



**Empresa Brasil
de Comunicação**

**OUVIDORIA DA EBC
RELATÓRIO MENSAL
MARÇO 2012**

Brasília, 10 de abril de 2012.

SUMÁRIO

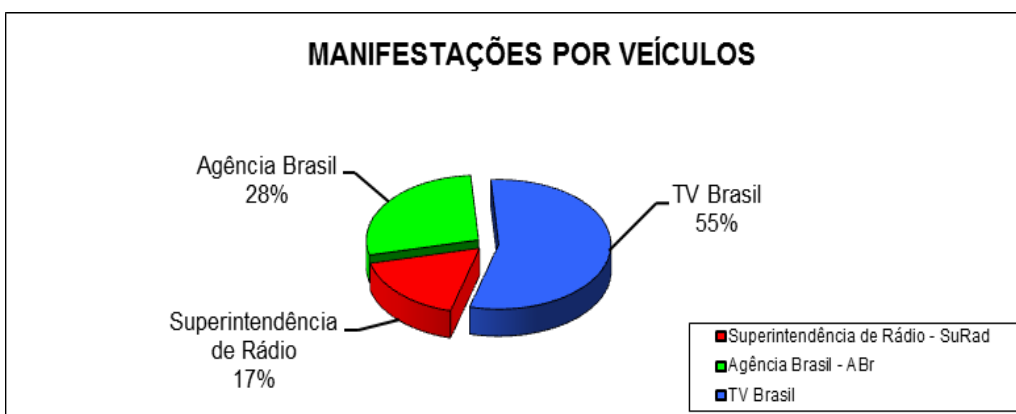
1. APRESENTAÇÃO	3
2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO	3
2.1. Reclamações	4
2.2. Elogios	4
2.3. Sugestões	5
2.4. Pedidos de Informação	5
2.5. Comentários	6
3. CENÁRIOS QUANTITATIVO E QUALITATIVO	
3.1. TV BRASIL	
3.1.1. Abordagem quantitativa	7
3.1.2. Abordagem qualitativa	
3.1.2.1. Percepção dos telespectadores	13
3.1.2.2. Observações da Ouvidoria sobre a TV Brasil	16
3.1.3. Programa da Ouvidoria / TV Brasil – ‘O Público na TV’	18
3.2. EMISSORAS DE RÁDIO	
3.2.1. Abordagem quantitativa	20
3.2.2. Abordagem qualitativa	
3.2.2.1. Percepção do ouvinte	23
3.2.2.2. Observações da Ouvidoria sobre o conteúdo das emissoras de Rádio	28
3.2.3. Programa da Ouvidoria / Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’	29
3.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS	
3.3.1. Abordagem quantitativa	33
3.3.2. Abordagem qualitativa	
3.3.2.1. Percepção do leitor	34
3.3.2.2. Observações da Ouvidoria sobre o conteúdo da Agência Brasil	37
3.3.3. Colunas da Ouvidoria	40

1. APRESENTAÇÃO

O relatório de março de 2012 da Ouvidoria da EBC é baseado em dados reunidos pela assessoria técnica da Ouvidoria (de 1º a 31/03/2012), 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.

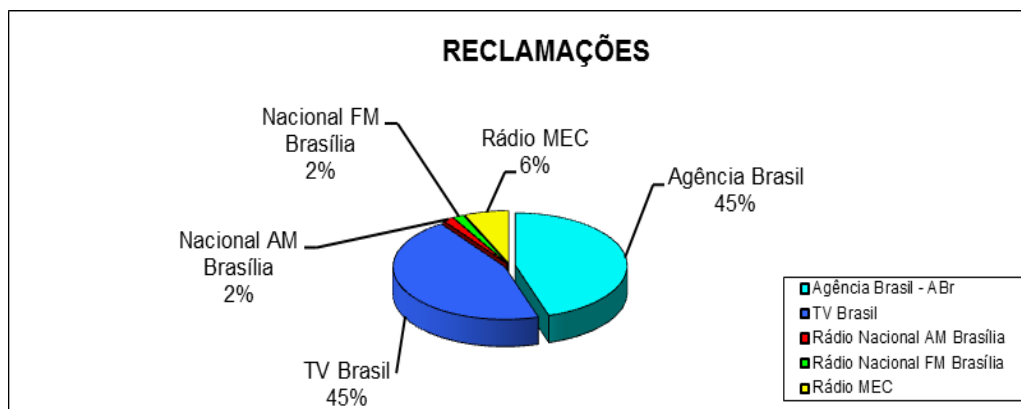
2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

Em março, a Ouvidoria da EBC recebeu um total de 123 manifestações distribuídas da seguinte forma: 34 da Agência Brasil, 21 das emissoras de Rádio e 68 da TV Brasil. Dessas manifestações, 62 foram reclamações, 18 elogios, 17 sugestões, 17 pedidos de informações e 9 comentários.



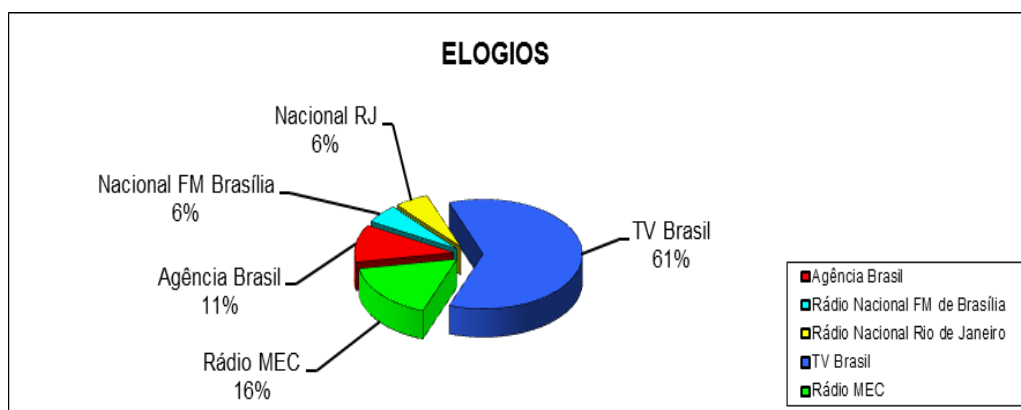
2.1. Reclamações

Das 62 reclamações recebidas, 28 foram direcionadas para a Agência Brasil, 28 para a TV Brasil, 1 para Rádio Nacional AM Brasília, 1 para Nacional FM Brasília e 4 para Rádio MEC.



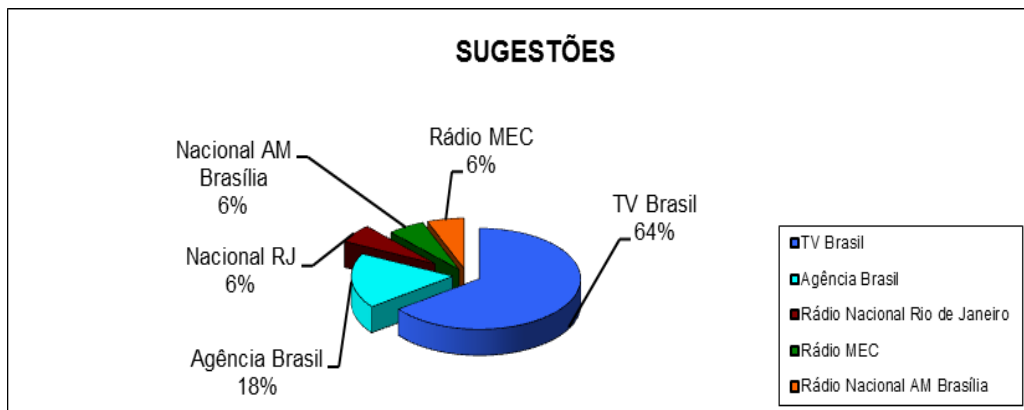
2.2. Elogios

Dos 18 elogios, 11 foram para TV Brasil, 2 para a Agência Brasil, 1 para a Rádio Nacional FM Brasília, 1 para a Rádio Nacional do Rio de Janeiro e 3 para Rádio MEC.



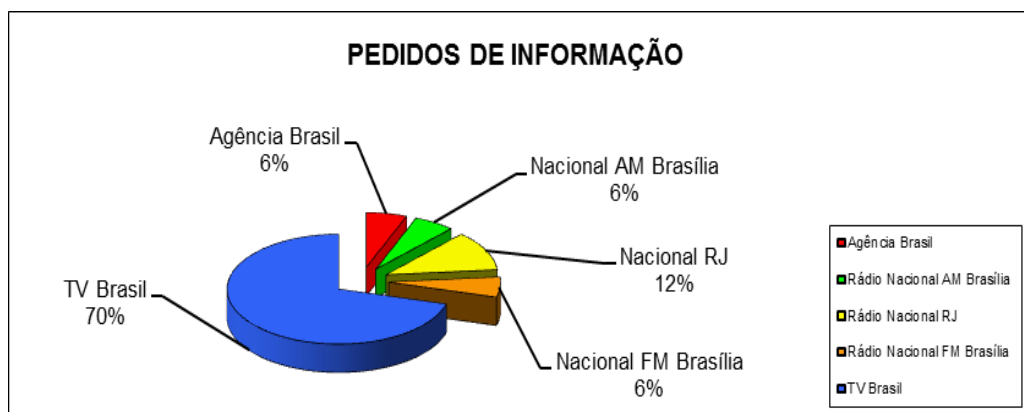
2.3. Sugestões

As 17 sugestões, distribuídas em 11 para TV Brasil, 3 para Agência Brasil, 1 para Rádio Nacional AM Brasília, 1 para Rádio Nacional do Rio de Janeiro e 1 para Rádio MEC.



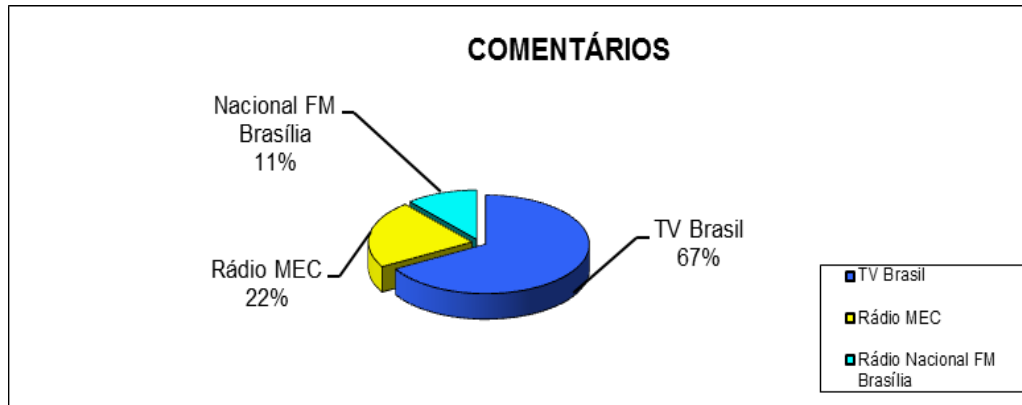
2.4. Pedidos de Informação

Dos 17 pedidos, 12 foram para TV Brasil, 1 para Agência Brasil, 1 para a Rádio Nacional AM Brasília, 1 para Rádio Nacional FM Brasília e 2 para a Rádio Nacional do Rio de Janeiro.



2.5. Comentários

Dos 9 comentários, a TV Brasil recebeu 6, a Rádio MEC 2 e a Rádio Nacional FM Brasília 1.



3. CENÁRIOS QUANTITATIVO E QUALITATIVO

3.1. TV BRASIL

3.1.1. Abordagem quantitativa

No mês de março, a Ouvidoria/TV Brasil recebeu um total de 68 manifestações. Deste quantitativo, 28 manifestações foram reclamações; 11 elogios; 1 sugestão, 6 comentários e 12 pedidos de informação.

A metade das reclamações (14) refere-se a problemas técnicos de transmissão/recepção do sinal da TV Brasil, com um novo tipo de problema apontado por 04 telespectadores. A mensagem de André Soares, do Rio de Janeiro (280-TB-2012), resume bem o problema:

“Olá, gostaria de informar que, aparentemente após o período de Carnaval, foi feita uma mudança na forma de transmissão do canal digital na cidade do Rio de Janeiro ocasionando um erro na exibição da proporção da imagem em tvs 4x3 (full screen) utilizando um conversor digital. Não sei se o mesmo ocorre em tvs 16x9 (wide screen) ou se o problema só afeta alguns televisores/conversores. De forma resumida, o problema pode ser descrito como uma imagem exibida com pilar box nas laterais (a imagem é exibida com duas faixas pretas laterais) não importando a configuração selecionada no conversor/televisor digital (4x3 pan scan, 4x3 letter box, 16x9 ou AUTO), quando na verdade a imagem deveria preencher toda a tela de uma tv 4x3 como ocorria antes. A transmissão analógica permanece com a proporção correta”.

Quanto a essa questão, bem como as demais referentes à recepção do sinal de imagem e áudio da TV Brasil, o setor responsável não tem atendido tempestivamente às solicitações de justificativas encaminhadas pela Ouvidoria.

Das 14 reclamações restantes, distribuídas entre discordância de linha editorial, de estilo de apresentação de programa e críticas às variações de grade de programação de emissoras parceiras, temos a destacar:

Processo 281-TB-2012:

Mensagem: *“Coloquei este trecho de reportagem da TV Brasil no Youtube como forma de criticar a falta de preparo das polícias brasileiras (...) Recebo agora uma reivindicação de Direitos Autorais da Fundação Padre Anchieta (!?). Os direitos pertencem à TV Brasil como fica evidente ao telespectador. Assim sendo, pergunto: A Fundação Padre Anchieta recebeu procuração para reivindicar Direitos Autorais da TV Brasil? É política da TV Brasil contrariar jurisprudência firmada pelo STF e reivindicar direitos autorais de trechos usados para expressar opinião, crítica? A TV Brasil é controlada pelo governo de São Paulo e suas fundações ou pelo governo federal?”*

A Diretoria Jurídica da Empresa Brasil de Comunicação - EBC, em resposta à demanda do telespectador (que não se identificou), nos enviou a seguinte informação a respeito da titularidade dos direitos autorais, decorrentes do furo de jornalismo realizado por equipe da TV Brasil, na Avenida Brasil, na cidade do Rio de Janeiro, constante do vídeo postado por terceiros na rede YOUTUBE:

Resposta: *“Esclarecemos que, de acordo com as informações obtidas com os técnicos da Diretoria de Jornalismo da EBC, a referida matéria foi elaborada, em 15.5.2011 pela equipe de jornalismo da TV Brasil (...). Outrossim, no dia seguinte (16.5.2011), veiculou-se a matéria em três programas do canal TV Brasil: (i) Repórter Brasil - Manhã; (ii) Repórter Rio; e (iii) Repórter Brasil - Noite. (...) Com respeito aos direitos autorais envolvidos nessa matéria, importante notar que a referida equipe de jornalismo possui vínculo de trabalho com a EBC, portanto, toda atividade desenvolvida pela equipe de jornalismo é produzida em nome da TV Brasil e, assim, em última análise, de propriedade autoral dessa empresa pública, conforme dispõe o artigo 95 da Lei nº 9.610/98 (Lei sobre os Direitos Autorais), que trata dos direitos de natureza autoral das empresas de radiodifusão. Senão, vejamos: "Art. 95. Cabe às empresas de radiodifusão o direito exclusivo de autorizar ou proibir a retransmissão, fixação e reprodução de suas emissões, em como a comunicação ao público, pela televisão, em locais de frequência coletiva, sem prejuízo dos direitos dos titulares de bens intelectuais incluídos na programação." Assim, diante dos fatos e do ordenamento jurídico vigente, esclarecemos que não cabem quaisquer reivindicações da Fundação Padre Anchieta sobre a titularidade da referida matéria. Por fim, solicitamos que seja ainda informado ao referido demandante que quaisquer produções jornalísticas ou de outra natureza, elaboradas pelos canais administrados pela EBC, somente poderão ser disponibilizados na rede YOUTUBE, na medida em que forem previamente autorizadas por essa empresa pública.*

Assim, uma vez que se verificarem nessa rede YOUTUBE ou em qualquer outra espécie de mídia, produções de autoria de nossos canais públicos, tanto de televisão quanto de rádio, sem as devidas autorizações, estaremos adotando as medidas cabíveis para a defesa dos direitos autorais da EBC.”

Ao citar esta demanda, pretendemos apontar para a necessidade de ajustes na relação com as emissoras parceiras e/ou que tenham qualquer espécie de vínculo institucional com a TV Brasil, no sentido de preservar o caráter público do material produzido e que, eventualmente, é reproduzido em sites e blogs dentro dos parâmetros legais, com a devida logomarca, significando uma forma desejável de divulgação.

Outra questão que nos chama a atenção, diz respeito à dificuldade dos gestores das diversas áreas de produção de conteúdo de lidarem com eventuais erros de informação – tanto no sentido de considerarem a possibilidade de o telespectador estar correto no apontamento do erro, quanto de oferecer uma justificativa para a falha e, se for o caso, de elaborar uma correção. O **processo 309-TB/2012** é um exemplo claro desta questão:

Mensagem: *“Prezados, em primeiro lugar gostaria de me apresentar. Sou organista e regente de coro na Igreja Luterana Martin Luther, do Rio de Janeiro e também membro da diretoria da Associação Carioca de Organistas (ACO) www.organistas-rio.com.br. Assisti ao vídeo publicado ontem no Repórter Rio sobre a reinauguração do órgão Tamburini da Escola de Música do Rio de Janeiro. Não posso deixar de assinalar equívocos cometidos na reportagem, quais sejam: a) o nome do organeiro é Daniel Rigatto e não Rigotto; b) o nome do professor de órgão é Alexandre Rachid e não Rachide; c) não se trata do único órgão de tubos em salas de concerto no Brasil. Existem dois outros: na mesma escola de música há o órgão Sauer, de pequenas dimensões, mas apropriado a concertos de câmara. No Teatro Municipal de São Paulo há outro grande órgão Tamburini, ainda maior do que o nosso aqui da Escola de Música. Atenciosamente, Eugenio Gall”.*

Resposta: *“As informações sobre o órgão foram passadas ao repórter Maurício Almeida pelo diretor da escola de música da UFRJ. Ele informou que o órgão que existe em São Paulo está quebrado e não mencionou a existência dos outros órgãos no Rio de Janeiro. Os mesmos dados foram confirmados pelo professor que tocou o órgão na reportagem. O repórter considerou seguras as duas fontes de informação, pois um é diretor da escola e o outro é professor titular da disciplina de órgão. A grafia do nome dos entrevistados foi conferida com os próprios no momento da gravação. Não fizeram ressalvas nem apontaram o erro após assistirem a reportagem.*

Na internet aparecem várias reportagens com o nome Daniel Rigotto, como foi ao ar em nossa matéria. A empresa que fez a restauração se chama "Rigotto e filhos" porque os dois irmãos aprenderam a arte da restauração com o pai. Se houve erros, pedimos desculpas, mas esperamos ter cumprido o papel de divulgar a restauração de um instrumento histórico que poderá voltar a ser usado em uma universidade pública, de ressaltar o investimento para recuperar o órgão e de anunciar a série de concertos gratuitos. Informações como essa são de interesse do cidadão e nem sempre conseguem espaço na mídia comercial. Esperamos ter contribuído para evitar que projetos criados nas Universidades públicas fiquem restritos ao mundo acadêmico. Agradecemos pela colaboração e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos".

Réplica: *"Prezados senhores, realmente, não posso me conformar com esta resposta e sinto-me constrangido a insistir que, por obséquio, este assunto seja novamente levado ao repórter. Fiz o mestrado em órgão na UFRJ nos anos 1990, junto com o Alexandre Rachid (este é o nome dele, vejam: www.organistas-rio.com.br). Vejam também o próprio site da UFRJ noticiando a reinauguração do instrumento, com os nomes corretos:*

http://www.musica.ufrj.br/index.php?option=com_content&view=article&id=1082:recitais-reinauguram-orgao-tamburini&catid=55:destaques&Itemid=86

Sou amigo da família Rigatto há pelo menos 32 anos e afirmo: não é Rigotto, mas Rigatto. Aliás, estou enviando uma cópia deste e-mail à firma "Família Artesã Rigatto & Filhos", para conhecimento deles. Por fim, em São Paulo, no Teatro Municipal de lá, há um órgão Tamburini ainda maior que o nosso aqui, se está fora de operação no momento, isto é um detalhe que não tira a realidade de sua existência. E o segundo órgão em sala de concertos está na nossa própria Escola de Música da UFRJ, na Sala da Congregação, é um órgão Sauer de pequenas dimensões, mas de alto valor. Por último, o órgão Tamburini não é "histórico", no sentido do termo, apesar de ser muito valioso para nós. Gosto muito da programação da TV Brasil, sou expectador frequente, mas não posso, diante da insistência no erro, deixar de zelar pela exatidão das coisas.

Atenciosamente. Eugenio Gall".

Em seguida, a Ouvidoria recebeu, em cópia, a comunicação mantida entre Eugênio Gall e Gilberto C. Guarino, outro conhecedor do assunto em questão, avalizando as informações do demandante, e que transcrevemos abaixo:

“De: "Gilberto C Guarino" <g.heimat@gmail.com>

Para: "Eugenio Gall" <gall@superig.com.br>, "Ouvidoria Ebc" <ouvidoria@ebc.com.br>

Cc: "José Carlos Rigatto" <gr.rigatto@ig.com.br>

Enviadas: Segunda-feira, 26 de Março de 2012 21:25:20

Assunto: Re: Crítica

Caro Eugenio,

Seria também interessante reafirmar que, ao contrário do que consta na legenda abaixo do vídeo exibido, o órgão estava, sim, em abandono. E total. O que era feito pelo próprio Rigatto era um mero paliativo, porque havia uma grande dificuldade de o organeiro ser pago para manter o Grande Órgão Tamburini. Diversos registros não funcionavam, havia notas presas, teclas soltas, enfim, um caos. Por derradeiro, faço questão fechada de esclarecer aqui, para que os acontecimentos não sejam esquecidos, que, testemunha da má vontade para com o instrumento, que impedia o uso livre do Salão Leopoldo Miguez, levei o caso ao Ministério Público Federal, que, pela pena do Exmº. Sr. Procurador da República Mauricio Andreiuollo, ingressou com as ações competentes e obteve liminar, paralisando as obras, até que o problema da sobrevivência do Grande Órgão Tamburini fosse definida. Houve, inclusive, determinação judicial da compra de um órgão digital (que lá está), a fim de que o regular curso de órgão não fosse interrompido. Foi assim que este belíssimo instrumento, patrimônio cultural e histórico da cidade do Rio de Janeiro, foi salvo, com a final liberação dos valores pela PETROBRÁS S/A e o início do restauro, tempos depois, atribuído à competentíssima Família Artesã Rigatto, que há de ter realizado trabalho técnico-artístico de alto nível.

Cordiais Saudações. Desembargador Gilberto C. Guarino”.

A comunicação relatada acima foi encaminhada ao setor responsável, que informou que “o repórter reconheceu o erro e encaminhou pedido de desculpas aos entrevistados”.

Até o fechamento deste relatório, 20 processos ainda estavam em aberto aguardando resposta do setor:

Processos pendentes por área	TOTAL: 20
Diretoria de Suporte	14
Diretoria de Produção	2
Superintendência de Programação	3
Superintendência de Rede	1

Reclamações / transmissão/recepção	TOTAL: 14
Reclamação sobre a desproporção da imagem na tela da TV	4
Problema de recepção do sinal de áudio e vídeo (diversas)	10

Reclamações / Jornalismo	TOTAL: 02
Erro de informação no Repórter Rio	1
Reclamação sobre ter combinado cobertura que não ocorreu	1

Reclamações / Programação	TOTAL: 12
Reclamam da postura da apresentadora do Sem Censura em	2
Reclama da qualidade dos filmes	1
Reclama de exibição de temas sobre homossexualidade	1
Reclama de ter sido interpelado sobre direitos autoras pela TV	1
Reclama de reportagem que mostra crianças trabalhando no TV	1
Reclamam sobre permanência ou retirada da programação	3
Reclama da TV parceira sobre <i>close caption</i>	1
Reclama de anúncio institucional sobre perigos da internet	1
Reclama do encerramento da série Clube do Travesseiro	1

Quadros demonstrativos das outras manifestações:

Elogios	TOTAL: 11
Para Samba na Gamboa	1
À TV Brasil	3
Ao programa 3 a 1 com Alberto Dines	1
Ao programa Mar Sem Fim	1
Ao Jornalismo na TV Brasil	1
Programa sobre intercâmbio	1
Ao Repórter Brasil	1
Para o Sem Censura	1
Para a participação do Pe. Reginaldo Manzotti em programa	1

Sugestões	TOTAL: 12
Sugestões de pauta e de reapresentação de programas que saíram do ar.	12

Pedidos de Informação	TOTAL: 12
Como se inscrever para participar do 'Samba na	1
O motivo de a TV Brasil ter saído de João Pessoa	1
Sobre segunda temporada de programa (não	1
Quando o sinal voltará ao Gama e entorno Sul	1
Quando a série 'Doctor Who' será reapresentada	1
Quando o sinal digital será disponibilizado em Recife	1
Sobre o que viu no programa TV Piá sobre trabalho	1
Se o seriado 'Um par quase perfeito' vai ser exibido	1
Sobre transmissão da TV Brasil em Governador	1
Sobre reapresentação de programa que não houve	1
Se 'Samba na Gamboa' poderia ser exibido mais cedo	1
Quando a nova grade de 2012 começará a ser	1

3.1.2. Abordagem qualitativa

3.1.2.1. Percepção dos telespectadores

Sobre questões técnicas:

A análise das diversas demandas recebidas pela Ouvidoria neste mês de março nos leva a deduzir que a TV Brasil, na percepção dos telespectadores, é ainda um projeto em construção. Não no sentido positivo que entendemos o percurso da TV pública como ainda recente, mas de que tecnicamente a TV Brasil ainda não alcançou o patamar mínimo esperado, do ponto de vista técnico, para estar no ar. As demandas sobre sinal são recorrentes e os comentários dos telespectadores deixam claro o ponto de vista crítico, principalmente quando o problema persiste em uma mesma região por algum tempo. Somando-se à questão de recepção do sinal de áudio e vídeo, que é constante, neste mês de março tivemos um novo problema: a desproporção da imagem em relação à tela da TV. Carlos José Furtado de Oliveira (processo 277-TB-2012RJ), um dos quatro telespectadores que acionaram a Ouvidoria na expectativa de solução, passou a cobrar uma resposta para o caso, telefonando diretamente para a Ouvidoria e outros setores da EBC de forma insistente, demonstrando grande irritação. Apesar da intermediação do caso pela Ouvidoria junto à superintendência de suporte, não obtivemos resposta ou justificativa que pudesse ser repassada ao demandante – o que certamente faz com que a percepção do telespectador sobre um problema de âmbito meramente técnico se amplie para outras percepções menos favoráveis à imagem da TV pública.

Recomendação:

O problema de recepção de sinal de áudio e vídeo da TV Brasil, pelo que entendemos, somente terá uma solução definitiva quando ocorrer a migração para digital. Divulgar esta realidade e informar o público sobre os esforços que estão sendo feitos para uma transmissão de qualidade poderia, pelo menos, conquistar a adesão e simpatia daqueles que já nos garantem a audiência, criando ao menos a certeza de que está sendo feito um investimento na qualidade da emissora pública. Por outro lado, respostas claras, objetivas e a atenção aos telespectadores que nos demandam explicações seriam mais do que uma obrigação, mas uma forma de conquistarmos a confiança do público.

Sobre erros de informação:

A demanda do telespectador Eugênio Gall (processo 309-TB-2012), que detalhamos na primeira parte deste relatório sobre a TV, à qual se aliou o desembargador Gilberto C. Guarino para confirmar dados que apontam erro de informação na reportagem no telejornal Repórter Rio, nos dá a medida da percepção que esses telespectadores possivelmente passaram a ter sobre a credibilidade e compromisso da TV Brasil com a correção da informação que transmitem por seus telejornais. O ponto fundamental a se observar, neste caso, não é o erro em si, mas a forma como a comunicação do telespectador foi recebida e tratada pelo setor responsável. Para facilitar a leitura do relatório, reproduzimos novamente o texto que nos foi enviado e, como de praxe, encaminhado ao demandante:

"As informações sobre o órgão foram passadas ao repórter Maurício Almeida pelo diretor da escola de música da UFRJ. Ele informou que o órgão que existe em São Paulo está quebrado e não mencionou a existência dos outros órgãos no Rio de Janeiro. Os mesmos dados foram confirmados pelo professor que tocou o órgão na reportagem. O repórter considerou seguras as duas fontes de informação, pois um é diretor da escola e o outro é professor titular da disciplina de órgão. A grafia do nome dos entrevistados foi conferida com os próprios no momento da gravação. Não fizeram ressalvas nem apontaram o erro após assistirem a reportagem. Na internet aparecem várias reportagens com o nome Daniel Rigotto, como foi ao ar em nossa matéria. A empresa que fez a restauração se chama "Rigotto e filhos" porque os dois irmãos aprenderam a arte da restauração com o pai. Se houve erros, pedimos desculpas, mas esperamos ter cumprido o papel de divulgar a restauração de um instrumento histórico que poderá voltar a ser usado em uma universidade pública, de ressaltar o investimento para recuperar o órgão e de anunciar a série de concertos gratuitos. Informações como essa são de interesse do cidadão e nem sempre conseguem espaço na mídia comercial.

Esperamos ter contribuído para evitar que projetos criados nas Universidades públicas fiquem restritos ao mundo acadêmico. Agradecemos pela colaboração e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos”.

A reportagem pode ser vista no link abaixo, na página da TV Brasil:
<http://tvbrasil.ebc.com.br/reporterrio/episodio/reporter-rio-14032012>.

A Ouvidoria pesquisou o assunto e constatou que o demandante está correto em suas informações. Ao analisar a reportagem, percebemos que os erros de informação referem-se aos nomes de entrevistados, que foram escritos de forma incorreta nas tarjas de créditos. A informação de que o órgão Tamburini da Escola de Música da Universidade Federal do Rio de Janeiro não é o único no país está correta, conforme afirma o demandante. E também é correta a informação de que há outro órgão de maiores proporções no Teatro Municipal de São Paulo. No entanto, o repórter não diz em momento algum que aquele da Escola de Música da UFRJ seria o único órgão do país. O texto da reportagem diz que “o órgão, típico de igrejas, é o único que está em funcionamento, em uma sala de concertos no Brasil...”. Portanto, a informação do repórter está correta, já que o Teatro Municipal de São Paulo não é uma sala exclusiva para concertos.

Diante disso, temos a observar que a resposta à comunicação do telespectador poderia ser um simples pedido de desculpas pelos erros de grafia dos nomes, além de uma explicação sobre o equívoco de interpretação do próprio telespectador sobre a frase da reportagem onde ele inferiu um erro. No entanto, o esforço para justificar o injustificável – já que até mesmo na página da Escola de Música da UFRJ se poderia encontrar as informações corretas – criou um litígio entre telespectador e TV Brasil, que se ampliou para uma segunda pessoa, de forma desnecessária, e que até o momento de fechamento deste relatório ainda não havia sido encerrado, já que o processo permanece em aberto, aguardando pela resposta à réplica do demandante.

Em última análise, o caso deixa antever a pouca importância que foi dada ao telespectador e, por extensão, ao trabalho da Ouvidoria.

Recomendação:

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.

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

Neste mês de março, durante o trabalho de observação e análise da programação da TV Brasil, o que nos chamou a atenção foi o tangenciamento de pautas e abordagens de alguns programas com o que chamamos *merchandising* – a prática de divulgar marcas, produtos e serviços dentro dos programas televisivos, sem que se explicita o fato de se estar fazendo propaganda, o que também é reconhecido no mercado como *merchandising editorial*. Nas emissoras comerciais, a prática tem-se consolidado como forma de burlar a determinação legal de que a veiculação de anúncios comerciais não ultrapasse os 25% da programação. O *merchandising* tem-se mostrado uma das formas mais rentáveis de veiculação de propaganda pelo mercado publicitário. No entanto, mesmo com a reconhecida leniência do sistema comercial, o *merchandising* tem sido apontado como uma forma de infração ao Código de Defesa do Consumidor, que diz em seu Artigo 36, que “*a publicidade deve ser veiculada de tal forma que o consumidor, fácil e imediatamente, a identifique como tal*”.

Este preâmbulo tem a intenção de chamar a atenção para a questão que o próprio mercado tem levantado, na preocupação de que a prática do *merchandising* esteja sendo lesiva ao interesse do **consumidor**. No caso da TV pública é desnecessário dizer que é vedada toda e qualquer forma de publicidade de produtos, marcas ou serviços de natureza comercial. No entanto, temos observado que alguns assuntos e/ou abordagens de assuntos que guardam interesse comercial por parte de seus representantes tem aparecido com uma frequência preocupante em algumas produções. Apenas para citar um exemplo, em um dos episódios do programa infantil *Janela, Janelinha*, uma criança que aparecia em uma das histórias usava uma camiseta que estampava, de forma ostensiva, os bonequinhos e a marca do chocolate M&M.

A partir deste episódio, a Ouvidoria passou a observar a questão de forma mais pontual. Neste mês de março, acompanhamos o programa *Sem Censura*, e percebemos uma incidência recorrente de assuntos com viés comercial.

No dia 12/03, a empresária Vanessa Vilela foi entrevistada sobre os cosméticos criados por ela à base de café.

No dia 13/03, a entrevistada foi a diretora da Associação Brasileira de Organizadores de Viagens Educacionais e Culturais, Ana Beatriz Faulhaber, para falar sobre programas de intercâmbio no exterior – um negócio, portanto.

No dia 14/03, o assunto foi antecipação, pelos bancos, da restituição do imposto de renda. E a abordagem foi mais favorável às instituições financeiras do que ao fato de se ter desaconselhado a operação por embutir juros.

No dia 15/03, o empresário Pedro Eugênio falou sobre os sites "Busca descontos" e "Loucas por descontos". No mesmo programa, Gabriela Vuolo falou sobre consumismo infantil, feira de troca de brinquedos usados e o documentário "Criança, a alma do negócio".

No dia 19/03, O joalheiro Alfredo Grosso foi entrevistado sobre o processo de criação de joias.

No dia 20/03, a entrevistada foi a estilista e dona de grife Rose Jardim.

Destacamos, ainda, o programa do dia 22/03/2011, que entrevistou o empresário Sílvio Paixão sobre o produto que a empresa dele estava comercializando e divulgando – água potável extraída de água do mar. Embora o tema possa parecer de interesse jornalístico por ser inusitado tornar potável a água do mar, a abordagem foi inteiramente voltada à comercialização e divulgação do produto.

No dia 23/03, uma entrevista foi pautada em uma novela da TV Globo, o que foi explicitado na abertura do programa: “o país inteiro está assistindo o drama da personagem Esther, da novela Fina Estampa...”

No programa do dia 26/03, o economista da Fecomércio, Paulo Padilha, mostra a pesquisa que investigou os hábitos de consumo da classe C. O publicitário Armando Strozemberg falou de “mercado publicitário e a classe média”; o autor de novelas do SBT, Tiago Santiago, falou da relação entre as novelas e a classe C e Ricardo Vargas, que é agente de viagens, comentou o aumento da procura por cruzeiros marítimos.

A percepção da Ouvidoria sobre o programa *Sem Censura* é a de que a produção ou equipe de produção de pautas não compreende os parâmetros e compromissos que regem o sistema público de comunicação, por isso trabalhando pela lógica das emissoras comerciais e, muitas vezes, como foi o caso da pauta sobre água dessalinizada e a dos cruzeiros marítimos, por exemplo, ultrapassando os limites que até mesmo as emissoras comerciais respeitam.

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 fevereiro, os seguintes programas:

Edição de 01/03: “O Público na TV – Entrevista” recebeu, nesta semana, a jornalista Thais de Mendonça Jorge, professora de técnicas jornalísticas na Faculdade de Comunicação da UnB. A entrevista abordou, pelo aspecto técnico, os desafios, alternativas e polêmicas a respeito de coberturas de assuntos de grande repercussão na mídia, como foi o despejo das famílias de Pinheirinho, em São José dos Campos (SP) e do julgamento de Lindemberg Fernandes Alves, condenado a quase cem anos de prisão por 11 diferentes crimes e pelo assassinato da ex-namorada Eloá Pimentel, em Santo André, na Grande São Paulo.

Edição de 08/03: Esta edição do programa da ouvidoria analisa a cobertura jornalística do Caso Eloá Pimentel realizada pela tevê pública e pela mídia em geral. Repórteres, especialistas em Comunicação Social e a sociedade dão depoimentos, declarações e levantam questões que podem nos indicar o limite entre o que é interesse público e interesse “do público”. Também é destaque desta edição de “O Público na TV” o trabalho do júri popular e a influência midiática em julgamentos de grande repercussão.

Edição de 15/03: O programa da ouvidoria apresenta os principais momentos da audiência pública sobre programas religiosos realizada pelo Conselho Curador da EBC (Empresa Brasil de Comunicação). As rádios e a TV pública devem manter a transmissão dos programas herdados do extinto sistema estatal de radiodifusão? Como privilegiar todas as religiões e garantir, nos veículos públicos, a pluralidade de credos religiosos que compõem a nação brasileira? A opinião e colaboração dos telespectadores são destaque nesta edição de “O Público na TV”.

Edição de 22/03: As propostas e desafios dos veículos do sistema público de comunicação - a TV, rádios e Agência Brasil. Na edição desta semana de “O Público na TV -Entrevista”, o convidado é o jornalista Eduardo Castro, diretor geral da EBC (Empresa Brasil de Comunicação). Motivado pela manifestação do telespectador Nagib Pachá Júnior, o programa da ouvidoria vai apresentar as metas e perspectivas que estão sendo planejadas pelos profissionais da TV Brasil, do sistema público de rádios e da Agência Brasil de Notícias.

Edição de 29/03: Segundo o último censo do IBGE, a população brasileira é composta na maioria, por mulheres e pessoas que se declaram não brancas. Ainda assim, mulheres e negros ainda são retratados na mídia de forma desigual e preconceituosa. Estas são opiniões que O Público na TV colheu nas ruas, entre os conselheiros da EBC e pesquisadores do tema em universidades públicas. Nesta edição, O Público na TV quer saber como a TV Brasil leva aos telespectadores a diversidade étnica, racial e de gênero do país.

3.2. EMISSORAS DE RÁDIO

3.2.1. Abordagem quantitativa

No mês de março, a Ouvidoria adjunta de Rádio recebeu 21 demandas de ouvintes das emissoras de rádios públicas da EBC. Dessas 21 manifestações, 6 foram reclamações, 5 elogios, 3 sugestões, 3 comentários e 4 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. Duas demandas aguardam respostas da Superintendência de Rádio/gestores da área. A primeira, refere-se à desatualização dos *podcasts* do programa "Radioteatro Acervo" (processo 11-MC-2012) e a segunda trata-se de uma solicitação de dados de audiência das rádios da EBC (processo 5-AM-2012).

Quadros demonstrativos das manifestações:

Reclamações

Rádio Nacional AM Brasília	Total: 1
Ouvinte critica a parcialidade do noticiário esportivo 'Nacional' e do jornal 'Cidade'	
Rádio MEC FM / RJ	Total: 1
Ouvinte reclama da "mesmice" da programação ("não temos nenhuma rádio no Rio de Janeiro que apresente um conteúdo programático direcionado para inovações musicais fora do nosso alcance. As rádios hoje em dia não se diferem; você muda de canal e continua ouvindo a mesma coisa...").	
Rádio MEC AM / RJ	Total: 4
Ouvintes reclamam da desatualização do <i>podcasts</i> do 'Radioteatro Acervo'.	03
Ouvinte reclama da desatualização do <i>podcast</i> do 'Contos no Rádio'	01
TOTAL DE RECLAMAÇÕES	06

Elogios

Rádio Nacional RJ	Total: 1
Ouvinte elogia programação da emissora	
Rádio MEC FM / RJ	Total: 2
Ouvinte elogia programação da rádio	
Ouvinte elogia conteúdo do programa 'Rádio em Debate' sobre direitos autorais.	
Rádio MEC AM / RJ	Total: 1
Ouvinte elogia iniciativa de se resgatar o radioteatro	
Rádio Nacional FM Brasília	Total: 1
Ouvinte elogia o programa 'Memória Musical'	
TOTAL DE ELOGIOS	05

Sugestões

Rádio Nacional RJ	Total: 1
Ouvinte sugere que a programação da rádio passe a utilizar o padrão FM ao invés do AM.	
Rádio MEC AM / RJ	Total: 1
Ouvinte sugere que o programa 'Radioteatro Acervo' tenha novas temporadas	
Rádio Nacional AM Brasília	Total: 1
Ouvinte sugere disponibilização no site da rádio de áudios para transmissões que as redes são obrigadas a veicular	
TOTAL DE SUGESTÕES	03

Pedidos de Informação

Rádio Nacional RJ	Total: 2
Ouvinte solicita informação sobre a história da emissora "desde sua criação na década de 1940".	
Ouvinte quer resgatar arquivo de texto e áudio do programa 'Você faz o programa', nos anos 1950, apresentado por Angelo Zuliani.	
Rádio Nacional FM Brasília	Total: 1
Ouvinte solicita informações sobre música e autor	
Rádio Nacional AM Brasília	Total: 1
Ouvinte solicita dados sobre audiência das rádios da EBC	
TOTAL DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO	04

Comentários

Rádio Nacional FM Brasília	Total: 1
Ouvinte comenta a isenção do programa 'Observatório da Imprensa'	
Rádio MEC FM / RJ	Total: 1
Ouvinte comenta sua paixão por radiodifusão	
Rádio MEC AM / RJ	Total: 1
Ouvinte comenta que o programa 'Radioteatro Acervo' é uma oportunidade única de se conhecer o radioteatro de outras épocas	
TOTAL DE COMENTÁRIOS	03

3.2.2. Abordagem qualitativa

3.2.2.1. Percepção do ouvinte

Entre as 6 reclamações manifestadas por ouvintes está a de Giovanna Cioci sobre o conteúdo da programação das rádios no Rio de Janeiro e de Nelson Antunes Fernandes sobre a desatualização nos podcasts do programa 'Radioteatro Acervo':

Processo 8-MC/2012 - Mensagem: *“Desde que descobri minha paixão por radiodifusão, sinto que há um déficit de conteúdo programático nas rádios cariocas. Com o fim do contrato da OI FM (102,9) perdemos a única rádio com conteúdo musical internacional diferenciado para um público fora do 'mainstream', perdemos programas onde podíamos ter contato com músicas de diversos lugares do mundo, com diferentes culturas, para um público não-popular e fora do circuito pop televisivo. Esta é minha reclamação principal, pois não temos mais nenhuma rádio no Rio de Janeiro que apresente um conteúdo programático direcionado de fato para inovações musicais fora do nosso alcance, pois temos muitas rádios no 'streaming', que possuem o mesmo conteúdo ou muito semelhantes. A Rádio MEC fm apresenta um conteúdo erudito, diferenciado, e a rádio roquette pinto (94,1) também apresenta diferentes possibilidades aos ouvidos. Porém, existe uma variação entre ouvir uma programação diferenciada de música erudita, uma programação diferenciada de musica brasileira (na maior parte da programação da 94,1) e um conteúdo programático que valorize diferentes culturas musicais para os que não possuem tanto acesso quanto deveriam. Precisamos de rádios novas. Exemplo: as rádios FM O Dia, Rádio Beat FM e Nativa FM possuem quase o mesmo conteúdo sonoro e programático, destinado ao público popular. As rádios Transamérica, Jovem Pam e Mix FM também apresentam conteúdo semelhante. JB FM e Paradiso, Roquette Pinto e MPB FM... As rádios hoje em dia não se diferem. Você muda de canal e continua ouvindo a mesma coisa, e não só musicalmente falando como também os programas, que são iguais, feitos para o mesmo tipo de público, sempre... A rádio está caindo na mesmice, o expectador perde o interesse em rádio pois não tem mais o que o motive para ouvir! Rádio sempre foi e sempre será a forma mais democrática de difusão de informação (seja ela de qualquer tipo), e precisamos valorizar isso, tornar a fazer o ouvinte sentir vontade de ligar o rádio, pois naquele momento ele ouve um programa diferente, que não costuma ouvir em outras rádios, e não encontra na internet também. Sou uma visionária em relação ao rádio no Brasil. Acredito que a melhor forma de democracia da informação seja o rádio – é para todos, em todos os momentos. Gostaria de obter uma resposta, pois sinto que a cada dia a radiodifusão perde espaço para mídias visuais, TV aberta ou fechada, cinema, internet.”* Giovanna Cioci, estudante do curso de Artes Visuais da UERJ-RJ

Resposta da SURAD: *“de fato, o texto da Giovanna é encantador e faz todos nós pararmos para refletir sobre o conteúdo de nossas programações. Sempre é bom nos defrontarmos com questionamentos desse tipo, pois isso nos faz crescer. É certo que a Giovanna não pode prestar concurso para a área específica de comunicação, mas ela pode vir a participar ativamente de uma programação radiofônica. Eu gostaria muito de poder avaliar um projeto feito por essa ouvinte para a produção de um programa ou de uma série sobre artes visuais. É um desafio para ela colocar no papel algo diferente que possa de fato acrescentar algo novo na nossa programação!”*

Resposta da Ouvinte: *“Agradeço muito a resposta, de verdade, e com certeza irei formular um projeto de um programa voltado para inovações, não só radiofônicas como musicais também. Agradeço muito a possibilidade de poder tentar mostrar o quanto tenho paixão por rádio. Aguardem uma resposta, irei começar a projetar algo”*.

A manifestação da ouvinte chama a atenção para a necessidade das rádios públicas servirem como contraponto à massificação cultural que é imposta pelas gravadoras às rádios comerciais. A rádio pública deve ter a cultura como um dos seus focos principais.

Processo 6-MC/12 – Mensagem: *“o excelente trabalho da Rádio MEC em resgatar o radioteatro e as novas peças gravadas através do 'Contos no Rádio' foi, sem dúvida nenhuma, a melhor iniciativa nos últimos anos da Rádio MEC e da EBC. Só lamento o descaso em relação à atualização do site com os programas que foram ao ar. O 'Radioteatro Acervo' já não é atualizado desde o dia 5 de fevereiro [de 2012] e 'Contos no Rádio' está só com reprises. Já falei antes e insisto, quando era a cargo da multimídia da TV Brasil o site era atualizado regularmente, depois que esta função passou para a Rádio MEC direto, em vez de melhorar só piorou! As peças do 'Radioteatro Acervo' estão sendo exibidas na rádio, mas não estão lá nos podcasts do site. Existem muitas, mas muitas pessoas, mesmo, que ouvem por todo o mundo, que não podem ouvir direto na rádio. Quando o 'Radioteatro Acervo' será atualizado no site? Quando teremos novas peças no 'Contos no Rádio'? Por questões de trabalho não tenho como ouvir no horário do programa. Sempre entro no site da MEC para ouvir as peças de radioteatro e nunca é atualizado. Gostaria que este problema fosse resolvido. Obrigado.”* Nelson Antunes Fernandes

Resposta da SURAD: *"o Núcleo de Radiodramaturgia EBC surgiu como decorrência de convênio formalizado entre a EBC e a SOARMEC-Sociedade dos Amigos Ouvintes da Rádio MEC. Este convênio, realizado integralmente, extinguiu-se. Como havia necessidade de redimensionamento da equipe, foi necessária a formalização de novo convênio, já aprovado pelo Comitê de Programação e Rede da EBC. Como consequência, o Núcleo interrompeu suas atividades e tivemos que lançar mão de algumas reprises, mas em muito breve, novas produções serão veiculadas. Não há descaso, ao contrário, há muito empenho e dedicação em relação a este projeto pelo qual temos muito apreço. No entanto, considerando-se a natureza pública da empresa, nem sempre é possível a agilidade pretendida, pois há um complexo processo de tramitação documental que a iniciativa exige. Quanto à atualização do site, isto será possível tão logo o Núcleo se reúna novamente."*

Réplica do Ouvinte: *"agradeço pela pronta resposta. Quanto à atualização do site de podcasts 'Contos no Rádio' eu já sabia que não teremos novos contos. Agora, o site de podcasts do 'Radioteatro Acervo' que se destina a recuperação das audições do 'Grande Teatro' e 'Teatro de Mistério', ambos da Rádio Nacional e do Sérgio Viotti, da Rádio MEC, que foram ao ar nas décadas de 1970 e 1980, não estão no site desde 05/02/2012, data que foi pela última vez atualizado. Mas, na rádio, outros episódios já foram ao ar depois desta data e não constam no site. Quando a TV Brasil fazia as atualizações o site estava sempre em dia, depois que passou para a Rádio MEC, não é mais atualizado com frequência. Quando entrei em contato com a MEC, no fim do ano, fui informado que a pessoa que fazia as atualizações no site estava de férias, mas que seria atualizado após seu retorno. Realmente colocaram mais umas audições no site após meu contato e depois pararam de atualizar. Que o 'Contos no Rádio' não esteja no site por ser reprise, eu até entendo, mas o acervo no rádio que não são reprises e sim radioteatro recuperados da Rádio Nacional e MEC, não entendo porque não estão no site. Colocar os áudios lá não depende de ser ou não serviço público e sim da boa vontade com este projeto, ou seja, de recuperar o rádio teatro no Brasil. Eu e milhares de pessoas em todo o mundo não podemos ouvir na hora que vão ao ar na MEC e na Nacional, mas, por que não colocam no site? Os outros programas estão lá atualizados. O radioteatro foi uma das atividades que mais marcou o rádio, merece ser resgatado e colocado para que o mundo ouça como se fazia trabalho com qualidade no Brasil! Peço que este erro seja reparado, a cultura e nós ouvintes agradecemos muito! aguardo um retorno. Obrigado mais uma vez e espero poder ouvir lá todos estes episódios que perdi neste mês. O site dos podcasts é <http://radiomec.com.br/radioteatroacervo/podcast/>."*

Resposta da SURAD: *“as atividades do Núcleo de Radiodramaturgia sofreram uma interrupção porque a experiência do seu primeiro ano de atividades, demonstrou a necessidade de seu redimensionamento. Portanto, no momento o Núcleo está parado e é o Núcleo que faz o trabalho de disponibilização dos conteúdos. A EBC ainda não tem sistematizada a atividade de manutenção de podcast. Embora isso e muito mais seja iminente na empresa, o fato é hoje isso ainda é feito à base de colaboração e à medida do possível. A empresa não tem também entre seus contratados, atores, atrizes, roteiristas, e outros profissionais ligados à atividade de radiodramaturgia. Esses profissionais são reunidos pela empresa que o conveniente contrata. Durante certo tempo esses profissionais, mesmo com o convênio extinto tentaram manter as coisas atualizadas, mas por força das circunstâncias precisaram buscar outras atividades de modo a responder a seus compromissos e necessidades. A tramitação jurídico-burocrata de constituição de um convênio é complexa e não depende da Superintendência de Rádio. Para isso, temos que interagir com o setor jurídico da empresa, com o conveniente, ou seja, a entidade que realiza o projeto e acompanhar as ações desta entidade em relação aos procedimentos exigidos pelo SICONV, no que diz respeito à verificação dos relatórios sobre o cumprimento de metas, etapas e prestação de contas. Para que fique mais claro, no que depende da área de rádio, fizemos o que nos cabia. E até mais do que isso. Fizemos isso inclusive durante o final, a passagem e o início do novo ano, sem descanso, enquanto que, ao mesmo tempo, elaborávamos o projeto básico do novo convênio, igualmente complexo em sua construção. Levamos a nova proposta ao Conselho de Programação e Rede da EBC, que o aprovou, e encaminhamos o projeto básico à área jurídica, onde, já acatado, atualmente tramita. É assim que as coisas funcionam. Não fomos nós que inventamos este rito processual. Inventamos sim, a ideia de se retomar a radiodramaturgia e lutamos por isso sem descanso. Temos orgulho pelo fato de que hoje as emissoras de rádio da EBC estejam recuperando a condição de espaços de criação. E isso, não somente em relação à dramaturgia, mas à música, aos programas voltados para o público infantil e adolescente, entre muitos outros aspectos. Só não somos onipotentes e temos que nos sujeitar às regras que a gestão do dinheiro público exige, ainda mais numa empresa regida por legislação bastante específica e restritiva. E será dentro deste contexto, perseverantes e atentos aos procedimentos, procurando compreender as particularidades de cada setor, sem voluntarismos e irresponsabilidades, que haveremos de consolidar as conquistas, não apenas das rádios da EBC, mas, principalmente, no que este processo tem de mais abrangente e significativo, que é a consolidação da comunicação pública no Brasil. Não é fácil, mas chegaremos lá! Não há descaso. Ao contrário. Lutamos para que as coisas aconteçam. Só não somos mágicos. Lidamos com os processos, suas contradições e discutimos as possibilidades de transformações e melhorias nos procedimentos e mecanismos.*

Isso só se consegue com a imersão, com o mergulho nas questões, com trabalho, dedicação, disciplina, espírito público e muita vontade. Não há descaso.

Em tempo: as reprises do Núcleo de Radiodramaturgia não publicadas no podcast estão disponíveis no próprio histórico do podcast. Com a retomada das produções, na temporada de 2012, a publicação será feita normalmente”.

Ouvinte: *“ok, agradeço a resposta e o empenho em me atender, mas não me refiro ao 'Contos no Rádio', que sei está aguardando um novo contrato, refiro-me às peças que foram resgatadas e que foram ao ar mas não constam no site, são elas:*

12/02/2012 – A cartomante, de Machado de Assis – (Teatro Sérgio Viotti)

19/02/2012 – Morte no circo – (Teatro Sérgio Viotti)

26/02/2012 – Que pena ser só ladrão, de João do Rio – (Teatro Sérgio Viotti)

04/03/2012 – D. Paula, de Machado de Assis – (Teatro Sérgio Viotti)

11/03/2012 – A janela, de Edoard Sitzen – (Teatro Sérgio Viotti)

18/03/2012 – Um episódio, de Arthur Schnitzler – (Teatro Sérgio Viotti)

25/03/2012 – Henrique VIII, de Shakespeare – (Teatro Sérgio Viotti)

Este projeto de resgate do radioteatro da Nacional e da MEC não depende de contratar atores pois são peças já gravadas, só dependem de ser digitalizadas. A Rádio MEC do Rio de Janeiro e, principalmente, a Rádio Nacional do Rio de Janeiro tem um grande acervo de radioteatro que pode ser recuperado. Agradeço, mais uma vez, a atenção e gostaria muito que pelo menos essas peças que já foram transmitidas pela MEC e Nacional constassem no podcast do site”.

A demanda acima, recebida pela Ouvidoria, mostra a insistente solicitação do ouvinte pelo direito de ter acesso a programações do radioteatro, antes acessíveis no site da EBC, e demonstra também o crescente número de ouvintes que acompanham as rádios públicas via Internet e que reclamam da desatualização de programas no site da empresa. O acesso às emissoras da EBC pela internet foi tema do programa da Ouvidoria 'Rádio em Debate' do último dia 16 de março.

Diante do fato, reiteramos que a EBC deva investir na qualificação dessa mídia, pois 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. Recomendamos também 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.

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

Ao iniciar uma análise da programação das emissoras de rádios públicas da EBC, no mês de março, observamos o radiojornalismo da Nacional de Brasília e a leitura de algumas demandas recebidas pela Ouvidoria adjunta das emissoras de Rádio, o que nos levou a constatar que os programas jornalísticos das rádios possuem pouca diversificação nos assuntos abordados, todos muito similares. Há uma excessiva leitura de jornais, pouca participação dos ouvintes e é dado pouco destaque a matérias diferenciadas, como as da área de cultura. A produção de um programa radiojornalístico requer vários cuidados. Além da objetividade da reportagem, o locutor deve ser imparcial, tendo cuidado com sua entonação e a empostação da voz, para garantir a imparcialidade no rádio. Como a rádio tem uma audiência rotativa, com os ouvintes muitas vezes ouvindo a notícia pela metade ou apenas em um fragmento, é sempre bom ficar alerta para que os assuntos que são destaques no noticiário sejam retomados no decorrer do programa com abordagens diferentes, seja entrevista, reportagem, nota ao vivo ou mesmo a partir da mensagem de um ouvinte.

A quase totalidade dos noticiários do radiojornalismo da Nacional, no mês de março, referia-se à paralisação dos professores pelo piso nacional, a apuração de denúncias no ensino superior, greve de professores no Distrito Federal, a missão da Unesco em Brasília para avaliar o título de patrimônio mundial etc. A Lei Geral da Copa não saiu dos noticiários: votação no Congresso (sempre adiada), as obras nos estádios que abrigarão os jogos da Copa, fiscalização do Tribunal de Contas da União (TCU), a polêmica entrevista do secretário geral da Fifa, Jérôme Valcke, sobre o “pontapé na bunda” do Brasil como organizador do mundial dos esportes de 2014. Por fim, o envolvimento do senador Demóstenes Torres (DEM) com o bicheiro Carlinhos Cachoeira ocupou uma boa parte do noticiário do Jornalismo. No geral, os noticiários das rádios públicas acompanham o noticiário nacional.

Com base na Lei da EBC, que regulamenta os serviços de radiodifusão pública no país, analisamos que a programação ainda não garante a pluralidade e o contraditório, não oferece diferencial ao trabalhar a informação.

Existem muitos pontos positivos a se pensar sobre a trajetória e melhoria das rádios públicas da EBC. Essas emissoras devem difundir e produzir cultura, educação, cidadania, entretenimento, informação de qualidade e prestação de serviços à sociedade, buscando oferecer no dia a dia um diferencial de qualidade, demonstrando mais preocupação com a relevância de sua programação do que com sua audiência. As rádios públicas precisam selecionar e trabalhar mais a informação usando a crônica, o comentário e a reportagem, fazendo entrevistas, debates, cobertura de eventos e reportagens sobre os grandes temas locais e nacionais. Isto pode vir a ser uma das principais marcas da credibilidade e qualidade do jornalismo público. E devem, também, prestar serviços à população, com dicas e informações sobre o trânsito, o clima, os serviços e órgãos públicos, sobre os direitos do consumidor, direitos de cidadania, direitos humanos, campanhas de utilidade pública, campanhas institucionais, auxílio a órgãos públicos no enfrentamento a situações de calamidade – enchentes, desastres ecológicos, secas, por exemplo, enfim, uma rádio útil ao ouvinte e ao cidadão, uma rádio de utilidade pública.

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

Em março, o termo de cooperação entre a Empresa Brasil de Comunicação (EBC) e a Universidade de Brasília (UnB) possibilitou a realização de sete edições (duas delas especialmente feitas para veiculação na MEC FM e MEC Brasília) do 'Rádio em Debate'. Levando em consideração as sugestões do público, as contribuições de profissionais e as percepções da equipe universitária envolvida com a produção da iniciativa.

Edições de 02 e 03 de março - o primeiro programa de março teve como tema os três anos de transmissão e as contribuições do 'Rádio em Debate' para a programação das emissoras.

Para o programa foram entrevistados os ouvintes Sara Lelis e Cláudio Janowitz, Adriana Ribeiro, diretora de Comunicação da Sociedade dos Amigos Ouvintes da Rádio MEC (SOARMEC), Taís Ladeira, gerente das rádios da EBC em Brasília, Bráulio Ribeiro, gerente das rádios da EBC na Amazônia, e Cristiano Menezes, gerente das rádios da EBC no Rio de Janeiro.

Edições de 09 e 10 de março - Nesta semana, o programa teve como pauta padrões e recomendações de como dar crédito a compositores e intérpretes de músicas transmitidas pelas emissoras. Nesta edição, conversamos com Adriana Ribeiro, diretora de comunicação da SOARMEC, Alexandre Negreiros, diretor do Sindicato dos Músicos Profissionais do Estado do Rio de Janeiro, Thiago Regotto, programador musical da MEC FM, e Taís Ladeira, gerente das rádios da Empresa Brasil de Comunicação em Brasília.

Edições de 16 e 17 de março - o 'Rádio em Debate' dedicou-se ao acesso às emissoras da EBC pela internet, tema demandado de maneira crescente pelo público. Foram entrevistados para o programa de rádio da Ouvidoria o ouvinte Marthos Michel, Ricardo Negrão, superintendente de Comunicação Multimídia da EBC, Patrícia Borges, coordenadora da Central de Atendimento ao Ouvinte da Rádio MEC, e Ricardo Fontes, gerente de Infraestrutura da Superintendência de Comunicação Multimídia da EBC.

Nos últimos anos tem havido expansão significativa do número de usuários de internet no Brasil. Segundo dados do Ibope, o país conta com mais de 91 milhões de internautas e 38% deles utilizam a rede todos os dias. O aumento do acesso acompanha uma maior exigência do público. No início das atividades da EBC, ouvintes contatavam a Ouvidoria para parabenizar à Empresa pela possibilidade de ouvir as rádios por radiotransmissão e pela internet. Com o tempo, o público passou a demandar cada vez mais qualidade e mecanismos de interação com as emissoras.

Edições de 23 e 24 de março – Foram veiculadas duas edições do 'Rádio em Debate'. A audiência pública realizada pelo Conselho Curador da EBC, em 14 de março, sobre a veiculação de programas de cunho religioso esteve na pauta do programa de rádio da Ouvidoria da EBC transmitido pela MEC AM, Nacional do Rio de Janeiro, Nacional de Brasília AM, Nacional FM Brasília, Nacional da Amazônia e Nacional do Alto Solimões.

Para isso, o programa da Ouvidoria contou com depoimentos do Monsenhor Marcos William Bernardo, Vigário Episcopal para a Comunicação Social no Rio de Janeiro, da deputada Liliam Sá (PSD-RJ), de Gésio Passos, integrante do Coletivo Intervezes, de Daniel Sottomaior, presidente da Associação Brasileira de Ateus e Agnósticos e membro do Comitê da Diversidade Religiosa da Secretaria Nacional de Direitos Humanos, do radialista Dioclécio Luz, mestre em comunicação pela Universidade de Brasília, de João Jorge Santos Rodrigues, membro do Conselho Curador da EBC, de Regina Lima, Ouvidora da EBC, e de Ana Luiza Fleck Saibro, consultora legislativa do Senado Federal e presidente do Conselho Curador da EBC.

Já a edição veiculada pela MEC FM e pela MEC Brasília transmitiu entrevista com Marcelo Brissac, responsável pela produção e programação destas rádios, que discutiu o acesso do conteúdo produzido pelas emissoras através da internet.

Edições de 30 e 31 de março - Foram transmitidas duas edições do 'Rádio em Debate'. 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 aborda a qualidade do sinal de emissoras da Empresa.

O programa entrevistou 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 na 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. O programa, que é transmitido nestas emissoras nas segundas, às 22h, também pode ser ouvido através do <http://radiomec.com.br/musicaantiga/podcast>

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 às 20h e sábado às 7h50

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

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

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

3.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS

3.3.1. Abordagem quantitativa

Em março, a Ouvidoria adjunta da Agência Brasil recebeu um total de 34 manifestações. Dessas 34 manifestações, 28 foram reclamações, 03 sugestões, 01 pedido de informação e 02 elogios. Das 28 reclamações registradas, 10 foram por falta de informação, 11 sobre erro de informação, 3 registraram que faltou ouvir o outro lado envolvido na matéria, 1 outros e 3 foram no quesito linha editorial. Até o fechamento do relatório, 11 demandas permanecem sem resposta da Diretoria de Jornalismo.

Quadros demonstrativos das manifestações:

Reclamações – Agência Brasil	TOTAL: 28
Falta de informação	10
Piso dos professores em Minas Gerais	6
Campanha de vacinação de animais	1
RSS para inglês	1
Sobre a PEC5/12 e seus benefícios	1
Sobre violação de urna eletrônica	1
Informação errada	11
Nome do coordenador de defesa Civil do Acre errado	1
Primeira comunidade quilombola a receber título de terra	1
Processo seletivo com data errada	1
Nomes em matéria com naturalidade errada (do MS e não de MT)	1
Uso do termo “portadores de deficiência” errado	1
Matéria sobre o Pronacampo e Escola Ativa	1
Sobre reprodução humana assistida em SP	1
Data errada na reunião entre Mantega e centrais sindicais	1
Data errada das reuniões das Mães de Maio na Argentina	1
Uso de nomenclatura errado para Prefeitura /Município	1
Distância de cidades do Amazonas	1
Outros	1
Comentário sobre a Coluna da Ouvidoria sobre Piso Salarial	1
Faltou ouvir o outro lado	3
Consumo de sacolas plásticas nos supermercados	1
Sobre produção de dendê no cerrado	1
Informações sobre desemprego do Dieese X IBGE	1
Linha editorial	3
Título de matéria com uso do termo “homossexualismo”	1
Reportagem sobre a Síria	1
Conteúdo da matéria bom e título parcial (geração de emprego)	1

Sugestões	TOTAL: 3
Doação de drogas apreendidas para viciados em programa oficial	1
Pauta sobre despejo de chorume na Baía da Guanabara	1
Conta corrente para campanha de doação para o Acre	1

Pedidos de Informação	TOTAL: 1
Pedido da fonte que informou sobre fechamento de campus pelo MEC	

Elogios	TOTAL: 2
Sobre reportagens ao Dia Internacional da Síndrome de Down	1
Conteúdo isento sobre geração de empregos	1

3.3.2. Abordagem qualitativa

3.3.2.1. Percepção do leitor

Em relação às manifestações do leitor, do ponto de vista qualitativo, é muito interessante notar que suas mensagens não são somente de críticas e/ou reclamações. Há algumas manifestações de elogio, denúncia e sugestões de pauta para a ABr. Destacam-se ainda, mais pulverizadas, manifestações em relação a pedidos de informação e sobre notícia “desinformada”, como chamou um leitor. É comum esta Ouvidoria receber manifestação quando a notícia da ABr vem faltando informação. Muitos leitores escrevem ou, para reclamar do que ficou faltando, ou para complementar a matéria. Como neste caso aqui, onde o leitor Celso Vallin, em 21/03 comenta: “*O programa Escola Ativa já produzia e distribuía Material Didático diferenciado para escolas do campo, e não somente livros como também um kit (com esqueleto, globo mundi e outros materiais), bem como formação específica e mais recentemente computadores.*”

Por isso a notícia disponível em 'Educação no campo terá programa para melhorar qualidade do ensino' não está correta". A Diretoria de Jornalismo ainda não respondeu a esta manifestação do leitor.

Em menos quantidade e idem de frequência, alguns leitores manifestam-se pelo elogio. Uma manifestação com destaque partiu da Assessoria de Imprensa do senador Lindbergh Farias, enviada em 21/03, que disse: *"Venho parabenizar a empresa e o jornalista Marcos Chagas pela bela matéria retratando, com sensibilidade, a celebração ocorrida no Congresso da instituição do Dia Internacional da Síndrome de Down. De fato, o jornalista captou o momento e levou, com certeza, aos leitores o significado da reunião de tantas crianças maravilhosas em um evento que vem mostrar que a luta pelos seus direitos vale a pena. A matéria recebeu elogios de todo o gabinete"*. A Ouvidoria encaminhou a seguinte resposta à leitora: *"A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece a mensagem e informa que o elogio foi encaminhado à Agência Brasil e à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento. Acrescentamos que a definição da programação e conteúdo leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões na qual se inclui a do leitor. Dessa forma, agradecemos pela colaboração e nos colocamos à disposição"*.

Porém, assim como há elogios, há críticas sobre o mesmo assunto. O leitor Antônio Carlos de Oliveira, em relação à matéria da ABr "Câmara aprova MP que concede isenção econômica a produtos destinados a portadores de deficiência" (14/03), enviou comentário dizendo: *"Está mais que na hora de haver informação substanciada a todos os Jornalistas, Repórteres, Editores das esferas do Estado sobre o Termo "Pessoa com Deficiência" não somos portadores de nada, até gostaríamos, pois se portássemos, também poderíamos dispor, esse Termo chega a doer em nossa consciência"*. A resposta da ABr foi que *"a definição da programação e conteúdos leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões, onde se inclui, obviamente, a do cidadão. Desta forma, agradecemos pela colaboração, nos colocando à disposição para qualquer esclarecimento"*. Neste caso, errada estava a ABr que não contemplou a nova expressão "pessoa com deficiência", como linguagem inclusiva.

São comuns também, reclamações sobre acessos a links, ao site de notícias da ABr e ao feed (RSS) para o inglês, principalmente para quem é de outro país e quer saber notícias do Brasil. O leitor Eduardo Zanatta, em 10/03, observou: *"É importante manter os links de consulta ativos e disponíveis"*. Neste caso, uma das poucas fontes de consulta dos acontecimentos do Fórum Temático de Porto Alegre sobre a Rio+20 foi a EBC. Estou no GT Bahia e indiquei esta fonte. Porém, ao consultá-la verifiquei que o link está inativo: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/grande-reportagem/2012-02-03/forum-social-tematico-2012> Agradeceria reativá-lo para que os baianos tenham acesso a esta importante fonte".

Outro leitor, Anselmo Massad, em 13 de março disse: *“Estive olhando nos arquivos da "Central de RSS" e não consegui encontrar o "RSS" para "The News in English". Solicito, se possível, informem-me se ainda está sendo desenvolvido, ou o que está havendo. Sou estudante da língua inglesa e as notícias em inglês me ajuda muito. Logo se houvesse tal feed, iria ser bem prático para minhas futuras leituras”*. Em resposta a Diretoria de Jornalismo esclareceu ao leitor que *“(…) o link para o RSS/feed do canal, posicionado no pé da página citada, está erradamente apontando para <http://agenciabrasil.ebc.com.br/rss.xml>. Na "Central de feeds" da EBC (<http://rss.ebc.com.br/>), tampouco há direcionamento para a ferramenta. Como cada canal da Agência Brasil tem um feed criado automaticamente pela ferramenta de publicação da Agência Brasil, o link quebrado será consertado. Estamos trabalhando para resolver a pendência o mais rápido possível. Agradecemos pela colaboração e nos colocamos à disposição para quaisquer esclarecimentos”*.

Quanto aos erros de informação contidos em reportagens da Agência Brasil e que na análise quantitativa aparece com o maior número de manifestação, destacam-se nos comentários dos leitores, os erros sobre referências e nomes. Como por exemplo, sobre a matéria “Quilombo de Cabo Frio é o 1º a receber título de terra”, publicado em 02/03, em que a leitora Carolina Bellinger corrigiu: *“(…) O quilombo de Preto Forro não é a primeira comunidade quilombola a receber o título de sua terra. Na verdade, a primeira comunidade foi titulada em 1995, no Estado do Pará e o título foi concedido pelo Governo Federal. De lá pra cá, outras 192 comunidades receberam o título de sua terra (...) Como esse dado está equivocado, seria de bom tom destinar um espaço no site para retificar essa informação”*. O jornalismo da ABr respondeu: *“(…) De fato a comunidade quilombola de Cabo Frio não é a primeira do País a receber o registro, mas sim a primeira do Rio de Janeiro. A correção foi feita”*.

Outro erro foi em relação à abordagem de gênero. Na matéria “Frente parlamentar LGBT considera aberração o projeto que propõe cura do homossexualismo”, em 03/03, o leitor comentou que *“a Agência Brasil presta um grande serviço à sociedade, ao trazer um tema tão polêmico à baila, mas pecou ao usar o termo "homossexualismo" em seu título, o que pode demonstrar que, no imaginário comum, até mesmo desta nobre agência, homossexualidade é doença... Faz tempo que se aboliu a expressão 'homossexualismo' “. A resposta da ABr não foi satisfatória e nem contemplou a linguagem inclusiva que uma agência pública de notícias deve ter, ao dizer: “Agradecemos a mensagem do leitor, mas não achamos que seja necessário substituir o termo 'homossexualidade'. A Agência Brasil utiliza o termo homossexualismo sem fazer qualquer juízo de valor, como sugere o leitor. A mesma definição é apontada pelos dicionários, Aurélio, Volp, Houaiss e Conselho Nacional de Psicologia”*.

Existem determinadas manifestações de leitores que são ou denúncias, ou sugestão de pauta onde se observa a vontade e a necessidade de participar da construção desse novo jornalismo que está sendo feito na EBC, mais precisamente na Agência Brasil.

O leitor Zenirávila Zorrão, em 12/03, sugeriu uma reportagem sobre um estudo seu intitulado '20 Maravilhas Geométricas'. Outro leitor, João Moreira, em 14/03, sugeriu uma campanha de erradicação de fraldas descartáveis no mesmo molde que foi a de sacolas plásticas em supermercados e um outro, o leitor Rafael Pachini, em 14/03, sugeriu a reutilização ou reciclagem de resíduos da construção civil como forma de proteção ao meio ambiente.

Já no quesito denúncias, os leitores enviam a esta Ouvidoria denúncias de todo o tipo. Destacamos algumas. Como por exemplo, a da leitora Lúcia de Fátima, em 11/03 que se disse lesada por uma empresa que faz venda irregular de terras. Ela diz possuir provas e faz uma longa exposição de motivos com peças jurídicas, inclusive. Outra denúncia, enviada por um leitor que não autorizou a publicação de seu nome, em 11/03, também eivada de conteúdo jurídico, denuncia uma empresa que sonega imposto e usa "laranjas" em negociações fraudulentas. E por fim, a denúncia do vereador de Niterói, Ricardo Pericar, em 23/03: "*Sou vereador e tenho como provar que toneladas de Chorume dos Lixões de Niterói, São Gonçalo e Nova Iguaçu são despejados na Baía da Guanabara todos os dias*".

Para estes casos, uma indagação fica no ar. A ABr tem equipe que apure as denúncias ou que absorva as sugestões de pauta destes leitores para fazer produção? Ou não? E o mais controverso: como responder a essas manifestações tão ávidas de resposta ou mesmo com esperança de ver algo ilegal/irregular ser checado, apurado e denunciado? Fica a reflexão para sair a solução.

3.3.2.2. Observações da Ouvidoria sobre o conteúdo da Agência Brasil

Na editoria de Cidades da ABr verificou-se que os principais assuntos divulgados são sobre diversidade e gênero, direitos humanos, erradicação da pobreza, Rio+20 e meio ambiente, corrupção e fraudes e inclusão social. Mas a maioria das matérias publicadas nesta editoria provém da cobertura de atos e ações do Governo Federal, incluindo os Ministérios e secretarias, além da Presidência da República.

Na área de cobertura internacional, merece destaque a cobertura da ABr sobre o estudante Roberto Laudisio Curti, morto no dia 18 de março, pela polícia australiana, com matérias informando desde a morte, a posição do governo brasileiro e a manifestação de amigos e parentes cobrando providências. Outro destaque da cobertura da ABr foram os assuntos relativos a vítimas da ditadura que buscam os seus direitos. A cobertura permanente e constante informou sobre decisões da justiça e direitos humanos, acrescentando conteúdo crítico a quem leu sobre o assunto. Principalmente nas matérias “Comissão indeniza sete mulheres perseguidas pela ditadura”, publicada em 10/03 e “Viúva e filhas buscam na Justiça retificação da certidão de óbito de vítima da ditadura militar”, publicada em 29/03.

Em relação ao acompanhamento e divulgação do assunto corrupção/fraudes, principalmente na área política e/ou pública, o noticiário da ABr deixou a desejar. Foram poucas matérias sobre o assunto que mereceram destaque nesta editoria de Cidadania. Uma das poucas foi “TCU investiga 17 empresas suspeitas de fraudes em licitações com hospitais públicos”, publicada em 28/03. Um fator peculiar à ABr é que por ser uma agência de notícias pública, informações importantes do ponto de vista de interesse social são mais divulgadas do que na grande mídia. Um exemplo é a cobertura sobre as inscrições de universidades para o Projeto Rondon (“Último dia para inscrições de universidades no Projeto Rondon” – em 30/03), sobre atos e benefícios do/e para os trabalhadores e servidores públicos (“Servidores federais fazem marcha em Brasília”, em 28/03) e inserção de mão-de-obra presidiária na construção de estádios para a Copa (“Presos e ex-presidiários vão poder trabalhar nas obras de construção do futuro estádio do Corinthians”, em 27/03). Um assunto noticiado de forma passiva e sem didática, foi a cobertura do Seminário Internacional Regulação da Comunicação Pública, realizado de 21 a 23 de março. O tema deveria ter mais destaque na cobertura da ABr não só por ser um assunto relativo à área, mas por também ter deliberado sobre temas importantes para a área, como a regulação democrática da comunicação e a criação de um Conselho Nacional de Comunicação.

Os temas sobre erradicação da pobreza e Rio+20 e meio ambiente receberam boa cobertura da ABr, apesar do conteúdo disperso. Uma média de duas matérias por dia sobre os assuntos acima citados permeou o noticiário da Agência Brasil. No tema erradicação da pobreza, o destaque para as matérias “Governos da América Latina e do Caribe reforçam compromissos para erradicar a pobreza e a fome no continente” e “Rio +20 também dará prioridade ao combate à fome e à pobreza no mundo”, ambas de 31/03. Ainda no tema, a matéria de 24/03, “Especialistas dizem que parte da sociedade cobra soluções higienistas para problemas com moradores de rua” possui o título impreciso e burocrático, mas o conteúdo é explicativo e denso, com muita informação. A ABr também abordou bem a questão dos moradores de rua, com ênfase ao que o Ministério Público Federal determinou para o setor.

Na matéria “Ministério vai financiar reestruturação do atendimento municipal a moradores de rua”, de 19/03, a ABr faz uma panorâmica do assunto e estabelece um debate interessante sobre os direitos destas pessoas.

Temas como danos ambientais e ecológicos, grandes projetos e suas repercussões, além da Rio+20, o material reproduzido na ABr é factual e só trata do que é noticiado. Falta mais conteúdo e apuração do material, cabendo à agência, neste assunto, fazer a diferença em termos de jornalismo público. Faltam mais matérias situando à importância e a profundidade destes debates sobre ecologia e desenvolvimento sustentável para o mundo. A título de sugestão, no mesmo molde que a ABr tratou de outros temas, com páginas especiais (como o Dia Nacional da Síndrome de Down), deveria fazer o mesmo com estes temas. Em relação à cobertura do acidente ecológico da empresa Chevron e os fatos ocorridos com a usina hidrelétrica de Belo Monte, carece de mais apuração e conteúdo crítico. Embora com várias reportagens sobre o assunto, a agência pública de notícias poderia ter avançado mais. Explicar, detalhar, comparar e criticar são funções inerentes ao jornalismo. Faltou mais. Destacaram-se a cobertura da ABr nas matérias “Intimidação da população é uma das preocupações de relatório sobre Belo Monte”, em 16/03; “Relatório sobre violência no campo pede que governo ouça comunidades afetadas por Belo Monte”, em 16/03; “Governo se compromete a promover política de direitos dos atingidos por barragens”, em 15/03.

Na questão diversidade sexual e direitos humanos, dentro da editoria de Cidadania, a Agência Brasil amplia o debate e o espaço em seu noticiário. Matérias sobre mulheres, negros, gays, pessoas com deficiência, índios e moradores de rua são diariamente publicadas nas páginas de diversas editorias. Embora ainda careça de mais espaço e onde é questionada pelos leitores, a ABr demonstra nesta editoria que faz a diferença entre o jornalismo que atua com o que é praticado nas mídias privadas. É neste espaço que ela consolida alguns parâmetros previstos em norma e lei que deu origem a este sistema público de comunicação. Destaques para as matérias: “Câmara do Rio retira da pauta projeto que proíbe divulgação de material sobre diversidade sexual”, em 28/03; “Senado aprova MP que prevê recursos para financiar produtos que facilitam a vida de pessoas com deficiência”, em 27/03; “Comemoração ao Dia Internacional da Síndrome de Down”, em 24/03, com página especial; “Banco de dados sobre população negra brasileira é lançado em São Paulo”, em 21/03; “Situação de moradores de rua é de medo e revolta, denunciam integrantes dos movimentos de defesa”, em 15/03; “Eleonora Menicucci defende reforma política com igualdade de gênero”, em 08/03; “Frente parlamentar LGBT considera aberração projeto que propõe a “cura” do homossexualismo”, em 03/03.

O objetivo deste relatório foi fazer uma análise sobre o que e como se faz o jornalismo público da EBC, em especial, o da Agência Brasil. Esta Ouvidoria tomou por base o noticiário produzido pela ABr, durante o mês de março, sobre a editoria de Cidadania, por contemplar vários outros temas como Política, Cultura, Direitos Humanos, Economia, Meio Ambiente e outros.

3.3.3. Colunas da Ouvidoria

No mês de março foram três textos da coluna da Ouvidoria na Agência Brasil baseados em manifestações dos leitores - o Caso Eloá, os *feriados que causam perdas no comércio e o piso dos professores* - e uma sobre a audiência pública para discutir a permanência, ou não, na programação da EBC, dos programas religiosos.

Em 05 de março: A coluna da Ouvidoria intitulada “Na velha corrida por audiência, como foi a cobertura da Agência Brasil no caso Eloá?” apontou para a análise da cobertura da **Agência Brasil** no caso que ficou conhecido como ‘Eloá Pimentel: o sequestro da estudante pelo ex-namorado Lindemberg Fernandes Alves e o julgamento dele’. O fato ocupou as manchetes dos principais veículos do país e no período de 2008 a 2012, a **Agência Brasil** publicou 19 matérias. A coluna informou que no episódio do sequestro que terminou tragicamente com a morte de Eloá Cristina Pimentel, a cobertura da mídia se estendeu de 13 a 17 de outubro de 2008, sem nenhuma interrupção de notícias sobre o assunto. Enquanto a Folha veiculou 164 matérias, das quais 144, em 14 de outubro – um dia depois que o sequestro começou – em 4 de novembro a **Agência Brasil** postou apenas 11 matérias. Agora, o mais interessante é que o auge da cobertura da **Agência Brasil** se deu entre os dias 18 a 23 de outubro, com duas matérias sobre a morte de Eloá no hospital; três matérias sobre a doação dos seus órgãos; uma declaração do então vice-presidente Jose Alencar abonando a atuação da polícia; uma nota do Conselho Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente (Conanda), condenando a atuação da Polícia Militar (PM); uma matéria na qual jornalistas questionam o papel da mídia no caso; e duas matérias nas quais o então ministro da Secretaria Especial dos Direitos Humanos, Paulo Vannuchi, criticou a polícia e a mídia em discursos feitos em reuniões sobre direitos humanos e uma notícia sobre a audiência realizada na Câmara dos Deputados.

E concluiu que a **ABr** não aprofundou o assunto, a não ser pela abordagem dada pela ministra Maria do Rosário, de Direitos Humanos, que comentou a situação, e pela declaração do advogado que trouxe para o cenário a discussão sobre a falta de controle e regulação na mídia. Enfim, faltou à **ABr**, como órgão público, ir além. Faltou reflexão, inclusive, sobre o papel da mídia nessa cobertura, já que o espírito crítico que deve estar presente no jornalismo público esteve vago e meio ausente. Faltaram engajamento e detalhamento crítico na abordagem noticiosa, perdendo uma grande oportunidade de ocupar um espaço para a reflexão sobre a violência, suas causas, a questão de gênero e a ausência do controle paterno/materno e do Estado na atenção a jovens. A discussão da espetacularização do caso pela mídia foi usada como estratégia da defesa de Lindemberg ao tentar “dividir” a culpa da tragédia com a imprensa e a polícia com o objetivo de diminuir a pena do réu caso fosse condenado, o que acabou ocorrendo.

Em 12 de março - Na coluna seguinte “O que acontece quando não há contraponto?” foi dada ênfase à matéria da **Agência Brasil**, publicada no dia 17 de janeiro de 2012 – *Feridos causam perdas no comércio de R\$ 50 bilhões*. A coluna diz que a matéria baseou-se nas declarações de dois economistas e que ambos apresentaram dados mostrando o prejuízo que os feriados acarretaram ao comércio pelo fato de serem dias “parados”. Há ressalvas que reconhecem que alguns setores são beneficiados pelos feriados (hotéis, restaurantes e *shopping centers*), mas os dados concretos apresentados são, exclusivamente, relacionados às perdas sofridas e com argumentos que destacam as consequências negativas. A matéria foi alvo de reclamação de dois leitores e a Diretoria de Jornalismo da **EBC** respondeu. E depois publicou outra notícia sobre o assunto: *Número de feriados nacionais no país divide opiniões*. Nela, apareceram, além da perspectiva da Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (Firjan), contrapontos do presidente de uma central sindical de trabalhadores e de uma advogada trabalhista. E por fim, a coluna concluiu que se a **Agência Brasil** tivesse priorizado o contraponto poderia trazer outros economistas que não compartilham dessa posição, como é o caso do economista Joelson Gonçalves de Carvalho, que discorda que os feriados tragam prejuízos à economia. Poderia, ainda, ouvir outro lado da questão: as entidades representativas dos trabalhadores. O que seria uma boa ocasião para mostrar que essa avaliação faz parte de uma perspectiva econômica que considera o lazer como tempo perdido para a economia. Essa perspectiva, centrada na produção da atividade econômica, desconhece a importância do lazer para o consumo.

Em 19 de março - Na terceira coluna produzida “Os rumos são incertos, mas o debate só está começando” a coluna comentou o evento do Conselho Curador da **EBC** realizado em 14 de março, com mais uma audiência pública para discutir a permanência, ou não, na programação da **TV Brasil** e da **Rádio Nacional de Brasília** dos programas católicos *A Santa Missa* e *Palavras de Vida*, vinculados à Arquidiocese do Rio de Janeiro, e do programa evangélico *Reencontro*, ligado à Igreja Batista, de Niterói. E história que o debate envolvendo a transmissão dos programas religiosos teve início em 2009, a partir de comunicação do público à ouvidoria criticando a manutenção de programas de cunho religiosos na grade da **TV Brasil**. A primeira manifestação, que desencadeou o debate, chegou à ouvidoria no dia 21 de março de 2009, feita por um telespectador. Diz ainda que depois de muitas discussões, o Conselho Curador aprovou, no dia 22 de março de 2011, a resolução apresentada pela câmara, que determina que os programas religiosos devem sair do ar em setembro de 2011, ao mesmo tempo em que propõe que a diretoria da **EBC** fique responsável por apresentar alternativas de programação, respeitando o critério de diversidade para compor a faixa religiosa na **TV Brasil** e nas rádios. De março a setembro, mês que se encerrariam as transmissões, a ouvidoria recebeu 87 reclamações, 2 a favor e 85 contra a decisão do Conselho Curador. Em setembro, uma semana antes de terminar o prazo, a Justiça Federal concedeu liminar à Arquidiocese do Rio de Janeiro garantindo a permanência dos programas na grade da **Rádio Nacional de Brasília** e da **TV Brasil**. Na audiência do dia 14 de março, a Coluna da Ouvidoria publicou depoimentos de representantes de diversos credos religiosos e o que pensam sobre a questão. E concluiu que seja qual for o resultado dessa discussão, só o fato de o Conselho Curador convocar audiências públicas envolvendo diferentes setores da sociedade para discutir uma questão tão polêmica já reforça o compromisso da **EBC** com a comunicação pública. Se o sistema público de comunicação quiser de fato reforçar seu caráter público, tem que pensar uma possibilidade que mostre a religiosidade nas suas mais diversas visões. Caso contrário, estará cerceando uma discussão cultural do povo brasileiro, que é essencial.

Em 26 de março - Na quarta e última coluna do mês foi tratado o tema “Um caso típico de desencontro de informações” em que trata do que a **Agência Brasil** publicou, no dia 8 de março, na matéria “Nove estados ainda não pagam o valor do piso nacional dos professores para 2012”. Esta notícia, no mesmo dia de sua publicação, provocou reação de seis leitores, todos de Minas Gerais, que enviaram correspondência à Ouvidoria, reclamando que o valor do piso no seu estado não corresponde ao valor que aparece na matéria. Alguns, inclusive, sugeriram uma consulta ao sindicato dos trabalhadores da categoria no estado para conferir o valor. Assim que recebeu as reclamações, a **Agência**, com o objetivo de acrescentar informações discordantes, adicionou à versão original uma nota de rodapé.

A Diretoria de jornalismo da **EBC**, atendendo a demandas destes leitores, também respondeu sobre o assunto com mais outra resposta sobre a publicação da matéria. No dia 12 de março, quatro dias depois da publicação da primeira matéria, a **Agência Brasil** reconheceu a discrepância entre os dados apresentados na notícia do dia 8 de março e veiculou nova matéria com informações levantadas pela Confederação Nacional dos Trabalhadores em Educação (CNTE). A coluna avalia que do ponto de vista do princípio jornalístico de confirmar as informações, consultando mais de uma fonte e ouvindo o outro lado - a **Agência Brasil** foi omissa na publicação da primeira matéria. Do mesmo modo que não poderia publicar a inclusão de gratificações e abonos nos valores reportados pela maioria das secretarias estaduais, já que é uma prática que não é permitida pela Lei do Piso desde janeiro de 2010 e que já foi condenada pela Justiça Estadual do Rio Grande do Sul e pelo Supremo Tribunal Federal (STF). Mas a coluna também louva a iniciativa da **Agência Brasil** de fazer o levantamento e, sobretudo, dar sequência ao assunto em função das críticas feitas pelos leitores. E conclui que a estratégia da **ABr** de divulgar informações de forma fragmentada, ao invés de esperar para publicar matérias mais completas, faz parte do jornalismo eletrônico. No caso da abordagem dos valores pagos aos professores, esta estratégia surtiu um efeito positivo, pois contou com a participação do público para gerar um processo de *feedback* com as críticas dos leitores e a procura de fontes alternativas para dar o contraponto. Efeito que pode ser explicado acionando a perspectiva das teorias sistêmicas, que partem da premissa de que ninguém é onisciente, e o erro é indispensável para gerar os sinais necessários para corrigir o rumo.

Brasília, 10 de abril de 2012.

Regina Lúcia Alves de Lima
Ouvidora da EBC