



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

**OUVIDORIA DA EBC  
RELATÓRIO MENSAL  
JANEIRO 2012**

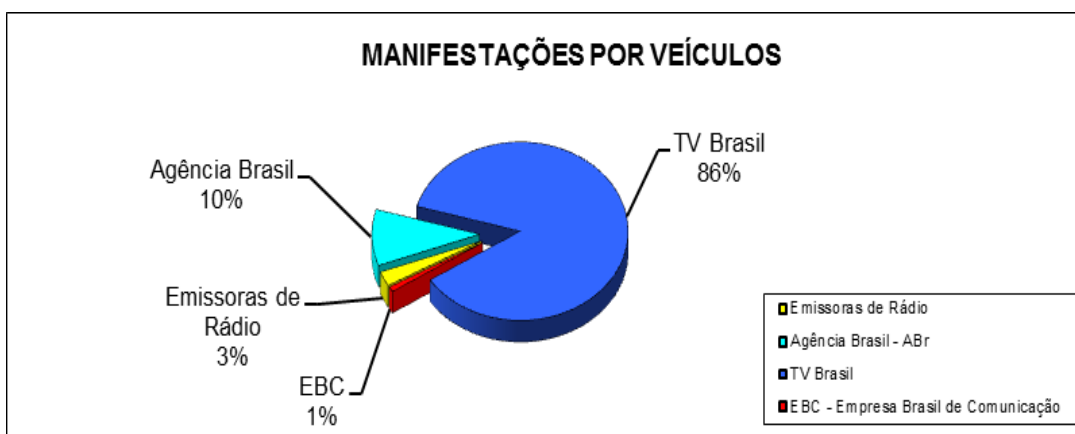
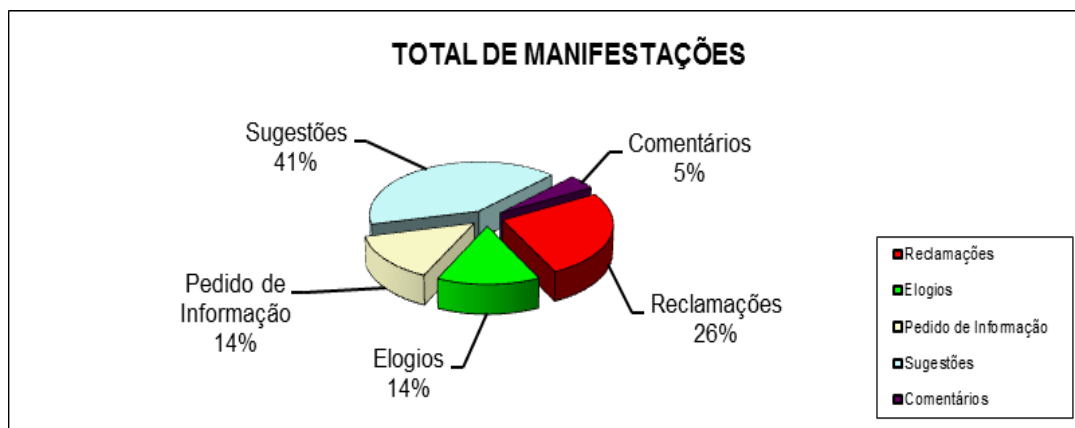
Brasília, 7 de fevereiro de 2012.

## Apresentação

O relatório de janeiro de 2012 da Ouvidoria é baseado em dados reunidos pela assessoria técnica da Ouvidoria de 1º a 31/01, 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.

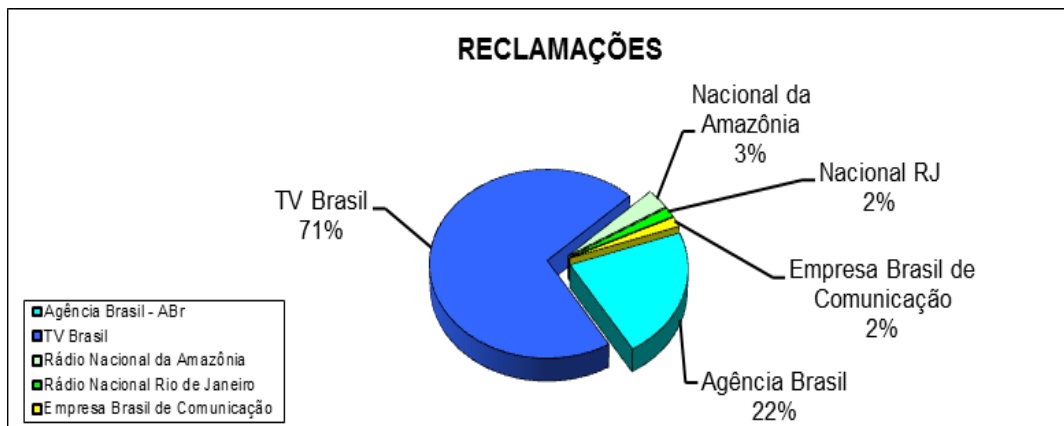
## Demonstrativo estatístico

Em janeiro, a Ouvidoria da EBC recebeu um total de 227 manifestações distribuídas da seguinte forma: 23 da Agência Brasil, 6 das emissoras de rádios, 196 da TV Brasil e 2 da EBC. Dessas manifestações, 59 foram reclamações, 32 elogios, 93 sugestões, 32 pedidos de informações e 10 comentários.



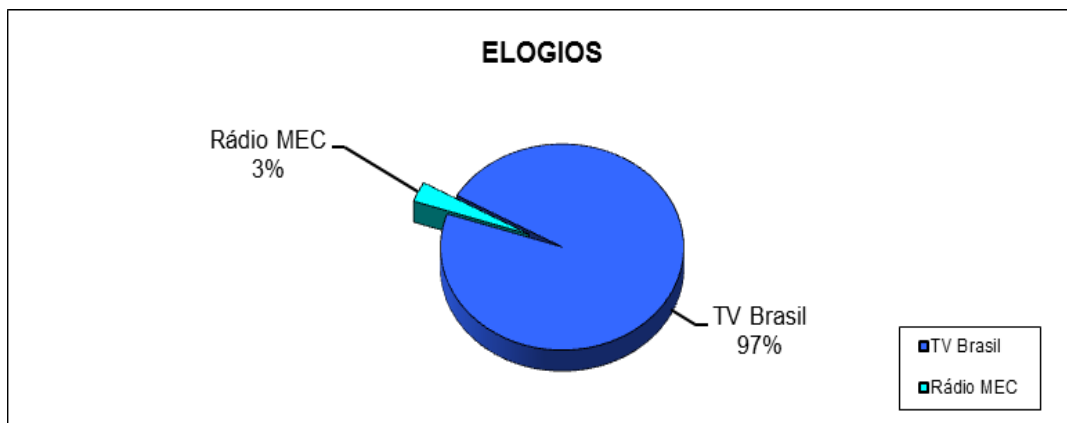
## Reclamações

Das 57 reclamações recebidas, 13 foram direcionadas para a Agência Brasil, 40 para a TV Brasil, 2 para Rádio Nacional da Amazônia, e 1 para Nacional do Rio de Janeiro e 1 para EBC.



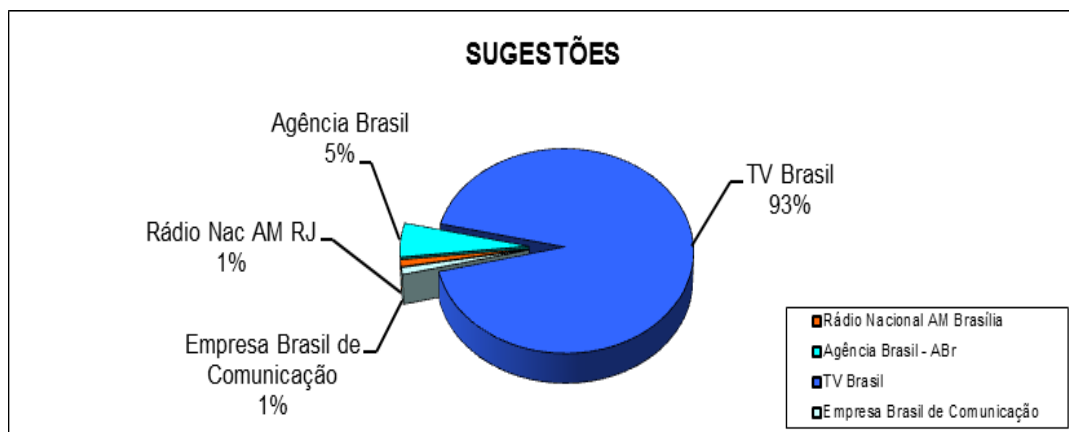
## Elogios

Dos 32 elogios, 31 foram para TV Brasil e 1 para Rádio MEC.



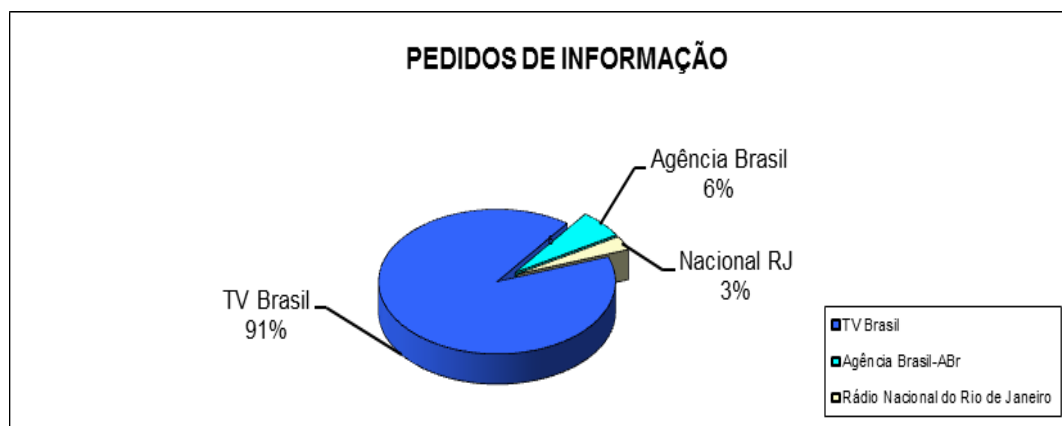
## Sugestões

As 96 sugestões, distribuídas em 89 para TV Brasil, 5 para Agência Brasil, 1 para Rádio Nacional AM Brasília e 1 para EBC



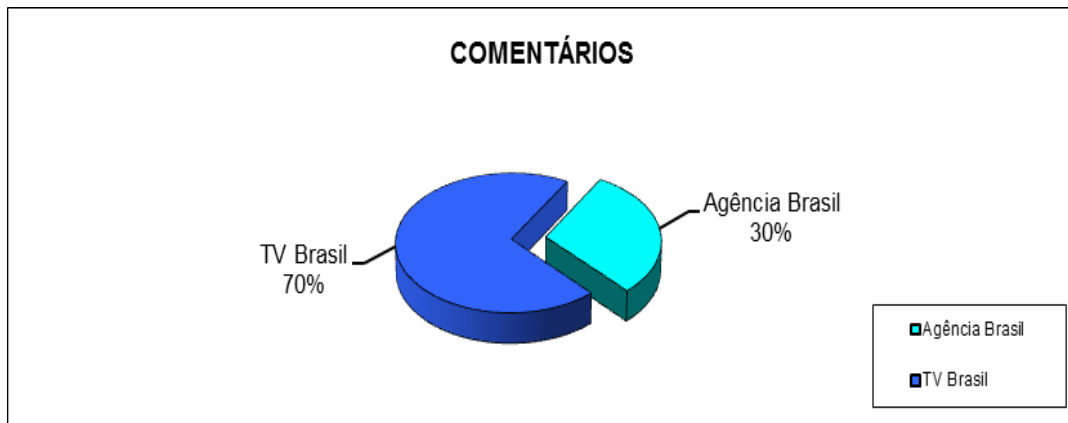
## Pedidos de Informação

Dos 32 pedidos, 29 foram para TV Brasil, 2 para Agência Brasil e 1 para Rádio Nacional do Rio de Janeiro.



## Comentários

Dos 10 comentários, a TV Brasil recebeu 7 e Agência Brasil recebeu 3.



## Cenário TV Brasil

No mês de janeiro, a Ouvidoria/TV Brasil recebeu 168 mensagens, contendo um total de 196 manifestações. Deste quantitativo, 40 manifestações foram reclamações; 31 elogios; 89 sugestões, 7 comentários e 29 pedidos de informação.

De 40 reclamações, 14 referem-se a problemas técnicos de transmissão/recepção do sinal da TV Brasil; 11 referem-se a questões relacionadas à programação; 2 manifestações são referentes à WebTV; 4 a problemas referentes à Rede; e 9 a questões pertinentes à área do Jornalismo.

A maioria das questões de programação é de sugestões aos diversos programas, com maiores indicações para o *Sem Censura*. As reclamações referentes à transmissão, que tem ocorrido regularmente, dizem respeito a má qualidade de sinal de áudio e vídeo, além de perda total do sinal em algumas localidades. As questões envolvendo a Rede referem-se à inconstância da programação da TV Brasil, que cede lugar a programas locais de baixa qualidade. As referências ao Jornalismo são todas relativas à transmissão da Copa São Paulo de Juniores (Copinha), em críticas à centralização dos jogos a determinadas regiões e na seleção de jogos, no que consideraram privilégio a alguns times em detrimento daqueles de suas preferências.

Estas demandas tornaram-se pauta para a edição de 02/02 do programa da Ouvidoria, *O Público na TV*.

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.

Resumo dos aspectos abordados nas manifestações:

<b>Questões técnicas de transmissão/recepção</b>	<b>TOTAL: 14</b>
Intermitência do sinal em Osasco/SP	1
Falta de áudio no sinal da parabólica em Antonina/Paraná	1
Falta de sinal em Valença, Rio de Janeiro	1
Problemas com a transmissão em Porto Alegre, Rio Grande do Sul	1
Falta de sinal em Rio das Ostras, Rio de Janeiro	1
Imagem com “fantasma” em Serra, Espírito Santo	1
Problemas com sinal HD em Niterói, Rio de Janeiro	1
Deformação na imagens do sinal digital em Seropédica, Rio de Janeiro	1
Imagens ruim e sinal intermitente em Mauá, São Paulo	1
Má qualidade de imagem, em Gravataí, Rio Grande do Sul	1
Sinal HD “com barras passando na imagem”, em Belo Horizonte, MG	1
Fora do ar há mais de uma semana, em Marília, São Paulo	1
Fora do ar desde novembro em João Pessoa, Paraíba	1
Transmissão ruim no Centro do Rio de Janeiro e em Saquarema/RJ	1

<b>WebTV</b>	<b>TOTAL: 02</b>
Pergunta sobre programas que não são postados na WebTV	1
Áudio e imagem fora de sincronismo – Pato Branco/MG	1

<b>Jornalismo</b>	<b>TOTAL: 09</b>
Crítica a comentários na transmissão da Copinha	1
Solicitação de transmissão de jogo do Atlético Mineiro	1
Reclama da pronúncia errada de nome de jogador do Corinthians	1
Reclama por Nordeste não estar bem representado na Copinha	1
Reclama do apresentador do programa 3X1	1
Reclama do enquadramento de imagem na transmissão da Copinha	1
Erro de informação no Rio Repórter	1
Crítica à linha editorial do Telecurso	1
Reclama da falta de representatividade das regiões na Copinha	1

<b>Programação</b>	<b>TOTAL: 11</b>
Sugestão de pauta ao Sem Censura	1
Sugestão para a transmissão da série C do Campeonato Brasileiro	1
Crítica ao Conexão Roberto D´Avila por entrevistar o Boni	1
Sugestão para entrevistar autor do livro “Privataria Tucana”	1
Pedido para fazer programa para adolescente na TV Brasil	1
Crítica ao Sem Censura por não entrevistar autor do livro “Privataria Tucana”	1
Sugestão de exibição das novas temporadas de animes	1
Sugestão de programa com ilusionistas circenses	1
Sugestão de convite a Marcelo D2 no programa Aglomerado	1
Sugere “dinamizar” mais os programas	1
Sugestão de pauta sobre agrotóxicos ao programa Sem Censura	1

Quadros demonstrativos das outras manifestações:

<b>Elogios</b>	<b>TOTAL: 31</b>
Retrospectiva 2011	1
Cara e Coroa	1
Apresentação da Filarmônica de Berlim	1
Samba na Gamboa/Garoa	5
À programação da TV Brasil	10
Tecendo o Saber e Copinha	1
Sem Censura	5
Especial Elis Regina	1
Programa De Lá para Cá	1
Reportagem sobre agrotóxicos	1
Clube do Travesseiro	1
Conexão Roberto D'Ávila	3

<b>Sugestões</b>	<b>TOTAL: 90</b>
Sugestões de pauta para diversos programas	90



<b>Pedidos de Informação</b>	<b>TOTAL: 29</b>
Como veicular programa na TV Brasil	2
Com divulgar ciências na TV Brasil	1
Como adquirir cópia de programa	2
Se haverá reprise da série Brasil Caipira	1
Quando haverá transmissão para João Pessoa	2
Com participar do programa do Ziraldo	1
Sobre lance em jogo da Copinha	1
Com veicular documentário na TV Brasil	2
Se é possível transmitir determinado jogo da Copinha	2
Sobre transmissão em HD para parabólicas	1
Com retransmitir o sinal da TV Brasil	2
Informação sobre horário de programa	2
Solicitação de informação (equivocada)	1
Sobre questões técnicas de WebTV	1
Como obter divulgação através de apoio cultural	1
Como participar de programas	2
Quando a TV Brasil voltará a transmitir para Limeira/SP	1
Com participar do programa Samba na Gamboa	3
Por que o sinal não é digital no Piauí?	1

### **Aspectos relevantes**

As comunicações referentes a sinal de transmissão continuam representando 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 deste mês de janeiro seja relativamente baixo, é a instabilidade com que a programação da TV Brasil é retransmitida por emissoras parceiras, em outros estados. Esta é uma demanda recorrente, onde as reclamações, em geral, referem-se à não continuidade da programação constante da grade de programação da TV Brasil.

### **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 janeiro, os seguintes quatro programas:

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

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

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

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

### **Considerações / Recomendações**

Embora não haja aspecto específico a se ressaltar, consideramos importante reafirmar a necessidade de investimento na qualidade da transmissão da programação da TV Brasil, já que esta é a maior e mais constante demanda dos telespectadores a cada mês.

## Genário das Emissoras de Rádio

Neste início de ano, mais especificamente no mês de janeiro, a Ouvidoria recebeu pouquíssimas demandas de ouvintes das emissoras de rádios públicas da EBC. Foram 6 manifestações de ouvintes que acompanham as rádios da EBC. No relatório deste mês não estão contabilizadas as demandas da Central de Atendimento ao Ouvinte/CAO da rádio MEC, do Rio de Janeiro.

Das 6 manifestações, 3 foram reclamações, 1 elogio, 1 sugestão, 1 pedido de informação e uma demanda direcionada a EBC, embora faça referências ao sistema de rádios públicas da empresa.

Quadros demonstrativos das manifestações:

### Reclamações

<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro</b>	<b>Total: 1</b>
Problemas na RádioWeb	1
<b>Rádio Nacional da Amazônia</b>	<b>Total: 2</b>
Problemas com o sinal de frequência da rádio em Belém	1
Problemas na RádioWeb no município de Ananindeua, Pará	1
<b>Total de Reclamações</b>	<b>3</b>

### Elogios

<b>Rádio MEC FM / RJ</b>	
Ouvinte elogia programação geral da rádio ("Esta rádio MEC FM do Rio é sensacional. Parabéns.")	1
<b>Total de Elogios</b>	<b>1</b>

## Sugestões

<b>Rádio Nacional AM Brasília</b>	
Ouvinte sugere programa voltado para educação do pedestre que atravessa a rua sem usar faixa de pedestre. “Os gastos com saúde são altos e o pedestre precisa se conscientizar”.	1
<b>Total de Sugestões</b>	<b>1</b>

## Pedidos de Informação

<b>Rádio Nacional do Rio de Janeiro</b>	
Ouvinte pede informações sobre retransmissão de jogos e convênio de capacitação para gestores de rádios comunitárias	1
<b>Total de Pedidos de Informação</b>	<b>1</b>

## **Aspectos relevantes**

As manifestações referentes a sinal de transmissão têm representado o maior número de demandas recebidas pela Ouvidoria/Rádio. Embora o setor venha respondendo aos demandantes, os problemas parecem persistir, pois as reclamações de ouvintes continuam a se referir sobre dificuldades de sinal de frequências.

Outro aspecto que continuamos a considerar relevante é o crescimento no número de ouvintes que acompanham o sistema de rádios públicas via Internet. O que nos leva a crer que a EBC deve investir na qualificação dessa mídia. Este é um importante canal de divulgação da programação e pode se constituir em um meio importante para atrair a audiência de usuários habituados a acessar informações pela Internet. Entre as manifestações recebidas pela Ouvidoria, está a de um ouvinte de Minas Gerais que, reclama da transmissão das rádios do sistema EBC, “principalmente em Belo Horizonte e Viçosa”.

Alguns aspectos apontados por ouvintes:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Produzido pela Ouvidoria da EBC, o "Rádio em Debate" é transmitido às sextas com reprise aos sábados, nos horários abaixo. O programa também pode ser acessado via Radioagência Nacional em [www.radioagencianacional.ebc.com.br](http://www.radioagencianacional.ebc.com.br). Emissoras da EBC podem ser ouvidas pelo portal: [www.ebc.com.br](http://www.ebc.com.br)

## **Brasília**

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

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

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

## **Rio de Janeiro**

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

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

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

## **Amazônia**

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

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

## **Considerações / Recomendações**

Em função da baixa quantidade de demandas recebidas pela Ouvidoria/Rádios, recomendamos que as demandas de ouvintes relacionadas a conteúdos da programação e jornalismo do sistema público de rádio, recebidas pela CAO-Central de Atendimento ao ouvinte da MEC AM e FM do Rio de Janeiro, Nacional da Amazônia e pela Central do Ouvinte da Nacional de Brasília sejam enviadas para a Ouvidoria da EBC, como forma de unificar o recebimento de demandas em um único setor.

Outrossim, a Ouvidoria reitera a necessidade de criação e implantação do serviço 0800 da EBC, com um canal para a Ouvidoria para dar mais agilidade e eficiência na comunicação com os usuários de rádios, TV e agência de notícias.

As manifestações de ouvintes relacionadas a problemas com sinal de transmissão de rádios públicas continuam a chegar à Ouvidoria, principalmente da Nacional da Amazônia. As demandas são encaminhadas aos gestores das áreas para respostas aos ouvintes.

Em relação à questão, a Ouvidoria reitera aos gestores da EBC uma previsão para a solução do problema que segue deixando parte considerável do território brasileiro sem acesso ao sinal da Nacional da Amazônia. Há necessidade de um acompanhamento minucioso da Presidência e do Conselho Curador da EBC sobre essa questão.



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

### **Característica da programação da Rádio Nacional da Amazônia:**

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

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

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

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

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

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

(Fonte: site da EBC)

## Cenário Agência Brasil

Em janeiro, a Ouvidoria adjunta da Agência Brasil recebeu um total de 22 manifestações. Dessas 22 manifestações, 16 foram reclamações, 1 sugestão, 2 pedidos de informação e 3 comentários. Das 16 reclamações registradas, 2 foram por falta de informação, 6 sobre erro de informação e 5 registraram que faltou ouvir o outro lado envolvido na matéria. Até o fechamento do relatório, 1 demanda permanece sem resposta da Diretoria de Jornalismo.

Quadros demonstrativos das manifestações:

Reclamações	TOTAL: 16
<b>Falta de informação</b>	<b>2</b>
Atentado na Nigéria relacionado com questão religiosa. Faltou situar o Brasil	1
Duas matérias informando diferentes dados sobre dívida pública	1
<b>Informação errada</b>	<b>6</b>
Erro no site provocou erro na matéria sobre salário família	1
Título de matéria sobre o Ipea com erro	1
ABr cita o governo italiano, no lugar de iraniano (o correto)	1
Ocupação no Pinheirinho chamada erroneamente de Comando dos Alemães	2
Data incorreta sobre matéria da FAO	1

<b>Faltou ouvir o outro lado</b>	<b>5</b>
Matéria sobre perdas no comércio nos feriados	1
Cobertura da desocupação no Pinheirinho	4
<b>Outros</b>	<b>3</b>
Frase usada no singular sobre matérias das duas juízas. Estava correto	1
Críticas à cobertura do Big Brother	2

<b>Sugestões</b>	<b>TOTAL: 1</b>
Incluir dados comparativos na matéria sobre o Sisu	1

<b>Comentários</b>	<b>TOTAL: 3</b>
Sobre tributação do cigarro nacional	1
Sobre queda de vendas no comércio	1
Sobre reajuste salarial aos trabalhadores	1

<b>Pedidos de Informação</b>	<b>TOTAL: 2</b>
Obtenção de link das notícias da EBC	1
Locais em estado de alerta no Amazonas	1

## **Aspectos relevantes**

Há que se ponderar que sendo um trabalho de continuidade, embora com outro profissional no cargo, o objetivo é dar prosseguimento ao que já era feito antes, onde a observação e críticas dos leitores são muito importantes para que esta Ouvidoria cumpra o seu papel social. Dentre as demandas atendidas e não respondidas, somente 3 leitores ainda não receberam resposta, apesar dos encaminhamentos repetitivos ao setor competente, cujos motivos para que as respostas não fossem dadas foram alheios à nossa vontade, e a eles pedimos desculpas.

Fica óbvio que a questão da investigação, apuração e pesquisa de uma notícia é um papel preponderante e inerente ao jornalismo. É preciso cruzar informações, checá-las à luz dos fatos, sem tanta pressa e o imediatismo do jornalismo. Assim como é preciso acompanhar os processos de apuração da notícia exaustivamente, com base em critérios que meçam eficácia, eficiência e transparência conforme a responsabilidade de cada profissional envolvido na apuração da notícia.

Registramos também o fato histórico e responsável da Agência Brasil ao reconhecer que houve um erro em uma matéria e publicamente, através de nota, retratar-se. Serve de lição para quem pratica o bom jornalismo investigativo e para as gerações que se formarão a partir de exemplos concretos de como se atua e se pratica o jornalismo público. Esta atitude da ABr foi, ainda, uma contribuição do jornalismo para que a agência de notícias cumprisse sua função social e deixar claro, explicar e justificar porque tais fatos aconteceram e que fatores determinaram para que ocorresse falha de apuração na referida cobertura em Pinheirinho, em São Paulo.

## **Colunas da Ouvidoria/Agência Brasil**

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

A primeira coluna da Ouvidoria, em 2012, intitulada *A notícia pública não estatal da Agência Brasil* apontou algumas questões no sentido de fazer uma reflexão sobre a imagem da **Agência Brasil** pelos seus diferentes públicos, baseada principalmente em manifestações de leitores sobre a atuação da **ABr** durante o ano de 2011, como um balanço geral. A coluna observou que há uma grande confusão de concepção sobre o que é a **Agência Brasil**, assim como também está confuso o entendimento sobre o que é o sistema público e o que é o sistema estatal de comunicação. E finaliza com uma recomendação sobre o papel da Agência Brasil que não foi criada para noticiar a favor ou contra governos, mas sim a favor do cidadão e que é um dos instrumentos criados para ampliar e aperfeiçoar a democracia e a comunicação no Brasil.

Na coluna seguinte, *O que pensa o público sobre a função e o papel da Ouvidoria?* foi feita uma amostra do que pensa o cidadão a respeito do papel e da função da **Ouvidoria da Empresa de Comunicação (EBC)**, com pessoas de diferentes áreas. E pode-se notar que há uma noção, por parte dos entrevistados, sobre o que representa uma instância como a Ouvidoria dentro de uma empresa que promova o diálogo com o cidadão. A questão da Ouvidoria ter sido instituída pela Lei 11.562 de 7 de abril de 2008 com o compromisso de exercer a crítica interna da programação produzida e veiculada pela empresa, além de examinar e opinar sobre as queixas e reclamações dos cidadãos referente à programação, foi enfatizada na coluna.

E na terceira coluna produzida em janeiro, *Contextualizar e apurar ainda é o melhor caminho para a qualidade e credibilidade da informação*, abordou-se a questão da apuração da notícia, a partir de um fato ocorrido ao longo de duas semanas do mês de janeiro – a operação da Polícia Militar de São Paulo em cumprimento à decisão judicial de reintegração de posse do terreno conhecido como Pinheirinho, em São José dos Campos, ocupado há quase oito por mais de mil e trezentas famílias. A coluna ressaltou que é comum na rotina jornalística não se averiguar, pelo menos de imediato, a informação quando esta é prestada por uma fonte considerada de fé pública e que talvez por isso, a notícia veiculada pela **Agência Brasil** no dia 23, tenha atribuído legitimidade à informação por ter sido prestada por um representante da OAB. Mas, no caso específico desta notícia, a informação, apesar de declarada por uma voz autorizada, não correspondia à realidade dos fatos. E a Ouvidoria reconheceu que a **ABr** errou ao publicar uma informação que não foi apurada, assim como a própria Agência Brasil reconheceu em nota, no mesmo dia.

## **Considerações / Recomendações**

As perguntas feitas anteriormente 'Qual e como deve ser a pauta de uma agência pública de notícias?', 'O que é e para que serve uma agência pública de notícias?' e 'Qual seria o papel estratégico da Ouvidoria da EBC dentro de uma agência pública de notícias?' continuarão sendo pauta para nossas reflexões em 2012.

Os ajustes, alterações, debates, propostas e novidades também deverão permear as ações desta Ouvidoria para que as metas a que se propôs, sejam alcançadas e não menos perseguidas. O jornalismo como ferramenta, como bem público e acessível a todos deve ser uma busca permanente na consolidação da democratização da informação.

**Brasília, 8 de fevereiro de 2012.**

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