



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

**OUVIDORIA DA EBC  
RELATÓRIO MENSAL  
DEZEMBRO 2011**

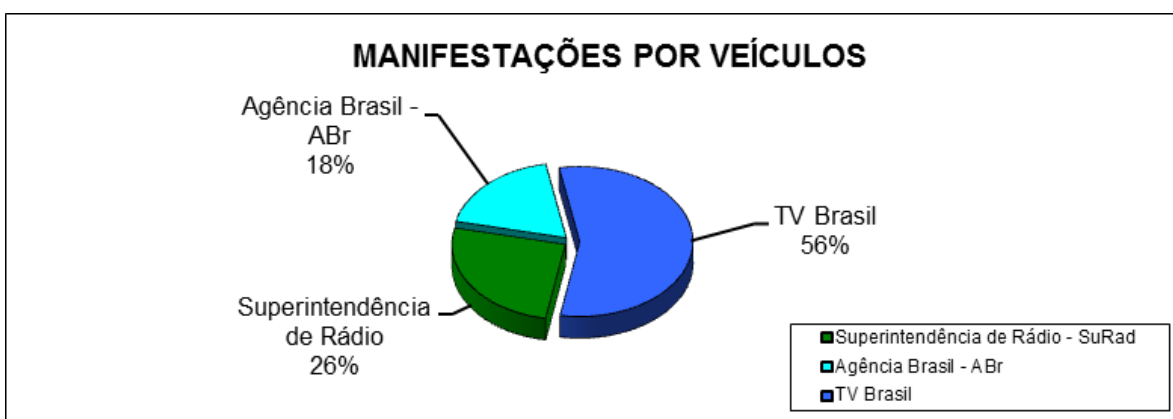
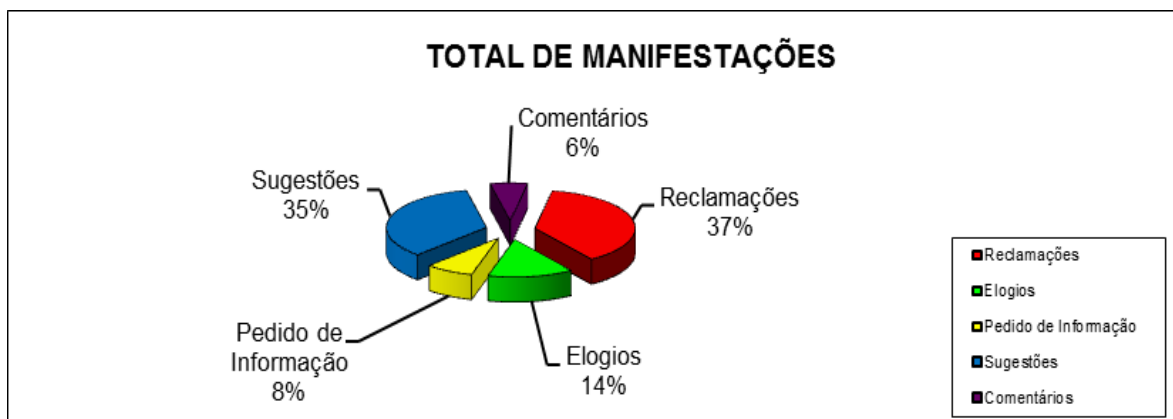
Brasília, 20 de janeiro de 2012

## Apresentação

O relatório de dezembro de 2011 é baseado em dados reunidos pela assessoria técnica da Ouvidoria de 1º a 31/12, a partir de demandas encaminhadas à Ouvidoria pelos telespectadores, ouvintes e leitores dos veículos da EBC. O relatório traz aspectos de grande relevância no mês, 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.

## Demonstrativo estatístico

Em dezembro, a Ouvidoria recebeu um total de 167 manifestações distribuídas da seguinte forma: 31 da Agência Brasil, 43 das rádios, 93 da TV Brasil. Dessas 167 manifestações, 63 foram reclamações, 23 elogios, 58 sugestões, 13 pedidos de informações e 10 comentários.



## Genário TV Brasil

A Ouvidoria/TV Brasil recebeu 81 mensagens, contendo um total de 93 manifestações, no mês de dezembro de 2011. Deste quantitativo, 31 manifestações foram reclamações; 15 elogios; 37 sugestões, e 10 pedidos de informação.

Considerando que as críticas são um balizador para a melhoria da qualidade da programação da TV, devemos observar que as reclamações relacionadas à qualidade técnica da recepção do sinal é um importante indicador, já que tem sido o ponto principal das demandas, mantendo-se como o principal índice de referências dos telespectadores a cada mês.

Outro aspecto que consideramos relevante é o fato de o número de sugestões à programação ter crescido em relação aos meses anteriores. Em geral, as sugestões são antecedidas por elogios à TV Brasil e/ou a produções específicas.

Chamamos a atenção, também, para o início de menções à programação na WebTV, sendo este um importante veículo de divulgação da programação do canal convencional da TV Brasil.

Resumo dos aspectos abordados nas manifestações:

| <b>Questões técnicas na transmissão</b>                             | <b>TOTAL: 13</b> |
|---|------------------|
| Em Cuiabá, sinal intermitente                                       | 01               |
| Em São Gonçalo/RJ, problemas de áudio e má qualidade de vídeo       | 01               |
| Em Contagem/MG, sem sinal/fora do ar                                | 01               |
| Em Cruzeiro/SP, Sem sinal/fora do ar                                | 01               |
| Em João Pessoa/PB, sem sinal/fora do ar                             | 01               |
| Em Campo Grande/RJ, sem sinal/fora do ar                            | 01               |
| Rio de Janeiro, dificuldades de ajuste do sinal digital             | 01               |
| Em Belo Horizonte, dificuldades de ajuste de vídeo no sinal digital | 02               |
| Em Campos dos Goytacazes/RJ, sinal fora do ar há 3 meses            | 01               |
| Em Rio de Janeiro/RJ, má qualidade no sinal                         | 01               |
| Em São Paulo/SP, má qualidade do sinal analógico e digital          | 01               |
| Em Aracaju/SE, má qualidade de áudio                                | 01               |

| <b>Web TV</b>                                 | <b>TOTAL: 03</b> |
|---|------------------|
| Varição de áudio no jornal Repórter Brasil    | 01               |
| Funcionalidade do site da TV Brasil (crítica) | 01               |
| Problema de áudio no programa "Sem Censura"   | 01               |

| <b>Jornalismo</b>                                | <b>TOTAL: 02</b> |
|--|------------------|
| Crítica à pauta "120 anos da A. Paulista"        | 01               |
| Crítica ao conteúdo e cenário do Repórter Brasil | 01               |

| <b>Programação</b>  | <b>TOTAL: 06</b> |
|---|------------------|
| Crítica ao conteúdo e à apresentadora do “Sem Censura”                          | 01               |
| Crítica ao “Conexão Roberto D’Ávila” por entrevistar o Boni                     | 01               |
| Pedido para fazer programa para adolescente na TV Brasil                        | 01               |
| Crítica ao “Sem Censura” por não entrevistar autor do livro “Privataria Tucana” | 01               |
| <b>Solicita correção de informação – CRÍTICA VERIFICADA - INFUNDADA</b>         | 01               |
| Crítica aos cenários de todos os programas da TV Brasil                         | 01               |

Quadros demonstrativos das outras manifestações:

| <b>Elogios</b>   | <b>TOTAL: 15</b> |
|--|------------------|
| Programa “Sem Censura”   | 04               |
| Parabeniza a emissora pelo conteúdo cultural                         | 02               |
| Elogia o trabalho educativo realizado pela TV Brasil                 | 01               |
| Elogio ao programa “Conexão Roberto D’Ávila” por entrevista com Boni | 02               |
| Elogia a programação pelos filmes exibidos                           | 01               |
| Elogio à TV Brasil   | 03               |
| Elogia programa com o escritor Rubens Alves                          | 01               |
| Elogio ao Repórter Brasil  | 01               |

| <b>Sugestões</b>  | <b>TOTAL: 37</b> |
|---|------------------|
| Sugestão de pauta ao programa “Sem Censura”                             | 06               |
| Sugestão para a transmissão da série C do Campeonato Brasileiro         | 01               |
| Sugestão ao Repórter Rio: não se referir à virada do ano como réveillon | 01               |
| Sugestão da entrevista com psicólogo social na programação              | 01               |
| Sugestão para entrevistar autor do livro “Privataria Tucana”            | 02               |
| Sugestão de inclusão de desenhos antigos na programação infantil        | 02               |
| Solicita liberação do sinal em Alcínio/MS                               | 01               |
| Solicita que seu trabalho seja divulgado no “Sem Censura”               | 04               |
| Sugere especial sobre Sérgio Brito                                      | 01               |
| Solicita entrevista sobre a própria história de superação               | 01               |
| Solicita reprise de Amélia  | 01               |
| Sugere investimento para qualificação de produções infantis             | 01               |
| Sugere exibição de filmes antigos                                       | 02               |
| Sugere substituir o termo gay por homossexual nas reportagens           | 01               |
| Sugere exibição do Sítio do Picapau Amarelo                             | 01               |
| Sugere pauta com professor de Biocibernética                            | 01               |
| Sugere volta de alguns programas infantis                               | 03               |
| Sugere apresentação de samba de MG ao programa “Samba na Gamboa”        | 01               |
| Sugere a exibição de Xena a Princesa Guerreira                          | 01               |
| Solicita reprise do concerto da Orquestra de Nova Iorque                | 01               |
| Solicita participação no programa “Samba na Gamboa”                     | 02               |
| Sugere reapresentação da cantata de Natal de Ricardo Tacuchian          | 01               |
| Sugere exibição de mais documentários                                   | 01               |

| <b>Pedidos de Informação</b>                                  | <b>TOTAL: 10</b> |
|---|------------------|
| Quando será regularizado sinal da TV Brasil em Cruzeiro/SP    | 01               |
| Quando iniciará a transmissão em João Pessoa/PB               | 02               |
| Se a TV aceita comerciais e se transmite em Teresópolis/RJ    | 01               |
| Pergunta se há espaço na TV para divulgar próprio trabalho    | 02               |
| Pergunta se há planos de expansão para Mossoró/RN             | 01               |
| Pergunta se há previsão para a entrada da TV em Joinville     | 01               |
| Por que a Band entrou no canal que era da TV Brasil / Paraíba | 01               |
| Quando será reapresentado concerto com a Orquestra de NY      | 01               |

## **Aspectos relevantes**

As comunicações referentes a sinal de transmissão têm representado o maior número de demandas recebidas pela Ouvidoria. O setor tem respondido tempestivamente aos demandantes, mas os problemas parecem persistir, já que o índice de reclamações permanece estável, referindo-se a temas semelhantes: dificuldades de recepção de sinal.

Outro aspecto que consideramos relevante, embora o número de comunicações seja relativamente baixo, é o início à menção da programação na WebTV. Este é um importante canal de divulgação da programação TV Brasil e pode se constituir em um meio importante para atrair a audiência do público mais jovem e/ou usuários habituados a acessar informações por internet.

## **Programa da Ouvidoria/TV Brasil – ‘O Público na TV’**

**Edição de 01/12/2011:** O Público na TV desta edição faz uma análise da cobertura jornalística da prisão do traficante Nê, tido como o homem que comandava o tráfico na favela da Rocinha, na Zona Sul do Rio. O assunto mereceu destaque em várias edições de telejornais nacionais e teve sequência na cobertura dos preparativos para a instalação das Unidades de Polícia Pacificadora (UPPs) na comunidade carioca. O programa convida os jornalistas da TV pública a uma reflexão: até que ponto as cenas espetaculares das ações policiais estão levando a reportagem a perder o foco da notícia?

**Edição de 08/12/2011:** Encerrando uma série de três programas- iniciada na última semana do mês de novembro, com a análise da cobertura da morte do cinegrafista Gelson Domingos - esta edição de 'O Público na TV/ Entrevista' debateu a atuação da imprensa na cobertura de assuntos policiais com a jornalista, professora e doutora em Sociologia Ellen Cristina Geraldles. A jornalista é pesquisadora em Comunicação e fez uma análise aprofundada do trabalho da mídia na cobertura da violência urbana e seus reflexos no cotidiano do cidadão.

**Edição de 15/12/2011:** Nesta edição, reapresentamos o programa levado ao ar em 10 de outubro, sobre as questões técnicas de recepção/transmissão. O programa apresentou, de forma didática, como os telespectadores da TV Brasil podem resolver alguns dos problemas de recepção do sinal da TV Brasil, através da regulagem de antenas e sintonização adequadas dos aparelhos de TV.

**Edição de 22/12/2011:** Esta edição de "O Público na TV" debateu a influência da teledramaturgia na condição da mulher na sociedade. As novelas ditam moda, inspiram comportamentos e refletem o papel do indivíduo no cotidiano real. Mas até que ponto a teledramaturgia consegue fugir a estereótipos que ao longo da história marcam a desigualdade e o preconceito? Estas e outras questões foram debatidas com a jornalista, professora e doutora em história Liliane Machado, nesta edição de O Público na TV / Entrevista.

**Edição de 29/12/2011:** Nesta última semana do ano, o programa da Ouvidoria da EBC 'O Público na TV' faz uma retrospectiva dos principais assuntos tratados ao longo de suas quatorze edições. O Público na TV estreou no dia 22 de setembro de 2011 e, desde então, já abordou temas como o trabalho desenvolvido pela Ouvidoria da EBC; a mediação entre público e profissionais que produzem conteúdos para a comunicação pública; a cobertura jornalística das ações da polícia em favelas cariocas; os bastidores da construção da notícia; estratégias de programação; o novo Manual de Jornalismo da EBC. O programa também abriu um canal de diálogo com pesquisadores e especialistas de temas ligados à Comunicação Pública. Estes e outros assuntos foram lembrados neste O Público na TV / Retrospectiva.

## Cenário das Emissoras de Rádio

Em dezembro, a Ouvidoria/Rádio recebeu 37 mensagens de ouvintes que acompanham as rádios da EBC. Essas mensagens continham 43 manifestações (referências a mais de um assunto em algumas mensagens e manifestações diferente sobre um mesmo assunto/programa: elogios, críticas a aspectos específicos, sugestões etc), assim discriminadas: 11 reclamações, 8 elogios, 16 sugestões, 6 comentários e 2 pedidos de informação. No relatório deste mês estão contabilizadas as demandas recebidas – de 1º a 16/12/2011 – da Central de Atendimento ao Ouvinte/CAO da rádio MEC, do Rio de Janeiro.

Das 37 mensagens que originaram novos processos, 9 permanecem aguardando respostas da Superintendência de Rádio e gestores da área – 8 demandas referem-se a críticas, pedidos de informação e sugestões ao atual formato do programa *Musishow*, da Nacional do Rio de Janeiro, e 1 é de um ouvinte de Salvador para a MEC FM do Rio de Janeiro, sugerindo a retransmissão da programação da rádio na sua cidade e em todo o território nacional.

Quadros demonstrativos das manifestações:

### Reclamações

| <b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro</b>   | <b>Total: 08</b> |
|---|------------------|
| Atual formato do programa “Musishow”  | 08               |
| <b>Rádio MEC FM / RJ</b>  |                  |
| Rádio online (“o dispositivo para ouvir a 98,9 FM não está funcionando, fiz todas as atualizações cabíveis e não adiantou”) | 01               |
| Podcast do programa “Som Infinito” (os links não permitem a audição de programas anteriores)                                | 01               |
| Sinal de transmissão durante o dia (interferência de uma rádio local)   | 01               |
| <b>Total de Reclamações</b>   | <b>11</b>        |

## Elogios

| <b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro</b>   | <b>Total: 02</b> |
|---|------------------|
| Programa 'Funk Nacional' ("o que há de melhor no funk").  | 01               |
| Parabeniza a rádio que "foi a primeira, desde 1963, a levar nossa cultura e informação a quase todo o território brasileiro | 01               |
|   |                  |
| <b>Rádio MEC AM / RJ</b>  | <b>Total: 04</b> |
| Programa 'Atualidades' ("o debate é ótimo")   | 02               |
| Programa 'Nossa Música' (seleção musical, narração)   | 01               |
| Programação geral da rádio  | 01               |
|   |                  |
| <b>Rádio MEC FM / RJ</b>  | <b>Total: 02</b> |
| Programação geral da rádio  | 01               |
| Programa "Classicamente"  | 01               |
| <b>Total de Elogios</b>   | <b>08</b>        |

## Sugestões

| <b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro</b>   | <b>Total: 03</b> |
|---|------------------|
| Transmitir via RádioWeb o que acontece nos palcos da rádio  | 01               |
| Retorno do programa "Musishow" com a participação ao vivo do ouvinte  | 02               |
|   |                  |
| <b>Rádio MEC FM / RJ</b>  | <b>Total: 06</b> |
| Ouvinte sugere que "a programação seja transmitida para todo o país em rede nacional"                                   | 01               |
| Para o site da rádio ("colocar online o nome da música, cantor, compositor... é uma dificuldade de todos os programas") | 01               |
| Programa Clássicos da Madrugada ("inserir músicas suaves no horário")   | 01               |
| Programação geral ("músicas de Natal, como oratórias")  | 01               |
| Programa 'Caderno de Música' ("ser transmitido para Lisboa, onde a música brasileira é bem aceita...")                  | 01               |
| Programa 'Clássicos do Ouvinte' ("sugestão de peças menores")   | 01               |



| <b>Rádio MEC AM / RJ</b>   | <b>Total: 07</b> |
|--|------------------|
| Atualização do podcast do programa Radioteatro Acervo                                    | 01               |
| Atualização do podcast do programa Memória Viva  | 01               |
| Retorno da informação sobre umidade do ar no MEC Notícias                                | 01               |
| Programa Momento de Jazz (“variar mais; exemplo, colocar jazz mais suave como Art Show”) | 01               |
| Programa 'Som Vocal' (“postar no podcast a apresentação do <i>Avareté</i> ”)             | 01               |
| Programa 'Contos do Rádio' (“prestigiar autores novos”)                                  | 01               |
| Programa 'Atualidades' (“nomear os programas gravados e postar no site da rádio”)        | 01               |
| <b>Total de Sugestões</b>  | <b>16</b>        |

## Comentários

| <b>Rádio MEC FM / RJ</b>  | <b>Total: 04</b> |
|---|------------------|
| Site da rádio (“planilha de dezembro com problemas”)  | 01               |
| Programa 'Manhã MEC FM' (“Sonata para Piano” toca sempre, muito repetitivo”; “programa começou atrasado”) | 02               |
| Programa 'Antena MEC FM' (“disponibilizar telefone para ouvinte expressar ideias, compartilhar...”)       | 01               |
|   |                  |
| <b>Rádio MEC AM / RJ</b>  | <b>Total: 02</b> |
| Programa 'Rádio Sociedade' (discordando do entrevistado)  | 01               |
| Podcast dos programas 'Contos no Rádio' e 'Rádio Teatro Acervo' (comentário sobre atualização no site)    | 01               |
| <b>Total de Comentários</b>   | <b>06</b>        |

## Pedidos de Informação

| <b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro</b>   | <b>Total: 01</b> |
|---|------------------|
| Ouvinte pede explicação aos gestores da rádio sobre a “mudança equivocada do programa Musishow” | 01               |
| <b>Rádio MEC FM / RJ</b>  | <b>Total: 01</b> |
| Ouvinte quer saber porque não consegue sintonizar a rádio em Salvador, onde reside.             | 01               |
| <b>Total de Pedidos de Informação</b>   | <b>02</b>        |

## Aspectos relevantes

As manifestações referentes ao retorno do programa *Musishow* representaram o maior número de demandas recebidas pela Ouvidoria de Rádio no mês de dezembro. Essas demandas foram encaminhadas à Superintendência de Rádio e gestores da área para respostas às reclamações, sugestões e pedido de informação dos ouvintes, já que o índice de reclamações e insatisfações com o atual formato do programa permanece desde que o programa saiu do ar em julho de 2011 e retornou com um novo formato em outubro/2011.

Outro aspecto que a Ouvidoria considera relevante, embora o número das manifestações deste mês de dezembro seja relativamente baixo, está relacionado a atualizações e disponibilidade de *podcasts* (publicação via internet de programas de áudio) de programas da MEC AM e FM no site das rádios, e também a instabilidade no sinal de transmissão da programação da MEC FM. São demandas que aparecem sempre, embora não cheguem a compor um volume significativo de demandas a cada mês. Mas, nos leva a observar que o acompanhamento da programação de rádios públicas começa a crescer na internet, o que indica que a EBC deve investir na qualificação dessa mídia.

Quanto a outros aspectos demandados pelos ouvintes, exclusivamente de responsabilidade da programação das rádios, uma boa parte refere-se à seleção musical, repetição de determinadas músicas.

Alguns aspectos apontados por ouvintes:

**MEC FM** – *“minha residência é em Salvador, mas devido ao trabalho passo boa parte da semana no Rio, com isso aprendi a ouvir a MEC FM... uma programação esclarecida e inteligente, que não chega na minha cidade. Pergunto: porque essa programação não é retransmitida para todo o país, no mínimo para as capitais, visto que todas as informações são nacionais e internacionais? Os senhores informam que podemos ouvir pela internet e num outro sistema de recepção por satélite, que desconheço, e que não está nos aparelhos convencionais que dispomos... não é simples ligar o computador para ouvir rádio e não é nada comparado ouvir música no rádio FM...”*

**Nacional do RJ** – *“é um absurdo e um abuso o que fizeram com o programa Musishow, além de desrespeito com os fiéis ouvintes desse querido programa. Essa atitude mostra o retrato do Brasil atual. As pessoas do poder fazem o que querem sem mesmo saber o que estão fazendo. Queremos de volta o nosso programa, dirigido por quem sabe o que faz. Não tenho intimidade com o Cirilo Reis, porém vejo que na Rádio não existe ninguém melhor do que ele para dirigir o programa. Os ouvintes ficarão agradecidos.”*

Só para lembrar: a Superintendência de Rádio da EBC retirou em julho passado o *Musishow* da grade da programação da Nacional do Rio, o que gerou inúmeras manifestações de ouvintes que solicitavam por e-mails, ligações telefônicas o retorno do programa musical. Diante dos questionamentos dos ouvintes, a Superintendência de Rádio decidiu pela volta do *Musishow* com um formato mais atualizado, o que ocorreu em outubro passado. O programa da Ouvidoria 'Rádio em Debate' chegou a fazer uma edição dedicada ao assunto, além de dialogar com os gestores de Rádio sobre o conteúdo das mensagens enviadas pelo público, buscando a atender da melhor maneira possível os ouvintes.

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

Entre 1º e 31 dezembro de 2011, a Ouvidoria produziu e transmitiu 5 edições do programa "Rádio em Debate", e em cada semana houve a produção de edição própria adaptada à linguagem clássica da MEC FM. Na primeira semana do mês o programa dedicou-se à cobertura jornalística de pautas de fim de ano. Para este programa, a produção conversou com Lúcio Haeser, coordenador de radiojornalismo da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), Cristiane Ribeiro, repórter da Agência Brasil, Laís Fontenele, psicóloga do Instituto Alana, e Mariana Martins, professora da Universidade de Brasília.

O "Rádio em Debate" da semana seguinte, dia 08/12, analisou o acesso às emissoras da EBC pela internet, ou seja, tratou das dificuldades encontradas por ouvintes para acompanhar as emissoras da Empresa Brasil de Comunicação através do portal da EBC ([www.ebc.com.br](http://www.ebc.com.br)) e do site da Rádio MEC ([www.radiomec.com.br](http://www.radiomec.com.br)). Para o programa foram entrevistados Debora Lopez, pesquisadora na área de rádio e tecnologia e professora da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Ricardo Negrão, superintendente interino de Comunicação e Multimídia da EBC, e o ouvinte Tarcísio Martins.

A terceira edição do programa no mês (dia 15/12) deu continuidade à análise sobre dificuldades encontradas por ouvintes para acompanhar as emissoras da Empresa Brasil de Comunicação através do portal da EBC ([www.ebc.com.br](http://www.ebc.com.br)) e do site da Rádio MEC ([www.radiomec.com.br](http://www.radiomec.com.br)). Para isso, conversamos com Debora Lopez, pesquisadora na área de rádio e tecnologia e professora da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), Ricardo Negrão, superintendente interino de Comunicação Multimídia da EBC, e os ouvintes Tarcísio Martins e Cláudio Paixão.

O programa do dia 23/12 discutiu a cobertura da mídia sobre educação sexual. Esta edição do 'Rádio em Debate' discutiu conceitos que envolvem a sexualidade e que podem ser um passo importante a favor da informação e contra a discriminação. Para isso, conversamos com Denise Viola, apresentadora do programa "Rádio Sociedade", da MEC AM, Glaucia Benute, psicóloga do Hospital das Clínicas de São Paulo, Marina Melo, coordenadora da Web Rádio Saúde (Ministério da Saúde), e Valéria Mendonça, professora e pesquisadora do Núcleo de Estudos de Saúde Pública da Universidade de Brasília.

O último programa 'Rádio em Debate' do mês (30/12) tratou da prevenção e tratamento da obesidade, tema que vem conquistando cada vez mais espaço na mídia.

Nessa edição do programa foram ouvidos Denise Viola, apresentadora do programa "Rádio Sociedade", da MEC AM; Marina Mello, coordenadora da Web Rádio Saúde, do Ministério da Saúde; Niraldo Santos, psicanalista do Hospital das Clínicas de São Paulo, e Valéria Mendonça, professora e pesquisadora do Núcleo de Estudos de Saúde Pública da Universidade de Brasília.

## **Considerações / Recomendações**

As manifestações de ouvintes contrárias à mudança no formato do programa *Musishow*, da Nacional do Rio de Janeiro, continuaram a chegar à Ouvidoria, sendo encaminhadas à Superintendência de Rádio e à coordenação da referida rádio, para as respostas aos ouvintes. Sobre a questão, a Ouvidoria reitera à Superintendência de Rádio e aos gestores da área a necessidade de se responder com mais rapidez as demandas dos ouvintes do sistema público de rádio.

## Cenário Agência Brasil

Em dezembro, a Ouvidoria da ABr recebeu 31 manifestações, sendo 21 reclamações, 0 (zero) elogio, 5 sugestões, 1 pedido de informação e 4 comentários. Restam ainda 9 demandas pendentes, todas da Diretoria de Jornalismo.

Quadros demonstrativos das manifestações:

| <b>Reclamações – Agência Brasil</b> | <b>TOTAL: 21</b> |
|-------------------------------------|------------------|
| Falta ou erro de apuração           | 01               |
| Falta de informação                 | 03               |
| Informação errada                   | 04               |
| Linha editorial                     | 03               |
| Título da matéria                   | 01               |
| Omissão sobre o assunto             | 02               |
| Erro de edição                      | 07               |

|                |                  |
|----------------|------------------|
| <b>Elogios</b> | <b>TOTAL: 00</b> |
|----------------|------------------|

|                  |                  |
|------------------|------------------|
| <b>Sugestões</b> | <b>TOTAL: 05</b> |
|------------------|------------------|

|                    |                  |
|--------------------|------------------|
| <b>Comentários</b> | <b>TOTAL: 04</b> |
|--------------------|------------------|

|                              |                  |
|------------------------------|------------------|
| <b>Pedidos de Informação</b> | <b>TOTAL: 01</b> |
|------------------------------|------------------|

Algumas dessas demandas geraram pautas para a coluna da ouvidoria na Agência Brasil. As questões editoriais, embora apareçam em menor número, são qualitativamente muito significativas por indicarem falhas de abordagem, de escolha das fontes, de omissão ou de demasiada ênfase sobre certos assuntos.

## Aspectos relevantes

Há que se ponderar que para fugir do óbvio é necessário um trabalho profundo de investigação, apuração e pesquisa. É preciso cruzar informações, checá-las à luz de fatos não tão óbvios, é preciso acompanhar os processos históricos em curso e a execução de políticas públicas com base em critérios que meçam eficácia, eficiência e transparência e contrapor tudo isso com as receitas, as despesas, as metas e os investimentos, conforme a responsabilidade de cada ator envolvido na execução, regulação e fiscalização das políticas públicas.

Esta deveria ser a contribuição do jornalismo para que cumprisse sua função social de debater as grandes questões nacionais. Explicar porque tais fatos aconteceram e que fatores os determinaram, é muito mais complicado.

## Colunas da Ouvidoria/Agência Brasil

Na coluna da Ouvidoria são destacados e analisados problemas apontados pelos leitores, como em *Dramas humanos no jornalismo* onde a Ouvidoria alerta para o fato de que a capacidade do jornalismo de retratar esses dramas familiares pode influenciar significativamente na avaliação da eficácia das políticas públicas e suas possíveis consequências para a qualidade de vida da população atingida.

Na coluna *Números não falam por si*, abordou-se o emprego da estatística pela mídia como recurso para facilitar a compreensão dos fatos que reporta virou uma praxe tão rotineira que as realidades retratadas às vezes ganham vida própria, transformando-se em fatos (ou “factoides”) por si mesmos. É como se os números fossem portadores de verdades absolutas, incontestáveis. E a reflexão vem com a ideia que números são apenas números, mas a eles o jornalismo associou a ideia de objetividade e de precisão, como se com isso dispensassem a necessidade de contextualização. Os números de uma pesquisa, por exemplo, refletem apenas a medida de alguma coisa que se pretende dimensionar a partir de determinado ponto de vista e é aí que começa o subjetivismo que as estatísticas nunca revelam. Além disso, dependendo da metodologia utilizada, por mais crível que seja a fonte, há muitas maneiras de se obter e processar os dados para se chegar aos resultados.

Em outra coluna de dezembro, intitulada *Conferência Nacional de Saúde: informação e omissão*, tratou-se da cobertura dedicada pela Agência Brasil à 14ª Conferência Nacional de Saúde, realizada em Brasília, entre os dias 1o. e 4 de dezembro foi muito superficial. Segundo um leitor, “achei muito superficial a cobertura da Conferência Nacional de Saúde”. Se observarmos o espaço que a Agência Brasil deu ao evento entenderemos melhor no quê se baseia tal opinião, da qual a Agência discordou: “Repasso abaixo os links com galerias de fotos e matérias que fizemos sobre a Conferência Nacional da Saúde. As matérias e as fotos tiveram um bom destaque nas páginas da Agência Brasil. Sempre é necessário avançar na cobertura de temas como da saúde. Não creio que o trabalho feito pelos nossos repórteres pode ser considerado como 'superficial', como sugere o leitor na mensagem enviada à ouvidoria.”

A penúltima coluna desta Ouvidoria adjunta em dezembro foi *A função social do jornalismo e a cobertura de políticas públicas*. Seguida de um balanço final sobre a atuação da Ouvidoria adjunta da Agência Brasil no ano de 2011. Nesta coluna fez-se uma reflexão sobre o ato de fiscalizar a execução de políticas públicas como uma das funções do jornalismo mais úteis à construção da cidadania em um regime democrático. Essa função social do jornalismo faz com que haja transparência das ações do governo possibilitando ao público saber o quê e como está sendo feito, quanto custou e quais os objetivos e metas foram, ou não, alcançados, ou seja, como essas políticas impactaram a vida do cidadão. Talvez seja essa a principal informação que os leitores da Agência Brasil procuram em suas notícias diárias.

E como balanço final, em *Prestando contas do serviço de Ouvidoria* tem-se um panorama do que foi realizado em seu tempo de existência. A Ouvidoria da Agência Brasil comemora o fato de ter sido a primeira e a única a se manter viva e atuante até a presente data – processamos uma média de 350 demandas dos leitores ao ano. Nenhuma outra agência noticiosa no Brasil, ou no mundo, mantém esse tipo de canal de comunicação entre a redação e o público leitor.

Se há o que comemorar também temos o que lamentar. Em nosso balanço anual de 2011 constatamos que apenas 60% das demandas apresentadas pelos leitores foram satisfatoriamente atendidas, 13,5% foram parcialmente atendidas, 14,5% não foram atendidas e 12,5% não foram respondidas perfazendo um total de 27% de demandas entre as não atendidas ou não respondidas, ou seja, praticamente 1 de cada 3 leitores não ficaram satisfeitos com o atendimento recebido. Apesar dos motivos para que isso acontecesse terem sido alheios à nossa vontade, a eles pedimos desculpas.

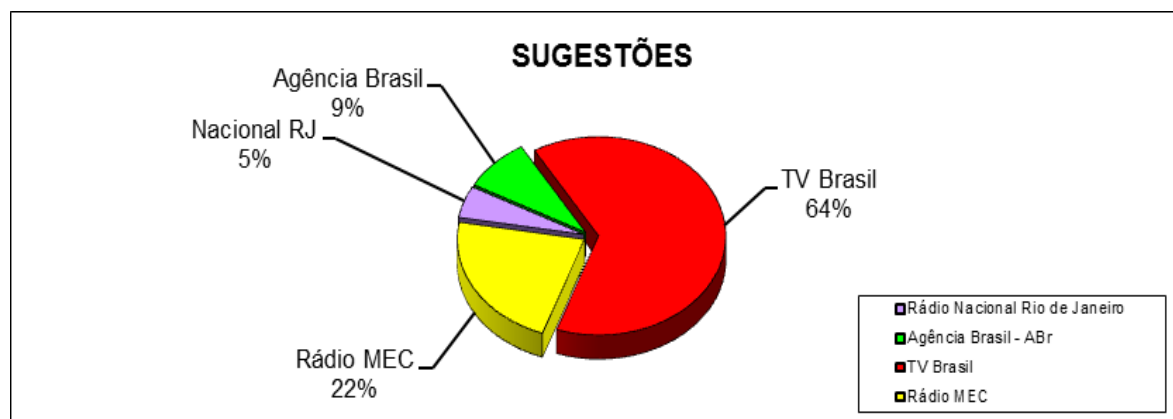
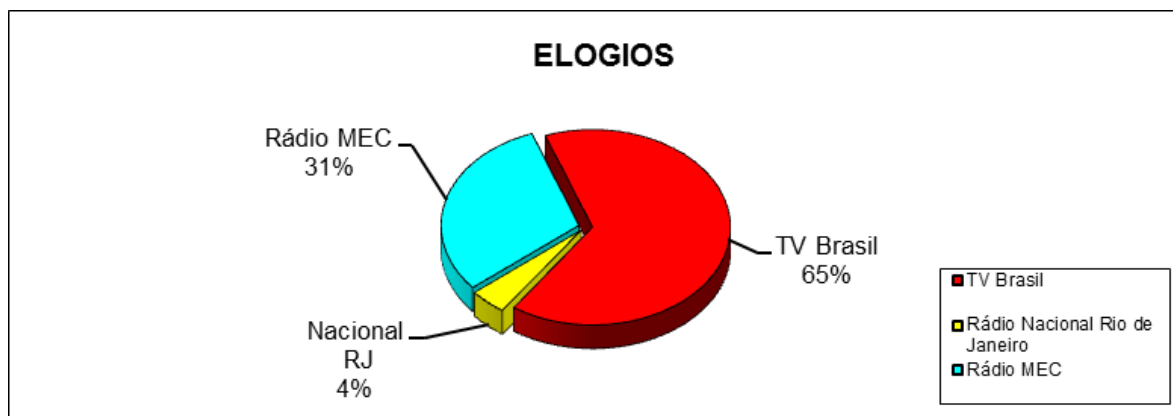
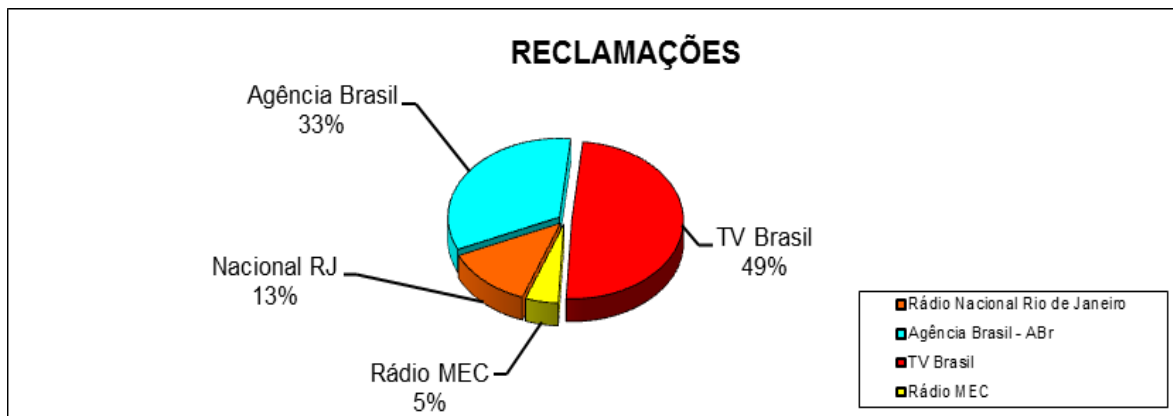
## **Considerações / Recomendações**

As perguntas 'Qual e como deve ser a pauta da 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 da agência pública de notícias?' deverão ser nossas reflexões para 2012.

Ajustes, alterações e novidades também deverão permear nossas ações para que esta Ouvidoria alcance cada vez mais as metas a que se propõe, desde sua criação. E o jornalismo como uma ferramenta, como bem público e acessível a todos é uma busca permanente na consolidação da democratização da informação. A formação e a capacitação profissional dos que atuam nesta área faz-se necessária para um melhor tratamento e um aprofundamento do lidar com os fatos e as notícias e repassar ao público de forma ética.



**DEMONSTRATIVO GRÁFICO**





Brasília, 20 de janeiro de 2012.

Regina Lúcia Alves de Lima  
Ouvidora da EBC