão de sugestões do público, de considerações de profissionais e percepções da equipe universitária envolvida com a produção da iniciativa, o primeiro programa de fevereiro teve como tema o balanço das atividades da Superintendência de Rádio no ano passado e o que está sendo preparado em 2012 para atender as principais demandas do público. Para o programa foram entrevistados Orlando Guilhon, superintendente das emissoras da EBC, Alisson Machado, coordenador da Rádio Nacional AM de Brasília e o programador musical Jaider Ribeiro de Amorim.

Na semana seguinte, o programa de rádio da Ouvidoria dedicou-se à análise das atividades da coordenação de Radiojornalismo da EBC no ano passado e as expectativas para 2012. Na edição veiculada pelas Rádio MEC, Rádio Nacional do Rio de Janeiro, Rádio Nacional de Brasília (AM e FM), Rádio Nacional da Amazônia e Rádio Nacional do Alto Solimões, conversamos com Luciano Haeser, coordenador de radiojornalismo da EBC, e com os repórteres Danilo Macedo e Carolina Pimentel, que apresentam sugestões para aperfeiçoar o conteúdo veiculado.

Também foi produzida uma versão especial do "Rádio em Debate" para a MEC FM. O tema desse programa foi o boletim diário "VivaMúsica! e o mundo dos clássicos", que deixou de ser transmitido pela emissora. Buscando fazer uma reflexão sobre o boletim, a produção do 'Rádio em Debate' entrevistou Heloisa Fischer, que produzia e apresentava a iniciativa, e Marcelo Brissac, responsável pela produção e programação da MEC FM.

Nos dias 17 e 28/2 foram veiculadas edições com reflexão sobre a programação das emissoras da EBC durante o Carnaval. Para isso, foram realizadas três edições.

Na versão do "Rádio em Debate" que foi ao ar na MEC AM e na Rádio Nacional do Rio de Janeiro foram entrevistados Adriana Ribeiro, diretora de comunicação da Sociedade dos Amigos Ouvintes da Rádio MEC (SOARMEC), o professor e sociólogo Ronaldo Conde Aguiar, Orlando Guilhon, superintendente das rádios da EBC, e Cristiano Menezes, gerente das emissoras da EBC no Rio de Janeiro. Entrevistas com o maestro Edino Krieger, com o ouvinte Xenophontes Gomes e com Thiago Regotto, coordenador de programação da MEC FM, estiveram no programa que foi ao ar pela MEC FM e pela MEC Brasília.

Já a Nacional de Brasília AM, a Nacional FM Brasília, a Nacional da Amazônia e a Nacional do Alto Solimões veicularam edição realizada a partir de depoimentos de Ronaldo Conde Aguiar, Orlando Guilhon, Taís Ladeira, gerente das rádios da EBC em Brasília, e Bráulio Ribeiro, gerente das emissoras da EBC na Amazônia.

Na última semana de fevereiro foram realizadas duas edições do "Rádio em Debate". A transmitida pela MEC AM, Nacional do Rio de Janeiro, Nacional de Brasília AM, Nacional FM Brasília, Nacional da Amazônia e Nacional do Alto Solimões, se dedicou à relação das emissoras da EBC com rádios comunitárias.

Para isso foram entrevistados Clarindo Salustiano Damasceno, diretor da Rádio Comunitária Miguel Pereira FM 98.7, Mário Sartorello, assessor da Superintendência de Rádio da EBC e presidente da ARPUB, Associação das Rádios Públicas do Brasil, Taís Ladeira, gerente das rádios da EBC em Brasília, Orlando Guilhon, superintendente das rádios da EBC, e Bráulio Ribeiro, gerente das rádios da EBC na Amazônia.

Já o programa veiculado pela MEC FM e pela MEC Brasília teve como tema as atividades da SOARMEC, Sociedade dos Amigos Ouvintes da Rádio MEC, e as parcerias que estão sendo desenvolvidas pela entidade com a Empresa Brasil de Comunicação. Essa edição levou ao ar entrevista com Adriana Ribeiro, diretora de comunicação da SOARMEC.

Produzido pela Ouvidoria da EBC, 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

Brasília

Nacional de Brasília (980 KHz) sextas às 13h e sábados às 8h30

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

MEC Brasília (800 KHz) sexta às 11h45 e sábado às 15h45

Rio de Janeiro

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

MEC AM (800 KHz) sexta às 20h e sábado às 7h50

MEC FM (98,9 MHz) sexta às 11h45 e sábado às 15h45

Amazônia

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

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

Considerações / Recomendações

Em função do número insignificante de demandas recebidas pela Ouvidoria/Rádios, recomendamos que as manifestações de ouvintes relacionadas a conteúdos da programação e jornalismo do sistema público de rádio, recebidas pela CAO-Central de Atendimento ao Ouvinte da MEC do Rio de Janeiro, pela Nacional da Amazônia e pela Central do Ouvinte da Nacional de Brasília passe a ser recebidas somente pela Ouvidoria da EBC, como forma de unificar o recebimento de demandas de ouvintes das rádios públicas em um único setor.

Outrossim, a Ouvidoria reitera a necessidade de criação e implantação de uma Central de Atendimento da EBC, com um canal para a Ouvidoria ter mais agilidade e eficiência na comunicação com os usuários de rádios, TV e agência de notícias.

A Ouvidoria recomenda também aos gestores da EBC urgência na solução do problema de transmissão da Rádio Nacional da Amazônia, que segue deixando parte considerável do território brasileiro sem acesso ao sinal da rádio, principalmente, a população carente da vasta região amazônica que utiliza a emissora como o único meio de comunicação acessível. Além de informar, a Rádio Nacional da Amazônia é um serviço público de primeira necessidade para aquela população que a utiliza para passar recados importantes para a vida deles, para avisar que alguém nasceu, se operou, para procurar parentes desaparecidos. É um Brasil que poucas pessoas conhecem. Há necessidade de um acompanhamento minucioso da Presidência e do Conselho Curador da EBC sobre essa questão.

Afinal, a Rádio Nacional da Amazônia transmite para mais da metade do território brasileiro em ondas curtas, na faixa de 11.780 Khz até 6.180 Khz. E como o próprio texto sobre a rádio no site da EBC diz: “a Rádio Nacional da Amazônia é um canal de comunicação popular que fortalece o elo entre as comunidades da Amazônia, valorizando e divulgando a diversidade cultural da região. As pautas nascem das demandas da população amazônica por inclusão social.” Abaixo, algumas características que demonstram a importância da rádio, não só para os amazônidas, para todo o território nacional.

Característica da programação da Rádio Nacional da Amazônia:

Integração: no ar das 5h à 0h, a emissora leva informações a moradores de áreas rurais, ribeirinhas e fronteiriças, onde outros veículos de comunicação têm dificuldade de acesso. Integra a população da Amazônia Legal a outros estados brasileiros por meio da programação e de mensagens que possibilitam até re-encontros entre familiares. Agricultores, professores, pescadores, atendentes, artesãos, estudantes, idosos, comerciantes, quebradeiras de coco, entre outros, são ouvintes da rádio.

Educação: os programas abordam temas que contribuem para a formação dos ouvintes como cidadãos. Muitos dos temas são sugeridos pelos ouvintes e atendidos, sempre que possível, pela produção dos programas.

Jornalismo: o Jornal da Amazônia está no ar de segunda à sexta-feira em duas edições. A primeira às 12h20 e a segunda às 18h45 (horários de Brasília). Pelas Ondas Curtas e também via satélite.

Radiodrama: as radionovelas ocupam um espaço privilegiado na história da emissora e no imaginário dos ouvintes. Com criatividade e dedicação, exercendo um trabalho de pesquisa temática, a equipe da Rádio faz dramatizações que abordam temas atuais, como a prevenção das queimadas e o combate ao trabalho escravo.

Diversidade: MPB, músicas da Amazônia, cultura indígena, tradição nordestina compõem o conteúdo de nossos programas.

Pan-Amazônia: o Brasil integra a Pan-Amazônia com outros 7 países latino-americanos. Biodiversidade e semelhanças culturais são características da região. A Nacional da Amazônia responde também a este desafio.

(Fonte: site da EBC)

Cenário Agência Brasil

No bimestre janeiro/fevereiro de 2012, a Ouvidoria adjunta da Agência Brasil recebeu um total de 48 manifestações. Dessas 48 manifestações, 29 foram reclamações, 5 sugestões, 5 pedidos de informação, 8 comentários e 1 elogio. Das 29 reclamações registradas, 4 se referem à falta de informação, 13 sobre erro de informação, 7 registraram que faltou ouvir o outro lado envolvido na matéria e 2 sobre linha editorial. O quesito “outros” registrou 3 reclamações. Até o fechamento do relatório 4 demandas permaneciam sem resposta da Diretoria de Jornalismo.

Quadros demonstrativos das manifestações:

Reclamações	Total: 29
Falta de informação	4
Atentado na Nigéria relacionado com questão religiosa. Faltou situar o Brasil	
Duas matérias informando diferentes versões sobre dívida pública	
Líder da manifestação da PM-BA seria filiado ao PSDB	
Inauguração do Campus da Unifesp-Santos/SP	
Informação errada	13
Erro no site provocou erro na matéria sobre salário família	
Título de matéria sobre o Ipea com erro	
ABr cita o governo italiano no lugar de iraniano (o correto)	
Bairro do Pinheirinho chamado erroneamente de Comando dos	
Data incorreta sobre matéria da FAO	
Quantitativo de manifestantes na Cinelândia/RJ para decidir greve	
Matéria dizendo que metade da população brasileira tinha origem	
Visto para Austrália	
Matéria informou erradamente que o senador Pedro Simon era do	
Expressão “responsabilidade de proteger” errada em reportagem	
Grafia do nome da menina que morreu estava errada	
Uso do termo paulista/paulistano	
Faltou ouvir o outro lado	7
Matéria sobre perdas no comércio nos feriados	
Cobertura de Pinheirinho (4 vezes)	
Termo privatização para leilão dos aeroportos (2 vezes)	
Linha editorial	2
Título da matéria Veto da ONU dá a Assad “licença para matar”,	
Emissão de opinião na entrevista com Eleonora Menicucci	
Outros	3
Frase usada no singular sobre matérias das duas juízas. Estava	
Críticas à cobertura do Big Brother (2 vezes)	

Sugestões	Total: 5
Incluir dados comparativos na matéria sobre o Sisu	
Parceria para reprodução de artigos de turismo	
Fazer matéria sobre pioneirismo em agricultura familiar no Brasil	
Fazer uma reportagem da inauguração do campus da Unifesp	
Alteração no sistema que gerencia notícias da EBC	

Comentários	Total: 8
Sobre tributação do cigarro nacional	
Sobre queda de vendas no comércio	
Sobre reajuste salarial dos trabalhadores	
Sobre uso de disquetes para preencher o IRPF	
Sobre o noticiário da greve dos PMs na BA e RJ	
Sobre obrigatoriedade de ensino médio p/ carteira de habilitação	
Nova regra para os jogos (Loterias)	
Cheque caução no SUS	

Pedidos de Informação	Total: 5
Obtenção de link das notícias da EBC	
Locais em estado de alerta no Amazonas	
Defensora Pública pediu contato de presa na Papuda para ajudá-la	
Sobre decisão do TST de consulta ao SPC sobre clientes	
Divulgação do piso salarial do professor	

Aspectos relevantes

A questão da investigação, apuração e pesquisa de uma notícia é um papel preponderante e inerente ao jornalismo. É preciso acompanhar os processos de apuração da notícia, exaustivamente, com base em critérios que meçam eficácia, eficiência e transparência, conforme a responsabilidade de cada profissional envolvido na apuração da notícia.

Registramos também o fato histórico de a Agência Brasil reconhecer publicamente que cometeu um erro em uma matéria e retratar-se. O gesto serviu de exemplo para quem pratica o jornalismo investigativo.

No mês de fevereiro, as pautas para a coluna da Ouvidoria na Agência Brasil foram baseadas em manifestações dos leitores sobre o caso Pinheirinho, a greve e a manifestação de policiais militares da Bahia e do Rio de Janeiro e sobre o leilão dos aeroportos realizado pela Anac/Infraero.

Colunas da Ouvidoria/Agência Brasil

Em janeiro de 2012 apenas uma demanda gerou pauta para a coluna da Ouvidoria na Agência Brasil. Das três publicadas, duas foram com temas mais reflexivos em virtude da troca de ouvidor adjunto da área aliada a uma proposta de debate sobre os temas do que seria uma empresa pública de comunicação, como a EBC, e sobre o papel da Ouvidoria. A terceira abordou a falta de apuração na notícia publicada no dia 23 de janeiro na Agência Brasil. Neste mesmo dia, a Ouvidoria publicou uma nota reconhecendo o erro e a falta de apuração, que foi elogiado por uma leitora.

Na Coluna da Ouvidoria intitulada *A notícia pública não estatal da Agência Brasil, a primeira do ano de 2012* foram postas questões para uma reflexão sobre a imagem da **Agência Brasil** pelos seus diferentes públicos, baseada, principalmente, em manifestações de leitores sobre a atuação da **ABr** durante o ano de 2011, como um balanço geral. A coluna observou que há uma grande confusão de concepção sobre o que é a **Agência Brasil**, assim como também está confuso o entendimento sobre o que é o sistema público e o que é o sistema estatal de comunicação. E esta polêmica veio à tona em fevereiro, quando a EBC anunciou que teria novamente correspondente na África. A grande mídia tratou a empresa como “estatal” e “do governo”.

Na coluna seguinte, *O que pensa o público sobre a função e o papel da Ouvidoria?* foi feita uma amostra do que pensa o cidadão a respeito do papel e da função da **Ouvidoria da Empresa de Comunicação (EBC)**, com pessoas de diferentes áreas. Constatou-se que os entrevistados tem noção que a Ouvidoria promove o diálogo com o cidadão e tem o compromisso de exercer a crítica interna da programação produzida e veiculada pela empresa, além de examinar e opinar sobre as queixas e reclamações dos cidadãos referentes à programação.

Já no mês de fevereiro, as quatro colunas publicadas foram baseadas em manifestações dos leitores. Os temas giraram sobre o caso Pinheirinho, sobre a greve e a manifestação de policiais militares da Bahia e do Rio de Janeiro e sobre o leilão dos aeroportos feito pela Anac/Infraero.

Na primeira coluna de fevereiro *Contextualizar e apurar ainda é o melhor caminho para a qualidade e credibilidade da informação* a apuração da notícia foi a tônica, a partir do fato ocorrido na operação da Polícia Militar de São Paulo, em cumprimento à decisão judicial de reintegração de posse do terreno conhecido como Pinheirinho, em São José dos Campos (SP). A coluna ressaltou que na rotina jornalística a pressa faz virar lugar comum não se averiguar a informação, principalmente quando ela é prestada por fonte considerada de fé pública. A notícia veiculada pela **Agência Brasil** no dia 23 tinha atribuído legitimidade à informação por ter sido prestada por um representante da OAB mas que, apesar de declarada por uma voz autorizada, não correspondia à realidade dos fatos. A Ouvidoria reconheceu que a **ABr** errou ao publicar uma informação que não foi apurada, assim como a própria Agência Brasil reconheceu em nota, no mesmo dia.

Na coluna seguinte, “Imparcialidade: mito ou realidade”, a ênfase foi a uma das queixas mais frequentes dos leitores: a falta de imparcialidade e isenção na cobertura jornalística. No Brasil, diferentemente dos Estados Unidos, em que os jornais se posicionam, a mídia ainda guarda a ilusão da imparcialidade. No Brasil, em 2010, na campanha presidencial o jornal *O Estado de S. Paulo* declarou seu apoio ao candidato José Serra (PSDB) e a revista *Carta Capital* à então candidata Dilma Roussef (PT). A coluna chama atenção ao comportamento ético que o jornalista deve ter e o seu compromisso com a verdade.

Na coluna “Privatização ou concessão: o mais importante para o leitor é a informação” a questão privatização versus concessão foi posta em debate. O tema foi sobre o leilão de concessão ocorrido para os três dos maiores aeroportos do país – Guarulhos (SP), Campinas (SP) e Brasília (DF). A coluna enfatizou que a cobertura da imprensa caracterizou o fato como privatização, mas a Ouvidoria procurou fazer uma distinção entre os dois termos para entender como eles ganharam uma carga político-ideológica nos dias atuais e destacou a importância de contextualização do fato que levaria a uma distinção entre privatização e concessão para esclarecer o leitor sobre a questão.

A coluna de 27 de fevereiro, sob o tema “Quando a fonte é a personagem principal da notícia”, tratou do número de pessoas no protesto da PM, no Rio, questionado por leitores. A coluna não entrou no mérito se o número estimado estava correto ou errado, mas salientou que contar multidões não é uma das tarefas mais fáceis, especialmente em casos de manifestações de cunho político-ideológico, principalmente se os organizadores, a Polícia Militar e o Corpo de Bombeiros são as fontes mais indicadas para fornecer essa informação. E apontou para soluções simples, como o uso da tecnologia acionando novos programas de computador que estão, hoje em dia, produzindo informações mais precisas, como o GPS.

Considerações / Recomendações

As perguntas 'Qual e como deve ser a pauta de uma agência pública de notícias?', 'O que é e para que serve uma agência pública de notícias?' e 'Qual seria o papel estratégico da Ouvidoria da EBC dentro de uma agência pública de notícias?' nortearão nossa pauta neste ano de 2012. Ajustes, alterações, debates, propostas e novidades serão ações desta Ouvidoria para que as metas a que se propôs, sejam alcançadas. O jornalismo como bem público e acessível será nossa busca permanente na democratização da informação. Questionar e mudar o estado de coisas é o engajamento que esta Ouvidoria pretende desempenhar além do que é previsto em lei.

Tentaremos apontar erros e falhas, reconhecer os méritos e por que não apontar caminhos que façam da prática do jornalismo público um viés para a consolidação do acesso para uma nova ordem mundial, onde os direitos do cidadão sejam regras básicas para a conquista da cidadania e da democratização do acesso à informação.

Brasília, 5 de março de 2012.

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