



**Empresa Brasil
de Comunicação**

Relatório da Ouvidoria

Janeiro

2016

Ouvidora-geral

Josefi Marques

Ouvidores-adjuntos

David Silberstein

Márcio Bueno

Tiago Severino

Atendimento

Ana Cristina Santos

Daniel Teixeira

José Luiz Matos

Sheila Lima

Monitoramento e Gestão da Informação

Carlos Genildo

Gabriela Chaves

Jamily Souza

Tiago Martins

Apoio à comunicação

Wêdson França

Secretária

Edna Mamédio

Estagiários

Jéssica de Brito

Raimundo Lourenço

Sumário

Apresentação.....	5
Análise de conteúdo	
TV Brasil.....	7
Jornal que não termina e entrevista cancelada sem informar o telespectador.....	7
<i>Stadium</i> e a abordagem das matérias.....	8
Reportagem parcial.....	8
Divulgação científica sem a necessária profundidade.....	9
Informação e entretenimento no <i>Brasileiros Mundo Afora</i>	10
Padres criticam EBC em transmissão da missa nos estúdios da TV Brasil.....	11
Um jornal de desacertos.....	12
Agência Brasil e Portal EBC	
Merchandising de camisetas na Agência Brasil.....	14
Fantasmas que assombram a reportagem.....	14
Um bom resumo do primeiro mês do governo Macri.....	15
Armadilhas dos discursos relatados.....	15
Sistema de Rádios	
As notícias precisam ser compreendidas.....	18
Homenagem a Noel com cinco anos de atraso.....	20
Direto de Brasília, Rádio Nacional da Amazônia.....	20
A Lei da Radiodifusão Pública transformada em piada.....	22
Ouvidoria nos veículos da EBC	
Programas da Ouvidoria.....	26
Colunas da Ouvidoria.....	26
Manifestações do público	
TV Brasil.....	33
Agência Brasil e Portal EBC.....	40

Sistema de Rádios.....	47
Processos pendentes.....	51
Estatísticas de atendimento.....	54
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....	61

Apresentação

O Relatório da Ouvidoria referente a janeiro de 2016 traz, em suas seções, análises de conteúdo dos veículos da EBC e um panorama da percepção do público, através de suas manifestações sobre a programação e o jornalismo das rádios, da TV Brasil e dos veículos digitais.

A Ouvidoria também presta contas de sua presença na mídia pública, com a publicação de artigos de análise na Coluna da Ouvidoria. As estatísticas de atendimento são apresentadas em gráficos para tornar mais ágil a visualização das informações. Também estão referidos, nesse Relatório, as estatísticas relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, da Lei de Acesso à Informação-LAI, e as pendências em relação às respostas das áreas às demandas do público.

Nesta edição, destacamos a análise de conteúdo sobre a transmissão da Santa Missa, nos estúdios da TV Brasil, em que os padres que celebram a missa fazem referências desabonadoras à própria emissora e à EBC, no sentido de difundirem suas versões sobre a liminar que garante a permanência da transmissão na grade da emissora pública.

Na Rádio Nacional da Amazônia, chamamos a atenção para a inadequação do programa Alvorada Brasileira, que fere todos os princípios da radiodifusão pública. Na Agência Brasil, a falta de contextualização que tem se tornado recorrente, prejudicando a informação da notícia.

Em janeiro, a Ouvidoria realizou 573 atendimentos, dos quais 163 (29%) não são relacionados à prestação de serviços de Ouvidoria, mas a serviços que seriam mais adequados a uma central telefônica que encaminhasse o cidadão aos setores dos quais deseja algum tipo específico de informação.

Análise de conteúdo

TV Brasil

Jornal que não termina e entrevista cancelada sem informar o telespectador

Ao longo de 2015, a Ouvidoria percebeu e apontou em relatório diversos erros na grade da TV Brasil, como programas chamados e que não são exibidos e interrupção durante a veiculação de algum conteúdo. O ano de 2016 não começou muito diferente. No dia 06/01, o *Repórter Brasil Noite*, principal telejornal da emissora, foi simplesmente cortado e não teve o encerramento adequado. Durante a exibição do quadro *Outro Olhar*, de maneira inesperada, a tela ficou escura por um segundo e, em seguida, começou um filme – “Centro de Gravidade”. O Jornal não encerrou. Consultamos a Programação, que informou que a área técnica não conseguiu detectar a causa da falha.

No dia 07/01, outro problema técnico. Após uma matéria sobre o parque de Abrolhos, no meio do jornal, a tela ficou escura e entrou o selo da TV Brasil. A imagem ficou no ar por cerca de 5 segundos. Em seguida, o apresentador informou que “houve um problema técnico” e o jornal prosseguiu. Nesse caso, a explicação da área foi que “as câmeras do estúdio 1 foram desligadas, ficando sem imagens até que fossem religadas”. Como isso aconteceu? Por que motivo?

Nessa mesma noite, o programa *Observatório da Imprensa* entrevistaria a historiadora Anita Leocádia Prestes, filha do líder comunista Luís Carlos Prestes. Porém, a edição do Observatório foi substituída pela reprise da entrevista com o cientista social Néstor García Canclini.

A entrevista com a historiadora chegou a ser anunciada nas redes sociais do *Observatório da Imprensa* e também da TV Brasil. Com o cancelamento, as duas postagens de chamadas foram deletadas. A divulgação gerou expectativa no público. A Ouvidoria recebeu a mensagem do telespectador José Carlos Alexandre (Processo 67-TB-2016) que questionou se houve algum tipo de censura ao *Observatório*. A resposta da área informou que “não houve nenhum tipo de veto. A historiadora Anita Prestes foi recentemente entrevistada pelo programa *Espaço Público* da TV Brasil, em 1 de dezembro de 2015.” A mensagem ao demandante não disse, porém, as razões que levaram à não exibição e nem mesmo se a entrevista vai ao ar em outra data.

O cancelamento ou adiamento da entrevista repercutiu na *web*. O *blog* Prestes a Ressurgir acusou a emissora de censura. A Ouvidoria procurou, no site da TV Brasil, o Boletim da Programação para verificar o que a página diz sobre o *Observatório da Imprensa*. Mas o boletim referente à semana de 4 a 9 de janeiro não está disponível.

Toda emissão televisiva corresponde a uma promessa que a emissora faz ao telespectador de que o programa vai ser veiculado em um horário e determinado assunto será abordado. Não exibir o que foi definido, cortar o programa de forma abrupta ou obrigar o telespectador a conviver com falhas operacionais impactam na própria credibilidade do veículo. Por isso, não é de se estranhar os comentários na *web* de que Anita Prestes teria sido censurada. Ao não cumprir o que foi definido, a emissora gera no telespectador insatisfação e desconfiança, mesmo que a origem do problema e a decisão de não exibição do conteúdo tenham outra origem. No caso do *Observatório*, um fundamento técnico, em vez de político. Entretanto, como nenhuma justificativa pública foi dada pela TV, para aqueles que criticam a emissora, a simples dúvida pode valer como uma certeza.

Stadium e a abordagem das matérias

O programa *Stadium*, da TV Brasil, edição do 9/1, veiculou uma reportagem que fez a promoção de uma marca e os supostos benefícios dela para o público. A cabeça da matéria indica que o programa iria fazer uma “sugestão” ao telespectador interessado em atividade física: “começo do ano, verão a todo vapor. Época de cumprir aquela meta de começar uma atividade física. Mas que tal fazer algo diferente? A gente tem uma sugestão para te dar”.

A matéria é sobre a atividade física fora das academias. À primeira vista, a proposta parece interessante. Porém, a pauta é limitada a apenas um grupo de pessoas que faz exercícios na praia. O professor e seus respectivos alunos são os únicos personagens da reportagem. Levando em consideração o tema da matéria, quaisquer pessoas que fazem exercícios físicos em espaços abertos poderiam ser entrevistadas, desde o sujeito que faz uma caminhada até quem pratica futevôlei, por exemplo.

O caráter promocional fica evidente quando, logo no início do texto, a reportagem destaca o instrutor e a marca da empresa dele. A matéria informa ao telespectador a “alternativa” para quem quer praticar exercício fora das academias: “há quase cinco anos, (o instrutor) oferece uma alternativa: o Circuito da Praia, uma atividade ao ar livre que não deixa ninguém parado”. O termo “Circuito da Praia” é usado, aparentemente, para descrever a atividade física. Entretanto, este é o nome da empresa do instrutor que é personagem da matéria: Circuito da Praia, Assessoria Esportiva.

Na reportagem, o “Circuito da Praia” é apresentado como algo perfeito. Todos os personagens destacam qualidades como redução do peso e o controle de pressão. Nenhuma característica, porém, é mais ressaltada do que a vantagem de malhar na areia. O texto e as sonoras reforçam a tese de que, ao contrário da academia, o “Circuito da Praia” não tem rotina. “Uma das coisas legais aqui é a falta de rotina”, diz um dos entrevistados.

Em determinado momento, o texto da passagem garante que “quem resolve se arriscar, sai daqui pronto para praticar qualquer modalidade [esportiva]”. Na parte final da matéria, a reportagem volta a dar garantias dos benefícios do “Circuito da Praia”: “Mas o maior esporte é viver bem. E pra isso, o Circuito é uma ótima pedida”.

Reportagem parcial

Nessa mesma edição do *Stadium*, uma reportagem sobre as obras das Olimpíadas apresentou apenas um lado do assunto. A matéria deu voz e espaço unicamente à Empresa Olímpica do Rio de Janeiro. O texto afirma que “a boa notícia é que depois de várias polêmicas, as obras estão dentro do cronograma”. A reportagem não diz quais seriam essas “polêmicas”. Por isso, a expressão não é compreensível para aqueles que não acompanham com regularidade as notícias sobre o andamento das obras.

Ao longo da matéria, o encaminhamento é de que as obras transcorrem normalmente. O texto da passagem, porém, afirma que o Estádio do Engenhão vai ser repassado ao Comitê Olímpico em maio, enquanto as outras obras serão entregues em março. Porém, a reportagem não dá qualquer detalhe dos motivos que levaram a esse atraso.

Em outro momento, ao relatar que eventos testes estão sendo realizados, a reportagem afirma que “quase tudo foi aprovado” nos locais onde os eventos vão acontecer. Se quase tudo foi aprovado, dá a entender que existem obras, que mesmo parcialmente, enfrentam algum problema. No entan-

to, a matéria não contextualiza a informação.

Divulgação científica sem a necessária profundidade

O programa *TV é Ciência*, da TV Brasil, é uma produção jornalística de dois blocos, apresentando, em geral, uma pauta dividida em várias matérias. A edição de 14/1 abordou o tema anatomia humana. A primeira matéria começou como uma explicação sobre a origem dos estudos de anatomia e como o corpo era investigado na idade média. O entrevistado dessa matéria era o coordenador de um projeto, que foi apresentado mais adiante, em outra reportagem, e também criador e coordenador do Museu de Anatomia da Universidade Federal do Espírito Santo.

Essa primeira matéria, de sete minutos, tinha apenas o coordenador do Museu como entrevistado, ocupando quase 70% da reportagem. O texto em *off* apenas fazia a ligação de uma fala para outra, tornando a matéria pouco atrativa e, em alguns momentos, até difícil de acompanhar o assunto. Além de um pequeno quadro chamado "Povo Fala", a reportagem ocupou todo o primeiro bloco do programa.

No segundo bloco, uma reportagem apresentou o museu. De forma geral, a abordagem da pauta foi bastante limitada. Ao mostrar, por exemplo, o esqueleto de diversos animais e, por último, de um ser humano, a repórter perguntou à monitora: "esse esqueleto chama muito a atenção da garotada?". A reportagem preferiu destacar um aspecto superficial do que tratar o assunto de maneira mais aprofundada, como é a proposta da Ciência.

A falta de informação pertinente e adequada deu à reportagem, em alguns momentos, um caráter promocional. A matéria informou que está sendo realizado um projeto para expor esqueletos com as diversas fases da evolução humana. A entrevista, que deveria explicar o assunto, não disse absolutamente nada. Apenas enfatizou que o projeto é um presente para a sociedade capixaba.

O coordenador – o mesmo que foi entrevistado na primeira reportagem – afirmou que "esse projeto da evolução humana é um projeto apoiado pela Facitec e a Prefeitura de Vitória. É um projeto de R\$ 150 mil e a gente está tendo a felicidade de receber esse material aqui na Universidade Federal do Espírito Santo. É um material que, em breve, estará disponível a toda população do estado com um conteúdo científico e cultural fantástico. É um verdadeiro presente para toda a sociedade capixaba. Eu e o Albert, um outro integrante deste projeto, junto com a Facitec, estamos conseguindo realizar esse verdadeiro sonho. Trazer um material desta magnitude para o acesso à população". Apesar de o entrevistado ter falado muito na edição, a matéria não conseguiu explicar o que é o tal projeto. Como as imagens mostravam crânios de diferentes formatos em prateleiras, supõe-se que se trata de uma exposição para apresentar as diversas fases da evolução humana – mera suposição, porque a matéria não explicou. Outro participante do projeto foi entrevistado e definiu o objetivo do trabalho de forma também subjetiva: "compreender o homem dentro do contexto da vida".

Problemas de dicção na apresentação dos textos de abertura também prejudicaram o programa. Em alguns momentos, a impressão é que o apresentador diz TV esse-es, quando pretendia dizer "TV é Ciência", o nome do programa. O videografismo do programa é bastante poluído e pouco criativo. Por exemplo, o primeiro quadro, o Povo Fala, tem como vinheta uma série de imagens de bocas sorrindo. A referência visual é mais de uma propaganda de clínica odontológica do que a ideia que permeia esse tipo de conteúdo, que é de pessoas dando suas opiniões.

Informação e entretenimento no *Brasileiros Mundo Afora*

O programa *Brasileiros Mundo Afora*, da TV Brasil, tem como proposta ser dinâmico e descontraído e mostrar a realidade dos brasileiros que moram no exterior. Desde os créditos de abertura até o encerramento, percebe-se a intenção de cumprir esse objetivo. Toda a identidade visual do programa é bastante atraente. A dupla de apresentadores atende à finalidade do programa de ser ágil, envolvente e informal.

No aspecto operacional, incomoda o movimento constante das câmeras do estúdio. Frequentemente, o enquadramento “abre e fecha” ou o cinegrafista inclina a câmera para o lado. Esse é um recurso que serve para caracterizar agilidade, mas como está sendo usado, muitas vezes, em espaços curto de tempo, a imagem cansa o telespectador e faz parecer que há algo errado no estúdio.

Em relação ao conteúdo, a Ouvidoria percebeu que na edição do dia 18/1, todas as matérias foram produzidas adequadamente. A primeira foi sobre a história de brasileiros que se mudaram para a Suécia e casaram naquele país. A partir desse relato familiar, a reportagem mostrou algumas diferenças culturais entre os dois países.

A segunda reportagem foi do quadro Mochilão, que dá dicas de viagem aos telespectadores. A matéria mostrou duas cidades na Itália. A partir do relato de uma pessoa que já esteve lá, o programa mostrou o que o turista pode encontrar nesses locais.

Logo em seguida, a correspondente da TV Brasil em Londres conversou com os apresentadores via *internet*. O tema era a desvalorização do real e como isso prejudica trabalhadores e estudantes brasileiros que recebem em real. O assunto é bastante atual e relevante. A conversa ainda tratou sobre as dificuldades de emigração para trabalho.

Um exemplo de material com planejamento editorial foi o quadro Minha Saudade. Nele, brasileiros que moram no exterior dizem o que mais sentem falta do país. Nessa edição, um baiano que vive na Costa Rica falou, entre outras coisas, que sente saudade do acarajé. Após o depoimento dele, foi ao ar uma matéria produzida pela afiliada da TV Brasil na Bahia. A reportagem contou como esse prato surgiu, as transformações ao longo do tempo e porque ele é ainda tão apreciado.

Aproveitando a estrutura de correspondentes da TV Brasil, o *Brasileiros Mundo Afora* ainda teve uma reportagem da jornalista que está baseada nos Estados Unidos. O relato era sobre a única biblioteca brasileira naquele país.

Outro quadro do programa foi o Vira Mundo, uma espécie de *quizz* em que o apresentador vai para a rua saber o que os brasileiros conhecem de outros países. Na edição em análise, as perguntas foram relacionadas à Argentina. Os entrevistados, abordados aleatoriamente, tinham que saber qual era a capital, reconhecer personalidades e dizer qual era o idioma falado lá.

O quadro tentou fazer uma brincadeirinha que não funcionou muito bem. Quando um entrevistado, por exemplo, ficou em dúvida sobre a resposta, começou o som de um grilo. O jeito de o apresentador conversar com os entrevistados também seguiu um estilo mais animado e despojado. Entretanto, o resultado ainda foi meio superficial – como se fosse algo forçado. O programa também usou uma imagem e não creditou. Trata-se de uma cena do filme *Evita*, estrelado por Madonna.

A última matéria foi produzida pela parceira no Recife, em Pernambuco. A reportagem apresentou a

coleção de arte do Museu Castelo São João e o próprio museu.

De forma geral, o programa *Brasileiros Mundo Afora* consegue unir informação e entretenimento de maneira equilibrada.

Padres criticam EBC em transmissão da missa nos estúdios da TV Brasil

O processo judicial que vai decidir se a Santa Missa continuará ou não na grade de programação da TV Brasil tem sido objeto de comentários regulares e desabonadores dos padres durante a transmissão, que é feita a partir dos estúdios da TV Brasil, no Rio de Janeiro. Desde o final de dezembro de 2015, além de incluir o Conselho Curador, a direção e aos funcionários da emissora na lista dos que necessitam de preces, os religiosos têm criticado a EBC e a TV Brasil pela decisão, do Conselho Curador, de deixar de transmitir a Santa Missa, decisão essa baseada no preceito constitucional que afirma a laicidade do Estado brasileiro, o que já vinha sendo reclamado pelo público da emissora. Por óbvio, uma empresa pública não pode privilegiar credos.

A polêmica, que se arrasta desde 2011, parecia ter-se encerrado, quando sucessivas reuniões entre o Conselho Curador, diretores da EBC e representantes de várias entidades religiosas decidiram por uma programação inclusiva, diversificada, onde todos os credos estariam representados. Os novos programas foram produzidos e estão no ar. No entanto, a Arquidiocese do Rio de Janeiro entrou na Justiça com um pedido de liminar para garantir a permanência da Santa Missa na grade de programação da TV Brasil, decisão que se estendeu ao programa Reencontro, da Igreja Batista, que também permanece na grade.

Os comentários e reclamações dos padres que celebram a missa são feitos ao vivo, nos estúdios da própria TV Brasil. No dia 20 de dezembro, por exemplo, um dos padres contou que o julgamento do processo sobre o encerramento das transmissões foi adiado para fevereiro de 2016, e em um tom enfático, quase aos gritos, questionou: “por que a EBC quer nos tirar daqui de dentro, gente? Realmente não se entende. Essa é uma instituição pública e nós que somos cristãos, nós que somos católicos (...), estamos aqui há 42 anos, por que é que nos querem tirar daqui de dentro?”

Uma semana depois, mais calmo, o padre apenas lembrou o processo sem entrar em detalhes ou fazer nenhuma crítica com grande ênfase. Mas no dia 10 de janeiro, novamente ele voltou a questionar as razões da EBC para querer tirar os programas religiosos da grade. Excedendo os comentários habituais, um dos padres disse: “tem programas dessa rede, aqui, que não tem audiência nenhuma, o pessoal sabe disso. Esse tem muita audiência. E eu falava em uma das missas: a gente só atira pedra em árvore que dá fruto. Ninguém joga pedra em árvore que não dá fruto e ninguém chuta cachorro morto. Então, enquanto a igreja, enquanto a religião levar questionamentos, levar conhecimento, tem um determinado grupo de pessoas, (...), que quer tirar essa possibilidade (...) Time que está ganhando não muda, dizia Dom Eugênio, e nós não estamos perdendo em audiência – muito pelo contrário”.

No dia 31, o padre fez um resumo da participação dele na audiência pública, realizada em São Paulo pelo Conselho Curador da EBC, para colher sugestões sobre parâmetros para a eleição de representantes da sociedade civil no Conselho: “fui lá para ver se nós católicos podemos ter um representante neste Conselho”. Segundo ele, a proposta não foi bem aceita. “Vocês falam em diversidade e pluralidade e excluem os católicos”. O outro padre fez o seguinte comentário: “Quando o padre estava falando de um católico representante, eu ia mais longe. Eu via uma pessoa de boa fé. Se ela tem boa fé, ela não precisa ser dessa ou daquela religião (...) Eu acho que falta bom senso ou, então, querem-

do ser mais espiritualizado, a virtude do discernimento”.

Mensagens do público

Os comentários constantes dos padres, ao vivo, na TV Brasil, acabam oferecendo uma visão parcial de todo o processo, criando uma espécie de adesão do público que, em sua grande maioria, não tem informações suficientes para se posicionar sobre a questão. Além de não estarem informados sobre o processo, podemos inferir que grande parcela da população não tem a noção exata do que seja a emissora pública, sua missão e princípios norteadores. Como no início desse longo processo, os representantes dos interesses da igreja católica estimulam seus fiéis a entrarem em contato com a Ouvidoria e até mesmo com a Presidência da República. A partir disso, não poderemos, como Ouvidoria, discernir entre o que é o legítimo interesse da maioria, e o que é opinião estimulada por interesses outros e até mesmo por desinformação.

Uma das mensagens que recebemos foi a de Neusa Hoff Lima de Melo (Processo 166-TB-2016), de Brasília (DF): “Pedimos o bom senso de V.Sas. de forma a permanecer a programação Santa Missa na TV Brasil. Com 65% da população brasileira de católicos, nós aqueles que não temos condições físico-emocionais de ir a missa, podemos, através da transmissão, participar da liturgia, propiciando direito garantido na Constituição do ir e vir, mas os que não podemos, precisamos de alternativa para tal. Credo no bom alvitre de V.Sas, aguardamos que a solução possa ser a permanência da programação no ar de modo a permitir o direito de acesso a todos, idosos, deficientes físicos/mentais, grávidas, nutrizes. Se há questão política nessa relação, que prevaleça o bom senso, caso essa empresa deixe de retransmitir, confirmando a ausência de ética conosco brasileiros que pagamos os impostos e com os quais é subsidiada a programação. Vale lembrar que através da Rádio Nacional é transmitida a Santa Missa, de maneira audiofônica oriunda da igreja de N.S. de Fátima (BSB)”.

Em suas críticas à TV Brasil, os religiosos dizem que a maioria da população brasileira é católica. Portanto, a TV Brasil também é deles. Mesmo assim, vale perguntar: é legítimo que os demais 35% de não católicos, além de não se verem representados na emissora, paguem, através de seus impostos, o culto de outra religião na televisão pública? E qual o custo de toda a parafernália de estúdio e profissionais para a transmissão? Qual seria o valor da publicidade constante, se tomarmos por base os parâmetros das emissoras comerciais? A TV pública é sim de todos, incluindo os católicos, mas não apenas deles.

Falar aos berros ao microfone da emissora pública em defesa do privilégio de ocupar espaço na grade de programação, referir-se de modo negativo à TV Brasil, supor que falta “bom senso” ao Conselho Curador da EBC, são atitudes que ferem os princípios republicanos e contrariam até mesmo os preceitos da fé cristã, que preconiza que “Deus não cria castas de privilégios, nem entre os poderosos e nem entre os esquecidos”.

Um jornal de desacertos

Durante a transmissão de um jornal ao vivo, eventuais problemas são compreensíveis e, em alguns casos, até esperados. No entanto, a Ouvidoria notou uma repetição de falhas nas edições noturnas do Repórter Brasil. Nos dias 28 e 29/1, foram identificados 14 erros técnicos e/ou operacionais durante o telejornal.

No dia 28, a frase final da escalada - “com emissoras públicas em todo o Brasil, está no ar o Repórter

Brasil” - foi cortada e entrou repentinamente a vinheta.

No primeiro bloco, após uma matéria sobre o combate ao mosquito da dengue, os apresentadores foram surpreendidos e apareceram no vídeo se ajeitando. Um deles inclusive uniu as mãos e estalou os dedos, antes de perceber que estava no ar.

Na mesma edição, houve dois erros de enquadramento, quando o apresentador olha para um lado, mas sua imagem no vídeo é mostrada por outro ângulo. O primeiro foi durante a correção de uma informação; o outro após a reportagem sobre o Movimento Passe Livre.

Em uma das passagens de bloco, foi possível ouvir uma voz de dentro do estúdio, que não era da dupla de jornalistas.

Na volta do intervalo, os apresentadores começaram a falar juntos. Isso voltou a acontecer posteriormente, no momento de chamar uma matéria sobre a Petrobras.

Ainda nesta edição, um erro técnico ocorreu quando a cabeça de uma matéria era lida. A apresentadora falava o texto de abertura quando uma imagem surgiu na tela. Parecia que o assunto iria ser tratado como uma nota coberta, porém, em seguida, começou a narração do repórter. Os dois áudios ficaram sobrepostos durante um curto instante.

No dia 29, a escalada também teve problemas. Parte do braço da apresentadora apareceu no vídeo, enquanto a imagem estava fechada no colega.

Nessa edição, os equívocos foram, sobretudo, relacionados ao áudio. No primeiro bloco, após uma matéria sobre os protestos no Rio de Janeiro, foi possível ouvir a voz de alguém conversando dentro do estúdio.

No segundo bloco, a última frase da reportagem, que acabara de ser exibida, foi repetida quando as imagens já mostravam os apresentadores no estúdio. Pouco depois, o microfone da apresentadora foi aberto com atraso e ela ficou falando sem áudio.

Na passagem de bloco, a trilha do jornal começou a tocar antes do previsto, enquanto uma nota era lida. E, por fim, após uma matéria sobre tênis, o telespectador ouviu novamente um barulho do estúdio.

Agência Brasil e Portal EBC

Merchandising de camisetas na Agência Brasil

No dia 29/12, a Agência Brasil publicou uma matéria que se assemelha a uma peça de publicidade do comércio varejista. Em um tom publicitário, o texto "[Rio de Janeiro comemora chegada do ano olímpico](#)" afirma no *lead* que "o Comitê Rio 2016 anunciou hoje (29) o lançamento de camisetas que poderão ser usadas no réveillon deste ano com estampas em comemoração ao ano olímpico".

No corpo da matéria, os leitores são informados onde podem adquirir as camisetas, os modelos disponíveis e o preço: "as camisetas estão disponíveis em vários tamanhos, nas versões masculina e feminina, e podem ser encontradas nas Lojas Dimona, no Saara, maior comércio popular do centro do Rio de Janeiro, e também na Barra da Tijuca, zona oeste. Nas camisetas está impressa a frase 'Feliz Rio 2016' em letras douradas, representando os Jogos Olímpicos, e em letras prateadas, numa referência aos Jogos Paralímpicos. O custo informado por peça é R\$ 29,90".

A reportagem, que é acompanhada de uma foto das camisetas, ficou nisso e acabou sendo uma propaganda de porta de loja. O texto está em desacordo com as regras básicas do jornalismo e do próprio manual da EBC. Para a comunicação pública, o que importa é de que maneira a venda de camisetas e outros produtos licenciados podem impactar na economia.

Para se ter uma ideia, o orçamento do Comitê Organizador Rio 2016 está estimado atualmente em R\$ 7,4 bilhões. O item mais importante, que deverá gerar 40% das receitas, são os patrocinadores locais. Entre eles estão aqueles que fazem licenciamento de produtos, tais como as camisetas destacadas na matéria. Em abril de 2015, dizia o Comitê que "a expectativa é de que até 2016 sejam desenvolvidos 12 mil tipos de produtos licenciados, que devem movimentar cerca de R\$ 1 bilhão no varejo brasileiro".

Fantasmas que assombram a reportagem

"O antigo edifício Andorinha teve seus 12 andares destruído por um incêndio em 1986, matando 21 pessoas".

Este foi o desconectado parágrafo final de uma [matéria](#) publicada pela Agência Brasil na quarta-feira (6/1).

O tema da reportagem foi a rescisão de contratos entre a Petrobras e os donos de prédios onde a empresa aluga espaços na capital fluminense. A iniciativa faz parte do processo de desmobilização de ativos da companhia e de redução de gastos. Os nomes de sete prédios foram citados: em dois a rescisão está sendo negociada; cinco foram devolvidos em 2014.

O edifício Andorinha não figurou entre os nomes citados. No entanto, existe um contexto que sequer foi citado, mas que justificaria a menção. É que um dos prédios citados, a Torre Almirante, que é um dos dois para os quais a rescisão está sendo negociada, foi construído no mesmo local do antigo edifício Andorinha. Para alguns funcionários da Petrobras, fantasmas da tragédia continuam a assombrar o local. Para quem não conhece a história do Rio, o parágrafo final não faz absolutamen-

te nenhum sentido. O leitor deve ter se chocado com a inserção aparentemente gratuita de um fato tético. Mesmo quem conheça a história pode ter achado a informação, no mínimo, desnecessária, pelo menos da forma descontextualizada como aparece na matéria.

Leia a matéria: [Petrobras confirma negociações para devolução de edifícios no Rio](#)

Um bom resumo do primeiro mês do governo Macri

Quem desejar se informar sobre o primeiro mês de governo do recém-eleito presidente da Argentina, Mauricio Macri, encontrará um excelente resumo na reportagem publicada na terça-feira (12/01) pela Agência Brasil. A reportagem foi produzida pela correspondente da EBC em Buenos Aires.

Novo governo argentino retoma nesta quarta negociações com "fundos abutres"

A matéria focou as principais frentes onde o novo mandatário procura traçar rumos diferentes daqueles herdados da sua antecessora, Cristina Kirchner. Respalhada pelos comentários de três especialistas locais - dois economistas e um analista político -, a reportagem relatou as medidas mais importantes tomadas por Macri na área econômica, incluindo a eliminação de controles cambiais, a redução de alíquotas de exportação e barreiras à importação e o aumento da taxa oficial de juros, além da retomada de negociações com os chamados "fundos abutres" dos Estados Unidos para resolver a questão do pagamento dos títulos da dívida pública e a retomada das negociações comerciais entre o Mercosul e a União Europeia. A reportagem também cita a revisão dos cálculos do instituto responsável pelas estatísticas nacionais.

Algumas das reações e consequências provocadas por essas medidas foram constatadas, bem como a polêmica gerada pela utilização de decretos pelo presidente para nomear juízes da Suprema Corte e substituir o titular de um dos órgãos responsáveis pela implementação da lei que regulamenta os meios de comunicação audiovisual no país. A revisão de contratos e contratações pela gestão anterior também foi registrada. Faltou uma abordagem mais completa da reação das forças políticas e sindicais ligadas ao "Kirchnerismo" em relação às mudanças.

Os desafios críticos que o novo presidente terá que enfrentar e para os quais terá que contar com o apoio do Congresso, dos empresários e dos sindicatos foram delineados, dentre eles o controle de preços, de salários e da inflação e a redução dos subsídios aos serviços públicos. As descrições mais detalhadas do funcionamento da economia nas áreas cambiais e energéticas possibilitaram um entendimento mais preciso dos efeitos das decisões tomadas no passado, tanto na vida dos cidadãos do país quanto nas finanças públicas.

A linguagem utilizada no texto foi clara, com exceção da seguinte frase: "O dólar oficial alcançou o paralelo, sem produzir um descontrole nos preços – que o governo pretende negociar, num pacto social, com provedores e consumidores". Embora o leitor possa compreender que se trata de negociações que visam o controle dos preços e que os provedores ("proveedores" em espanhol) são os fornecedores, o pacto social proposto na Argentina tem como participantes o governo, os empresários e os trabalhadores e, como costuma acontecer nestes casos, as negociações envolvem ajustes nos níveis dos impostos, preços e salários. Um pacto social com fornecedores e consumidores seria um acordo vazio, sem valores para negociar.

Armadilhas dos discursos relatados

Quando jornalistas enfrentam a tarefa de resumir o teor de uma declaração ou da resposta a uma pergunta, há várias opções. Podem parafrasear o que foi dito ou reproduzir trechos do discurso.

Muitas vezes se faz uma combinação dos dois. Mas em todo caso acompanhar com precisão o fio dos argumentos apresentados é pré-condição para sintetizá-los corretamente. Quando isto não ocorre, o resultado é um quebra-cabeça montado com peças fora do lugar.

Na sexta-feira (15/1), a presidenta Dilma Rousseff concedeu uma entrevista coletiva e a Agência Brasil publicou sete matérias sobre os assuntos que foram tratados. Uma delas teve como foco a [avaliação da presidenta sobre a situação da Petrobras](#), diante do baixo preço do petróleo no mercado internacional, sem a perspectiva de alta no curto prazo. A reportagem optou por uma combinação de paráfrases e citações para resumir as declarações de Dilma.

Na preparação dessa síntese, alguns equívocos foram cometidos, todos relacionados aos comentários feitos pela presidenta sobre o papel do câmbio neste cenário. À primeira vista, os leitores poderiam até imaginar que o problema estivesse em suas próprias deficiências na compreensão da economia ou dos termos de “economês” empregados no discurso. Mas uma comparação com a transcrição da entrevista, disponível no Portal Planalto, revela que as dificuldades se originam na própria reportagem.

Mesmo presumindo que todo o mundo sabe que o dólar americano é a moeda de referência para o preço do petróleo e que o real está desvalorizado em relação ao dólar, o que se deveria entender da seguinte frase: “a presidenta disse que há outros fatores que influenciam o preço do petróleo, além da Petrobras, como a redução do câmbio em vários países, com exceção da União Europeia”? Se fosse em função do câmbio, o impacto no preço do petróleo, no Brasil e nos outros países onde houve desvalorização em relação ao dólar, seria interno, encarecendo o preço do petróleo nos mercados locais. O que foi tratado na entrevista, porém, não foi isso, senão o próprio preço baixo do produto no mercado internacional e seu impacto nas atividades operacionais e planos de investimento da empresa.

O que a presidenta disse na entrevista, transcrita conforme consta no Portal Planalto, foi o seguinte: “Um dos efeitos dessa correção de preços, dado pelo fim do superciclo das *commodities*, é o petróleo, mas o outro é o câmbio. O câmbio, hoje, se desvaloriza em relação... todas as moedas em relação ao dólar”. Isto é completamente diferente da observação atribuída a ela na reportagem. Ao invés do câmbio ser apresentado como um fator que influencia o preço do petróleo, a desvalorização da moeda e a redução no preço do petróleo são, ambas, vistas como consequências de um fenômeno cíclico mais amplo, que é o fim do superciclo das *commodities*, dentre elas, o petróleo.

Nesse ponto na entrevista, a presidenta retomou um argumento que ela havia começado a desenvolver antes, onde ela explicou que o baixo preço do petróleo tende a levar à suspensão da produção nas empresas cujos custos são mais altos, assim reduzindo a quantidade do produto ofertado, o que, por sua vez, faz o preço voltar a subir. Segundo ela, “os próprios fatores que levam à queda começam a conter o patamar de queda”.

Um raciocínio semelhante foi aplicado à questão do comércio internacional e do câmbio. Na reportagem suas observações foram resumidas da seguinte forma: “De acordo com a presidenta, um ‘processo de recuperação’ ocorrerá em todos os países, a partir do momento em que, em decorrência da desvalorização das moedas estrangeiras e do real, houver consequências não somente no aumento da exportação, mas também na produção interna de insumos”.

Neste caso, o equívoco, se houve, não foi fruto de um erro de interpretação, senão de um excesso de concisão no resumo, que pode ter deixado dúvidas sobre quais moedas são abrangidas pela ex-

pressão “desvalorização das moedas estrangeiras e do real” e sobre quais serão as consequências na “produção interna de insumos”, embora se suponha que sejam positivas.

O que a presidenta disse na entrevista, transcrita conforme consta no Portal Planalto, foi o seguinte: “O câmbio, hoje, se desvaloriza em relação... todas as moedas em relação ao dólar. A única que não está fazendo isso é o euro. Portanto, todos os demais países passam a ser mais competitivos em relação ao euro, pelo menos se se mantiver essa situação vigente. O processo pelo qual a crise começa é, também, o processo pelo qual ela também é superada. É o mesmo caso. Nós tivemos uma correção cambial fortíssima. Isso implicou no aumento do nosso saldo comercial. (...) Dizem que é porque diminuiu a importação e aumentou a exportação. Eu digo outra coisa: (...) A partir de um determinado momento, não só o efeito é na exportação, mas também na compra de insumo. Você vai continuar a produzir, o insumo é mais caro lá fora, você produz ele aqui. Aí você começa também o processo de recuperação, isso ocorrerá em todos os países”.

A explicação da presidenta, apontando os mecanismos de autocorreção que atuam na economia de mercado e a dinâmica do processo de “substituição das importações”, foi pedagógica e incisiva, passível de compreensão por leigos. Da perspectiva da formação crítica dos leitores, seus argumentos podiam ter sido resumidos de uma maneira mais completa.

Sistema de Rádios

As notícias precisam ser compreensíveis

Na primeira matéria do *Repórter Nacional* (12h00), do primeiro dia útil do ano, 4/1, o locutor anuncia: "Instituições financeiras projetam queda da economia em 2,95% este ano". E entra a repórter com o seguinte texto: "A economia brasileira deve encolher 2,95% este ano, de acordo com projeções de instituições financeiras consultadas pelo Banco Central. Este foi o 13º ajuste consecutivo na projeção de queda do PIB. Para as instituições financeiras, o encolhimento da economia vem acompanhado de inflação alta, em 6,87%. O principal instrumento usado pelo Banco Central para controlar a inflação é a taxa básica de juros, a Selic, atualmente em 14,25% ao ano. Na reunião do Copom – Comitê de Política Monetária, do Banco Central –, este mês as instituições financeiras esperam que a Selic suba para 14,75% ao ano. Ao fim de 2016, a projeção para a Selic é de 15,25% ao ano. A projeção para a cotação do dólar subiu de R\$ 4,20 para R\$ 4,21 no fim deste ano."

A primeira questão a ser abordada é a utilização, num veículo como o rádio, da mesma linguagem dos veículos impressos. Além de ter um público, digamos, mais popular, o rádio não permite ao ouvinte, no caso de não entendimento, voltar e tirar as dúvidas, como acontece com os impressos. É por isso que o tratamento deve ser outro, diferenciado. O fato de a economia ser um assunto bastante complexo representa um desafio, exigindo um esforço maior na busca das formas de abordagem.

A segunda questão é interpretar os dados da economia e repassá-los ao ouvinte da mesma maneira que os veículos da mídia privada. Por exemplo, por que chamar de alta, a inflação projetada para 2016, de 6,87%? O índice ficará pouco acima do intervalo da meta estabelecida, que é entre 2,5% a 6,5%, representando, inclusive, uma grande queda se comparada com a inflação de 2015, que fechou em 10,8%.

Notas lidas pelo locutor vão pelo mesmo caminho. São textos que não se diferenciam dos textos dos veículos impressos. Exemplo: "O IPCS, Índice de Preços ao Consumidor Semanal, teve variação de 0,88% na última medição de dezembro, acumulando alta de 10,53% no período de janeiro a dezembro de 2015. De acordo com o levantamento feito pelo Instituto Brasileiro de Economia, da Fundação Getúlio Vargas, a tarifa de energia elétrica foi o item que mais influenciou a inflação ao longo do ano, com reajuste de 49,43%."

Outra: "As negociações nas bolsas de valores da China, Xangai e Shenzhen foram suspensas hoje, após os índices caírem 7%. Em um primeiro momento, as negociações foram suspensas por 15 minutos, mas a iniciativa não conseguiu evitar a queda." Dessa forma, é como se Xangai e Shenzhen também fossem países .

Na sessão *Ideias Inovadoras*, foi exibida matéria sobre um aplicativo criado pelo médico Ícaro Alcântara. O quadro é uma ótima ideia, contribuindo para divulgar o que está sendo criado de novo em qualquer área. Mas é preciso tomar cuidado. Temos que encontrar a maneira certa de construir as matérias deste quadro para que não pareçam ao ouvinte que estamos fazendo propaganda, que estamos veiculando matéria paga. Neste caso específico, precisaríamos encontrar uma forma que

não desse margem à conclusão de que se tratava de publicidade, tanto do médico quanto do aplicativo. Embora seja gratuito para baixar, sabe-se que existem várias maneiras de tornar rentável este tipo de *software*.

Locutor: Médico cria um aplicativo que ajuda as pessoas a manter a saúde em dia.

Repórter: Quem leva uma vida agitada nem sempre consegue manter hábitos saudáveis no dia a dia. Pensando nisso, o médico Ícaro Alcântara criou um aplicativo que ajuda o usuário a lembrar de comer de 3 em 3 horas, beber água a cada hora e a respirar profundamente.

Médico: Ao longo de mais de 15 anos de medicina, eu notei que os pacientes tinham basicamente os mesmos fatores que causavam doenças.

Uma secretária é entrevistada e rasga elogios ao aplicativo. Na sequência, o médico enumera uma grande quantidade de problemas de saúde, que o aplicativo seria capaz de evitar: "diabetes, pressão alta, derrame, infarto, gastrite, alergias, inflamações" e muitas outras. O aplicativo é vendido como se fosse uma verdadeira panaceia, ou seja, uma substância que cura todas as doenças. A repórter diz que, segundo o médico, os hábitos saudáveis de vida são onze. E relaciona todos eles, sendo que o décimo-primeiro é sugestivo: "fazer acompanhamento com um bom profissional de saúde". Fecho da matéria: "O Aplicativo Gerenciador de Saúde Doutor Ícaro é gratuito e pode ser baixado para aparelhos com sistema Android ou IOS".

Excelente a matéria sobre a história dos Jogos Paralímpicos, começando pelas competições precursoras. Um médico inglês teve a ideia das competições para tratamento dos militares que voltavam da Primeira Guerra Mundial com diversos tipos de deficiência.

O locutor anuncia: "Arábia Saudita dá prazo de 48 horas para diplomatas iranianos deixarem o país". E chama um correspondente internacional. Era pouco depois de meio-dia e o jornalista começa: "Muito bom dia, nove e meia em Paris, seis e meia em Brasília, no ar..." Interrupção e corte para o locutor: "Daqui a pouquinho, portanto, nós teremos o (correspondente) direto da Rádio França Internacional". Mas não houve a segunda tentativa.

A propósito do Dia Internacional do Braille, em 4/1, o *Repórter Nacional* veiculou uma ótima matéria, contando toda a história do método, que foi criado pelo francês Louis Braille, no século XIX, e acabou se espalhando por todos os países, dando uma contribuição inestimável aos cegos.

A notícia que a Rádio Nacional não deu

No dia 11/1, foi divulgada a acusação de Nestor Cerveró, dentro do acordo de delação premiada, de que o PSDB teria recebido propina de 100 milhões de dólares na negociação de compra de petroleira argentina. Esse caso apresenta vários aspectos de grande peso jornalístico. Denúncias anteriores feitas por Cerveró e que atingiam membros do governo ou da base aliada foram divulgadas com grande estardalhaço pela mídia privada. O que ele dizia era tido como verdade. A segunda questão foi o montante envolvido, que está muito acima de tudo o que foi denunciado até agora. E finalmente foram atingidos aqueles que estão na cabeça do movimento pelo *impeachment*, tendo como base exatamente as denúncias de corrupção que emergem da Lava Jato.

O fato tanto é de importância jornalística que mesmo os veículos que têm coberto a Lava Jato de forma parcial não omitiram a notícia. Não houve o destaque que certamente haveria se os acusados fossem outros. Mas a notícia foi dada.

Um dos primeiros sites de notícias a divulgar foi o do Estadão, às 11h00. O segundo foi o G1, às 13h11. E seguem-se outros ao longo do dia. A Rádio Nacional teve o dia inteiro para apurar, ouvir os principais envolvidos na questão, enfim, fazer jornalismo – o que deve fazer sempre, independentemente de quem sejam os citados ou envolvidos. No entanto, depois das 11h00, quando a notícia apareceu pela primeira vez, a Rádio Nacional teve um jornal – o *Repórter Nacional* –, de 20 minutos, ao meio-dia, e em seguida nove boletins *Nacional Informa*, em cada hora cheia. E não se falou do assunto.

E não foi por falta de espaço. No jornal de meio-dia e nos boletins, várias notícias foram 'reprisesadas'. Caso da morte de David Bowie, que foi noticiada três ou quatro vezes ao longo do dia; do aumento dos benefícios do INSS acima da inflação, que foi divulgado três vezes; do recorde de participação da Agropecuária na balança comercial, também três vezes. No caso da acusação de propina de US\$ 100 milhões, os veículos privados informaram o seu público. Não com o destaque que deveriam dar, mas informaram.

Um outro fato que também era notícia, e com origem também na Lava Jato, entrou no boletim das 11 da noite. Foi o pedido feito pelo DEM e pelo PPS para a convocação do ministro-chefe da Casa Civil, Jaques Wagner, para depor na CPI do Fundo de Pensões. O que faz, afinal, que um fato vire notícia e o outro não? Qual o critério jornalístico que justificaria a seleção da pauta? Os dois assuntos deveriam ter virado notícia, com o direito dos acusados de se defenderem.

Homenagem a Noel com cinco anos de atraso

Entra o programa *Roda de Samba*, muito bem-feito, mas com problemas. A apresentadora anuncia: "Um samba em feitiço de oração. Só mesmo Noel Rosa pra fazer do samba uma religião. Neste centenário de nascimento do poeta da Vila, apresentamos hoje, no *Roda de Samba*, suas canções nas vozes de grandes nomes. Nomes que começaram a gostar do samba por causa de Noel, como Luiz Melodia e João Nogueira, que interpretam Feitiço de Oração." Acontece que o centenário de nascimento de Noel aconteceu há mais de cinco anos, no dia 11 de dezembro de 2010. A homenagem, com data incorreta, seguiu com informações sobre a vida e a carreira de Noel, entremeadas por canções suas interpretadas magistralmente por músicos como Zeca Pagodinho, João Gilberto, MPB-4, Caetano Veloso, Moraes Moreira, etc. Tudo bem que o gênio de Vila Isabel merece ser homenageado sempre. O programa foi certamente uma reprise de edição preparada para a data correta. Tudo bem reprisar bons programas, mas não custa revisar e, sendo preciso, como foi o caso, reeditar.

Direto de Brasília, Rádio Nacional da Amazônia

Onde está localizada a Rádio Nacional da Amazônia? O mais lógico é dizer, e talvez seja a resposta da maioria que lê esse boletim, que sua sede fica em algum ponto da região da Amazônia. Mas não. A Rádio Nacional da Amazônia transmite sua programação a partir da capital federal, Brasília, cidade onde está sediada, para toda a região Norte, embora, pela abrangência do sinal, alguns estados das regiões Centro-oeste e Nordeste também recebam a emissora. A Ouvidoria já recebeu manifestações de ouvintes até de São Paulo, Bahia, Pernambuco, Alagoas.

Um dos programas da rádio é o *Jornal da Amazônia*, cuja primeira edição vai ao ar de segunda a sexta-feira, das 7h45 às 8h00. Trata-se de um noticiário que não informa sobre os principais fatos de diversas áreas de interesse. O jornal é centrado basicamente em serviços. Na edição de 18/1, por

exemplo, o jornal informou seu público sobre tudo o que o estudante deve fazer para se inscrever no Prouni, como se inscrever na rede pública de ensino do Amazonas, locais e horários para inscrição em escolas da rede pública estadual de Rondônia, como participar de uma campanha de doação de leite materno para o Banco de Leite de um hospital de Palmas, a erosão de um trecho de estrada federal do Acre, e a necessidade que os motoristas têm de pegar um desvio.

Outra questão verificada na análise dessa edição é que em cerca de 50% das matérias, os (as) repórteres encerram com a assinatura: "De Brasília, fulano (a) de tal". Ou seja, além de a rádio estar localizada fora da Amazônia, os repórteres também estão distantes, construindo matérias quem sabe a partir de material de agências de notícias, de *releases* e fazendo entrevistas por telefone. Não existe a presença do repórter no local dos acontecimentos, investigando, apurando, para dar uma informação qualificada ao ouvinte.

É o caso de se perguntar: o fato de a emissora estar localizada fora da Amazônia, assim como boa parte dos repórteres, não prejudica a credibilidade do jornalismo que faz? Será que o habitante da região não questiona: como pode tratar dos nossos problemas, dos problemas que nos afetam, uma emissora que se chama da Amazônia, mas não está aqui, assim como seus funcionários?

Algumas matérias foram assinadas por repórteres de emissoras da região parceiras do sistema de rádios da EBC. Um exemplo foi a matéria de um repórter da Rádio Timbira, do Maranhão, sobre a produção agrícola do Estado, com base em dados do IMESC – Instituto Maranhense de Estudos Socioeconômicos e Cartográficos.

Cabeça da matéria, lida pelo locutor: "O IMESC divulgou nota de estimativa da produção agrícola do Estado referente ao mês de dezembro de 2015". E aí está o primeiro equívoco. A estimativa foi feita no mês de dezembro de 2015, mas tanto esta cabeça da matéria, lida pelo locutor, quanto o texto do repórter fizeram confusão – foi dito que era a produção apenas do mês de dezembro, o que era a produção de todo o ano de 2015.

Diz a matéria publicada no site do governo do Estado: "A cana de açúcar foi o produto que demonstrou melhor resultado na safra de 2015, com crescimento de 17,2% em relação ao ano anterior." Em relação à cultura da soja, diz o texto: "Em 2015 a produção fechou em 2.100 toneladas, o que representa um acréscimo de (...) 11,9% em relação à safra do ano anterior".

Mas o repórter não esclarece que os índices de crescimento são da produção do ano de 2015 comparado com o anterior, que é 2014. Seu texto diz o seguinte: "De acordo com a nota (do IMESC), a cana de açúcar e a soja obtiveram crescimento de 17,2% e 11,9% respectivamente em relação ao **ano passado**". Esse "ano passado" é outro equívoco, já que remete a 2015. No entanto, os dados do estudo do IMESC foram da produção do ano de 2015 em comparação com o ano anterior, ou seja, com 2014.

Enfim, esse é apenas um exemplo de situação a que fica sujeito o jornalismo da Rádio Nacional da Amazônia, por não estar situado no local e por não contar com correspondentes nem com enviados especiais à região. De que maneira se faz a cobrança em relação aos equívocos cometidos?

Na edição das 7h45 do dia 11/1, houve um descuido no final do Jornal da Amazônia. O início foi correto:

"São sete horas e quarenta e cinco minutos. Começa agora o Jornal da Amazônia, 1ª edição."

O problema foi no encerramento:

"São oito horas no horário brasileiro de verão aqui em Brasília e termina o Jornal **da Cidade**, 1ª edição."

Ou seja, o jornal começou com um nome e terminou com outro.

A Lei da Radiodifusão Pública transformada em piada

O programa Alvorada Brasileira (domingos, das 5h00 às 7h00), da Rádio Nacional da Amazônia, tem como prato principal a execução de músicas sertanejas e/ou bregas entremeadas por piadas contadas pelo apresentador. Há também a informação da hora (em tom de empolgação, como se fosse a narração de uma grande jogada numa partida de futebol) e a leitura de mensagens dos ouvintes. Na edição do domingo (31.1) foram contadas 19 piadas, sendo que três delas tinham como vítima o português e em nada menos que 12, a sogra. Muitas delas, despidas de humor, talvez nem deveriam ser classificadas como piadas. Em relação a algumas, é possível que muita gente se sinta agredida. Para que o leitor faça a comparação, a Ouvidoria decidiu intercalar, na análise, alguns princípios e objetivos da radiodifusão pública, constantes da Lei 11.562, de 2008 (Lei da Radiodifusão Pública).

Vamos transcrever aqui algumas das 19 'piadas' contadas pelo apresentador, não necessariamente na ordem em que foram apresentadas. Em uma delas, ele diz que dois médicos caminham pela rua e notam que um homem à frente anda meio encurvado, com passos miúdos e decidem fazer o diagnóstico. Diz o apresentador, literalmente:

*"O primeiro falou assim: eu sou um clínico. E afirmou que só pode ser congênito. Ele deve tá com algum problema clínico de infância. Aí, o outro, o segundo, pegou... não, eu sou cardiologista... é... é, é... dispensou o outro. Aí, eu sou cardiologista, eu aposto com ele que ele... é, teve um acidente vascular **celebral** [dito de maneira pausada e enfática]. Resolveram então apertar o passo e perguntar lá **ao próprio pessoa** que tava andando lá na frente todo curvado assim. Olha... é... apressamos aqui o passo para falar com você e dizer que eu sou um médico e falei que você tem um problema **celebral** infantil e o outro, não, você tem um problema também de acidente **celebral**. Aí, todos **três** erraram porque eu também sou médico. Ah, você também é médico? Sou. **Por que ocê é médico?** É porque eu também... você pensou uma coisa e não é. Eu também pensei uma coisa, **eu também pensei uma coisa**, não deu certo, não. Eu fui soltar um pum e me borrei todinho [risadas gerais no estúdio]. Errei no diagnóstico [risadas]. Ô, meu Deus do Céu, é a natureza... aí me borrei todinho no diagnóstico que eu fui fazer."*

Lei 11.562: (um dos princípios da radiodifusão pública): "produção e programação com finalidades educativas, artísticas, culturais, científicas e informativas"

Outra 'piada' parece também muito distante do que estabelece a Lei da Radiodifusão Pública. Fala o apresentador:

*"No primeiro dia de aula de me-di-ci-na diz o professor: para se tornar um bom médico, são **preciso** dois requisitos imprescindíveis – ser um excelente observador e nunca sentir nojo de nenhum paciente. Dizendo isso, conduziu os alunos até a sala de autópsia. Descobriu lá um cadáver, que estava lá, de um mendigo sobre uma mesa e ordenou: vamos fazer o teste de ficar... exatamente o que eu disse... é... surgiu... é... a pessoa lá pra fazer o teste... é... de ser o observador e não ter nojo de coisa nenhuma, não, né? Aí ele passou o dedo no nariz do defunto... pegou, lambeu o dedo. E todo mundo ficou olhan-*

do... na, oh, ei... Agora, vamos fazer o tes... agora vai cada um fazer lá. Todo mundo lá foi passou o dedo no nariz do defunto, lambeu, passou o dedo no nariz do defunto, lambeu. Bom, aí pelo menos vocês demonstraram que não têm nojo. Agora vamos aí, é, atenção. A pessoa tem que ter muita atenção. Aí, chegou, falou assim pros alunos: olha, vocês, no teste de nojo, passaram. Agora, no de atenção vocês não passaram, não. Por quê, doutor? Eu passei o dedo, aqui o indicador, e lambi esse outro. Vocês passaram o **mesmo** e lamberam o mesmo [risadas]. Então vocês não têm atenção [risadas]. É, tem que ter atenção. Eu passei um dedo e lambi o outro e vocês passaram o **mesmo** e lamberam o mesmo [risadas do apresentador e, no fundo, de várias outras pessoas]. É a natureza... mas tá certo... vamos ver aí... gente, olha aí a hora certinha..."

A morte, um evento trágico, é tratado, nas duas histórias que se seguem e em outras como motivo de deboche. Talvez a única tragédia capaz de levar ao riso seja a maneira como a língua portuguesa é tratada. Vamos às 'piadas':

"Um homem estava sentindo dores horríveis no corpo todinho. Começou na cabeça, passou pros pés. Aí, procurou o médico, não aguentava mais de dor. Chegando no consultório, o médico fez os exames, inclusive, olha você tá realmente muito doente, tá certo? Sinto informar, mas tenho uma péssima notícia para lhe dar: o seu caso é ter-mi-nal. Pelo amor de Deus, doutor, quanto tempo de vida eu ainda tenho? Dez! Dez o quê, doutor, dez anos, dez meses, dez dias? Dez, nove, oito, sete, seis, cinco... quando acabar tu já tá morto. Dez segundos só [risada]. É a natureza..."

O paciente conversa com o médico: doutor, o senhor tem certeza que eu estou com **penaumonia**? Às vezes, os médicos **diagnósticam pneumonia** e o doente morre mesmo é de outra doença. Ah, pode ficar tranquilo, meu senhor. Quando eu digo que é **penaumonia**, meu **cliente** morre mesmo é de **pe-naumonia**. Não tem jeito, não, tu tá com **penaumonia** e vai morrer. [fim da 'piada' e risadas gerais no estúdio]. Eta, rapaz... é a natureza.

Lei 11.562 (um dos objetivos da radiodifusão pública): cooperar com os processos educacionais e de formação do cidadão.

A intervalos regulares, entra a vinheta de identificação do programa: "Estamos apresentando Alvorada Brasileira. Comunicando (fulano de tal)".

Um ouvinte, por telefone, ficou nada menos que sete minutos no ar, mandando abraços para parentes e amigos de vários pontos do Brasil e contando histórias pessoais. Conduziu a entrevista como quis, enquanto o apresentador, na maioria das intervenções, só dizia: certo, claro, sim, tá bom, tá certo então, muito bom, oba.

Embora uma emissora pública deva se pautar pela busca do fim dos estereótipos, e não pelo seu reforço, as três piadas seguintes têm como alvo o português. Abaixo, estão transcritas duas delas:

Por que o português inventou a goiabada em pó? **Por que o português inventou a goiabada em pó?** Por quê? Sabe por quê? Pra comer com queijo ralado [risadas, inclusive uma estridente ao fundo]. Tá bom demais, eta, rapaz, tu tá se rindo aí, né, **caboco?** Tá certo...

Mas o cara perguntou: quantos **português** são **necessário** para pôr um prego na parede? Hum? Quantos **português** são **necessário** para botar um prego ali na parede, um parafuso na parede? O cara falou assim: mil. Mil? Pra botar um prego na parede ali, mil? Porque é um pra segurar o prego e 999 pra empurrar a parede [risadas]. É a natureza... valeu, cabra bom.

Lei 11.562: (um dos princípios da radiodifusão pública): não discriminação religiosa, político partidária-

ria, filosófica, étnica, de gênero ou de opção sexual).

Depois dessas 'piadas' ofensivas ao português, o alvo passou a ser a sogra. Das 5h52 às 7h00, ou seja, durante uma hora e oito minutos, foram contadas 12 'piadas'. E todas tinham como alvo a sogra. Segue uma pequena amostra do reforço ao preconceito:

*O **caboco** pergunta assim: qual a semelhança entre a sogra e a cerveja? **Caboco** assim: só é boa geladinha e em cima da mesa, as duas, ói, geladinha [risadas]. Mas, rapaz, **fazer** isso com a sogra, não.*

E também assim: sogra? Tô fora! Filha? Tô dentro! [risadas] Bom demais!

Lei 11.562 (um dos princípios da radiodifusão pública): respeito aos valores éticos e sociais da pessoa e da família

*Nem todas as sogras se realizam no fogão. Muitas só **se** encontram a felicidade... no tanque [risadas] É a natureza...*

Por que a sogra deve ter só dois dentes? Por quê? É que um é pra doer e o outro pra abrir cerveja pro genro [risadas].

E, finalmente, a menos recomendável. Essa piada passa a noção de que é não só aceitável como também engraçado o assassinato de um familiar. Pessoa que muitas vezes é também mãe, avó, tia, filha, irmã, sobrinha.

*O homem chega no bar todo suado, sujo, é... **desgringolado**, despenteado e muito **afegante** ainda, assim, com a cara horrível. Nossa, o que houve contigo, amigo? – perguntou um amigo dele. Eu estava no enterro da minha sogra. Mas, como você ficou assim todo sujo desse jeito, arranhado, amarrotado? Por quê? E tu acha que a **véia** queria morrer? Humm, queria, não, tivemos que matar [risadas debochadas]. Ó, meu Deus do Céu, cabra bom pra sogra tá ali...*

Lei 11.562 (um dos objetivos da radiodifusão pública): desenvolver a consciência crítica do cidadão, mediante programação educativa, artística, cultural, informativa, científica e promotora de cidadania. E a Lei continua em vigor.

Ouvidoria nos veículos da EBC

Programas da Ouvidoria

A situação dos programas da Ouvidoria nas rádios e na TV Brasil permanece a mesma que foi referida em relatórios anteriores. As dificuldades administrativas para formação da equipe de produção ainda não foram superadas, inviabilizando os projetos. Somente a Coluna da Ouvidoria vem sendo publicada, ainda em página única na Agência Brasil, com inserção no Portal EBC, na seção “Também na EBC”. Os arquivos e *links* das publicações ficam armazenados na página da Ouvidoria. No mês de janeiro foram publicados três textos, reproduzidos abaixo.

Colunas da Ouvidoria

Balanco da participação do público na EBC em 2015

Nesta primeira coluna de 2016, fazemos uma prestação de contas resumida do trabalho da Ouvidoria e da participação do público no ano que passou. Após apresentação ao Conselho Curador, um relatório completo e detalhado vai ser publicado na página da Ouvidoria; vamos divulgar a informação também nesta Coluna e no twitter: @ouvidoriadaebc.

Em 2015, a Ouvidoria recebeu um total de 7.530 manifestações referentes a todos os veículos da EBC – foram reclamações, elogios, comentários, pedidos diversos de informação. Os elogios, embora em menor número do que as reclamações, guardam uma justificativa que nos faz pensar que os usuários do sistema de mídia pública – leitores, ouvintes, internautas, telespectadores – estão muito mais satisfeitos do que parece quando comparamos os números: são 1.330 reclamações contra 448 elogios. É que, em geral, quem está satisfeito raramente dedica algum tempo para enviar uma mensagem de satisfação, enquanto a indignação dos que não se sentem contemplados em suas expectativas é o motor que leva o usuário a registrar sua queixa.

Além disso, entendemos que só reclama quem se importa e quer ver o problema resolvido, porque valoriza aquilo de que está se ocupando. E é essa percepção que faz com que a Ouvidoria receba elogios e críticas com a mesma satisfação.

As principais reclamações direcionadas à TV Brasil dizem respeito à qualidade do sinal de imagem e som. De 764 reclamações, 212 referem-se a sinal, 175 reclamam de aspectos variados de conteúdo e programação e 96, de alterações na grade de programação. Na Rádio MEC FM do Rio de Janeiro, por exemplo, de 99 reclamações, 94 são relativas ao sinal. Os ouvintes reclamam de interferência principalmente depois da mudança na frequência da rádio. Na Agência Brasil, o que mais pesou foram alguns erros de informação; no Portal, problemas técnicos para acessar links, fazer download de notícias, sonoras e vídeos, escutar áudio de matérias e fazer cadastros para acessos em geral.

Os elogios alegam a todos os envolvidos na realização do trabalho, que devolvem a aprovação com palavras gentis de agradecimento. Temos a certeza de que o reconhecimento também estimula, nos profissionais da EBC, a busca pelo aprimoramento e pela melhoria da qualidade. De 352 elogios, a TV Brasil recebeu 61 sobre seu conteúdo e programação; o conteúdo jornalístico teve 82 elogios. O sistema de rádios, a Agência e o Portal também tiveram seus destaques.

Elogios são sempre bem-vindos, mas são as reclamações que mais mobilizam a Ouvidoria.

As comunicações são recebidas, em geral, por e-mail ou telefone, mas também fazemos atendimento presencial ou pelos meios tradicionais, como as cartas que nos chegam pelo correio. Após o atendimento, quando o assunto requer, as mensagens são verificadas pelos ouvidores-adjuntos, que pesquisam o que está sendo reclamado, de forma a atestarem os aspectos da reclamação antes de encaminhar a demanda para os responsáveis pela produção de conteúdo do veículo que está sendo reclamado. O prazo é de cinco dias para que as áreas respondam, justificando a ocorrência ou esclarecendo equívocos da reclamação, além de relatarem medidas de correção que estão sendo tomadas para corrigir as falhas eventuais.

A pertinência das respostas também é verificada pelos adjuntos. E se o problema persistir ou se tornar recorrente, o setor de Monitoramento e Gestão da Informação da Ouvidoria faz o levantamento e busca saber o motivo, encaminhando recomendação aos gestores e responsáveis. O Monitoramento também faz contato, regularmente, com os usuários que nos escrevem, buscando saber se os problemas relatados foram resolvidos.

Uma outra importante atuação da Ouvidoria refere-se à análise de conteúdo dos veículos do sistema público. As análises são feitas por amostragem, em recorte que tenta cobrir as principais notícias, no jornalismo, e as principais edições de produções de outras áreas. As análises são enviadas diariamente à diretoria executiva da EBC, em uma publicação chamada Boletim da Ouvidoria. A edição dos boletins é interrompida apenas quando a equipe de ouvidores tem que se dedicar à preparação do Relatório para o Conselho Curador. Essas publicações têm como principal objetivo apontar, nos diversos veículos, as fragilidades que mais precisam de investimentos. Em 2015, foram publicadas 146 edições do Boletim da Ouvidoria e seis Relatórios para o Conselho Curador, cobrindo os meses de janeiro a novembro.

O trabalho de observação e crítica não é uma tarefa simples, se considerarmos que críticas são sempre difíceis de serem absorvidas. Mas ao contrário do que possa parecer, os diretores e gerentes das diversas áreas consideram o trabalho da Ouvidoria uma ferramenta de gestão para a qualidade – o que nos deixa muito confortáveis, cientes de que também precisamos nos submeter ao rigor da autocrítica na realização do nosso trabalho.

Ao lado os gráficos com os números da participação do público em 2015. Àqueles que nos enviaram seus comentários, críticas e elogios, o nosso mais caloroso reconhecimento pela contribuição inestimável que prestaram à comunicação pública. A todos e a todas que, mesmo sem falar com a Ouvidoria, prestigiam nosso trabalho com sua audiência, os nossos votos de que 2016 seja um ano de boas notícias e grandes realizações.

Participação do público através da Ouvidoria – 2015

Total de atendimento		Total de reclamações	
7.530		1.330	
TV Brasil	3.373	TV Brasil	764
Agência Brasil	424	Agência Brasil	171
Rádios	970	Rádios	293
Portal EBC	148	Portal EBC	74
EBC	761	EBC	24
TV Brasil Internacional	28	TV Brasil Internacional	4
Diversos	1.826		

Total de elogios		Total de comentários	
448		177	
TV Brasil	352	TV Brasil	139
Agência Brasil	14	Agência Brasil	22
Rádios	72	Rádios	11
Portal EBC	4	Portal EBC	1
EBC	5	EBC	4
TV Brasil Internacional	1	TV Brasil Internacional	0

Velhos problemas que afetam a relação da TV Brasil com o público

O ano é novo, mas persistem velhos problemas que afetam negativamente a imagem e a relação da TV Brasil com seu público.

O telespectador José Carlos Alexandre, de Belo Horizonte, Minas Gerais, escreveu para a Ouvidoria para saber se ainda iria ao ar a entrevista - que havia sido anunciada, mas não aconteceu - com a historiadora Anita Leocádia Prestes, no programa Observatório da Imprensa. Na manifestação, José Carlos faz um comentário preocupante, em que afirma, como quem ouviu falar, que a entrevista "teria sido vetada pela direção da EBC". A Direção de Jornalismo respondeu ao telespectador, informando que não houve nenhum tipo de veto e que "a historiadora Anita Prestes foi recentemente entrevistada pelo programa Espaço Público da TV Brasil, em 1 de dezembro de 2015."

A repercussão da entrevista que não aconteceu gerou suspeitas de que teria havido censura por parte da direção da emissora, versão que foi, inclusive, publicada no blog Prestes a Ressurgir, que divulga e conduz ao site do Instituto Luiz Carlos Prestes, cuja presidenta é a própria Anita Leocádia. O artigo, logo no título, levanta a grave suspeita: "Anita Prestes censurada???", assim mesmo com três pontos de interrogação. Da mesma forma que o telespectador que nos escreveu, a presidenta do Conselho Curador da EBC, Rita Freire, pediu esclarecimentos sobre o motivo do cancelamento do programa e informou a Ouvidoria sobre o texto que levantou a hipótese de censura. Fomos ao diretor-geral da EBC, Asdrúbal Figueiró, para saber o que ocorreu e ter os esclarecimentos que nos foram demandados.

A explicação dele foi simples e clara. E perfeitamente compreensível para nós, da Ouvidoria, que estamos atentos a tudo o que afeta a relação das emissoras públicas como os seus usuários. Algum tempo atrás, quando o hoje diretor-geral ainda era diretor de Conteúdo e Programação, foi dada uma orientação que não se reproduzisse a mesma pauta - de entrevista ou de assunto - em diversas produções em curto intervalo de tempo, porque pareceria, ao público, que se estaria favorecendo temas ou pessoas. E obviamente a Ouvidoria apontaria isso como um problema.

Segundo o diretor-geral, ao voltar do recesso de final de ano e constatar que a entrevista que iria ao ar no Observatório da Imprensa já havia sido exibida no programa Espaço Público, o diretor de Jornalismo orientou a substituição da pauta. Enfim, para corrigir um erro de pauta, um erro técnico que tem sido recorrente na TV Brasil - decisões que afetam a programação sendo tomadas intempestivamente e sem que o telespectador seja avisado com a devida antecedência. Infelizmente, temos que admitir que erramos. Mas dos males o menor; antes um erro técnico do que censura. A gerência de Jornalismo informou que está definindo, juntamente com a produção do Observatório da Imprensa, uma nova data para exibição da entrevista com Anita Leocádia Prestes.

Público avalia prestação de serviços da Ouvidoria da EBC em 2015

No final de 2015, a Ouvidoria fez uma pesquisa de satisfação sobre o serviço prestado ao longo do ano. Enviamos 541 formulários às pessoas que nos escreveram para tratar de assuntos diversos relacionados a conteúdo dos veículos da EBC - com críticas, elogios, comentários, pedidos de informação. Dos formulários enviados, recebemos resposta a pouco mais de 21%, perfazendo um total de 115 respondidos. Uma pequena amostra, mas com elementos sugestivos sobre a percepção dos usuários do sistema público sobre o serviço de Ouvidoria e, como acréscimo, sobre os veículos da EBC.

A faixa etária predominante entre os que nos retornaram vai de 41 anos a mais de 60, com 66,9% dos entrevistados. O grau de escolaridade da maioria, 67%, é nível superior. O estado da federação que mais se comunica com a Ouvidoria é o Rio de Janeiro, com 27% das demandas, seguido pelo Distrito Federal, com 20%; São Paulo, com 10,4%; Paraná, com 6,1%, e Minas Gerais, com 4,3%. Os estados que, durante o ano de 2015, não tiveram registro de manifestações de usuários foram Alagoas, Maranhão, Piauí, Rio Grande do Norte, Roraima e Tocantins. Quanto ao Maranhão, onde temos uma regional da EBC, não entendemos o motivo da falta de contato, seja para elogiar ou reclamar. Alô, Maranhão! Fale com a Ouvidoria!

Além das respostas objetivas às questões específicas de atendimentos de Ouvidoria, os respondentes fizeram comentários em espaço reservado às manifestações livres. Quase todos que avaliaram a Ouvidoria fizeram também comentários sobre os veículos aos quais direcionaram suas primeiras manifestações. Vejam algumas das mensagens do público:

"Agradeço o bom atendimento da Ouvidoria, mas gostaria que minha sugestão de disponibilizar no sítio o acervo histórico da Rádio nacional pudesse ser atendida".

"Gostaria que houvesse renovação da programação da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro, pois há algum tempo são reproduzidas as mesmas peças musicais."

"Um canal como este deveria ser obrigatório em todas as cidades brasileiras, pois seus conteúdos só agregam conhecimento, informação e cultura a todos os níveis da sociedade".

"Recebi excelente tratamento, inclusive pessoal, dos funcionários da EBC. Tenho orgulho desse grupo de mídia."

As respostas que a empresa dá para a Ouvidoria deixam muito a desejar. Sinto que falta uma análise crítica da Ouvidoria sobre as questões, funcionando como mera repassadora de recados. É preciso que a Ouvidoria tenha um papel ativo, contestando as respostas da empresa e apresentando soluções."

"Com relação à Ouvidoria da EBC, só tenho elogios a dispensar; nenhuma crítica! Todas as vezes que precisei dos vossos serviços fui muito bem atendido. Aproveitando o ensejo, gostaria muitíssimo que a EBC retomasse as atividades da Rádio Nacional do Brasil para o exterior."

"Já enviei sugestões e foram utilizadas. Sempre tive retorno do que enviei. Excelente. Parabéns!"

E para alegria de toda a equipe, 82% dos usuários dos serviços de Ouvidoria marcaram que estão "muito satisfeitos" ou "satisfeitos", enquanto 17,9% declararam estar "muito insatisfeitos" ou "insatisfeitos". A todos, o agradecimento da Ouvidoria. Aos que nos contemplaram com sua crítica, o nosso compromisso de continuar aprimorando a prestação de serviço que fazemos na sua Ouvidoria da EBC.

Caminhos que passam longe da crise da imprensa

Caminhos da Reportagem é um programa jornalístico exibido pela TV Brasil às quintas-feiras, 22h, e em horários alternativos durante a semana. É uma produção premiadíssima, de qualidade impecável, tanto na forma como trata os assuntos, quanto pelas abordagens adequadas à mídia pública. A Ouvidoria, que tem como uma de suas obrigações fazer a crítica dos conteúdos exibidos nos veículos da EBC, costuma afirmar que o elogio é importante, mas contribui menos do que a crítica para o investimento em qualidade. Esse comentário foi feito a propósito de uma das edições do *Caminhos da Reportagem*, dedicada aos cem anos de nascimento de Luiz Gonzaga – um trabalho realmente pri-

moroso em termos técnicos e editoriais. E para que o elogio fosse além do mero reconhecimento da competência, recomendamos que se fizessem oficinas para que a equipe pudesse trocar experiências com os demais profissionais da EBC, compartilhando o modo de fazer bem-sucedido.

E foi com essa percepção positiva que recebemos a chamada do programa, que prometia mostrar projetos que estão revolucionando a área de comunicação, a partir da facilidade de difusão de conteúdos pela internet e da crise das empresas de jornalismo. Essa é a descrição que ainda se pode ver na página do programa. A “facilidade de difusão de conteúdos pela internet” é um fato notório que dispensa detalhamentos; mas a que se refere exatamente a “crise das empresas de jornalismo”? Às demissões em massa ocorridas em veículos tradicionais da mídia impressa nos últimos meses? Ou seria à perda gradual de credibilidade do jornalismo tradicional, exposta pelas transmissões por celulares de vídeo em tempo real, principalmente em manifestações?

A abertura da reportagem alimenta a expectativa, quando levanta a questão: “...qual o rumo do jornalismo na era das novas mídias?” Era de se supor que o jornalismo seria ousado a ponto de refletir sobre suas próprias fragilidades, já que mesmo na comunicação pública o jornalismo também é afetado pelo surgimento de “novas mídias”. Mas não foi o que aconteceu; faltou a necessária participação editorial da reportagem sobre um assunto que tem tantas questões polêmicas a serem debatidas e compartilhadas com o público.

A edição privilegiou a colagem de sonoras em sequência, como quem organiza um roteiro e compõe o texto a partir das falas gravadas dos entrevistados, abrindo mão da autoria. Essa montagem pode funcionar bem em documentários sobre, por exemplo, a vida de celebridades, porque a audiência está interessada em conhecer apenas detalhes, informações esparsas, curiosidades sobre alguém ou algo que já é amplamente conhecido. Mas se o assunto ainda guarda pontos obscuros, fatos pouco conhecidos, injunções pouco claras, cabe à reportagem contar, confidenciar, narrar, oferecer ao público a oportunidade de reflexão sobre o que lhe está sendo apresentado. Era o caso dessa pauta, como se pode ver aqui - [Novas mídias: das ruas à rede](#).

Logo no início da reportagem, uma referência ao que seria o objetivo dos midiativistas reforça a expectativa de aprofundamento do tema: “...eles querem ser um contraponto à imprensa tradicional”. Como assim? Qual é o ponto sobre o qual eles pretendem ser um contraponto? A possível explicação, que foi deixada para uma participante de um dos coletivos, é antecedida por uma cena de protestos contra o projeto de mudanças na rede de escolas estaduais de São Paulo, contexto do qual, na cena, participava a entrevistada. Obviamente, a fala dela referia-se àquele contexto da manifestação, não abrangendo o assunto plenamente. E precisamos levar em conta que nem todos os telespectadores poderiam estar suficientemente informados sobre o polêmico projeto que ocupava as manchetes, enquanto os estudantes ocupavam as escolas.

Em seguida, ainda em curto texto *off*, a reportagem introduz um assunto já muito debatido e sobre o qual não resta novidade – as transmissões por *streaming* nas jornadas de junho de 2013 e como os midiativistas explicitaram a diferença entre os acontecimentos e a narrativa que a mídia convencional fazia deles. Em falas editadas, entrevistados descrevem esses eventos já exaustivamente analisados, sendo seguidos pelo áudio de manifestantes que gritavam slogans contra a Rede Globo. E mais uma vez o texto em *off* introduz outro assunto batido – o significado da sigla Ninja, do coletivo de midiativistas que mais se destacou nas manifestações de 2013, e como eles se organizam e vivem, assunto por demais explorado na ocasião. E mais uma vez coube ao entrevistado explicar o assunto, referindo-se a situações que podem não ser inteiramente compreendidas pelo público.

Mais adiante, um equívoco: o texto diz que na “onda de manifestações deste ano, surge outro coletivo de comunicação”, como se muitos coletivos já não houvessem surgido antes e a propósito não de manifestações, mas da contestação ao jornalismo da chamada grande mídia e da imprensa tradicional – essa é a questão que a reportagem fica a dever ao deixar timidamente a provocação para as falas dos entrevistados. Na sequência de uma das entrevistas, a edição do depoimento de uma jovem que declara ter feito aborto fica totalmente deslocada, não sendo possível perceber, de imediato, que se tratava de uma espécie de exemplo ilustrativo da fala exibida antes.

A curta entrevista com o cartunista Nani e a informação sobre o Pasquim ficam parecendo um parêntese apartado do restante, enquanto a Agência Pública recebe um tratamento especial, quase de divulgação, com espaço privilegiado para falar de si mesma, de suas reportagens, prêmios, parceiros etc. O mesmo tratamento é dado à Agência Énois, e difere do restante da reportagem. Uma rádio comunitária de Planaltina, DF, também é bastante explorada, com direito a extensa propaganda feita por um ouvinte, fã da rádio.

A um olhar mais atento, fica a pergunta inevitável sobre as fontes de financiamento dos projetos que têm estruturas bem montadas, como a Agência Pública, Jornalistas Livres e Énois. E de forma inusitada, a passagem para o bloco seguinte provoca: “E a pergunta que não quer calar – como as novas mídias se sustentam? Veja no próximo bloco”.

Para saber como a mídia alternativa e os midiativistas se sustentam, o telespectador teve que passar por uma longa apresentação da empresa Jota, que trabalha exclusivamente com assuntos jurídicos, cujos empresários tiveram bastante espaço para divulgar a empresa que eles mesmos afirmam não ser veículo alternativo, mas um empreendimento.

E a “pergunta que não quer calar” deu espaço à divulgação de novos negócios, passando muito longe de responder como é, afinal, que se sustentam as mídias alternativas que hoje se apresentam mais estruturadas, como as que foram mostradas na reportagem e que suscitaram a questão.

Os leitores devem agora estar se perguntando: por que a Coluna da Ouvidoria está tratando de um programa que foi ao ar em novembro de 2015? Por três simples motivos: aquela edição do *Caminhos da Reportagem* ainda pode ser acessada por meios digitais a qualquer momento; a pauta é muito relevante para o interesse público; e a crise por que passa o jornalismo e a imprensa no Brasil ainda continua precisando de uma análise mais consistente.

Manifestações do Público

TV Brasil

Em janeiro, a TV Brasil recebeu 259 mensagens do público. Desse total, 69 foram reclamações, 24 elogios, 38 sugestões, 18 comentários, 57 serviços e 53 pedidos de informação. Entre as mensagens está a reclamação de moradores de Belo Horizonte (MG) que estão sem o áudio da emissora. Do mesmo estado, há a insatisfação de torcedores do Cruzeiro com a narração de jogos da Copa São Paulo de Futebol Júnior. A seguir está um recorte das demandas:

José Carlos Dias (Processo 4-TB-2016): *"Na noite de ontem às 22h, estava programada a apresentação do show Maria Bethânia e a Orquestra Afrosinfônica, mas neste mesmo horário a retransmissora do sinal aqui em Santos, a TV Unisantos, transmitiu outro programa. Por que não transmitiram o programa? Eles não são obrigados? Espero que numa próxima vez que tiver um show, e sei que terão vários, essa retransmissora não apresente em seu lugar um programa de quinta como o de ontem".*

Resposta da área: *"A TV Unisantos, que retransmite o sinal da TV Brasil na cidade de Santos, tem um contrato de adesão à Rede Nacional de Comunicação Pública que prevê a transmissão de parte da nossa programação. Não há, portanto, obrigação de retransmitir a íntegra da programação da TV Brasil, respeitando-se a autonomia da emissora associada de acordo com os termos do contrato".*

Ademilson Cosme (Processo 5-TB-2016): *"Gostaria de saber quando será a reprise desse show maravilhoso da nossa diva Maria Bethânia e Orquestra Afrosinfônica!"*

Resposta: *"Em resposta a sua solicitação, a Diretoria de Conteúdo e Programação agradeceu o contato e informou que, por ora, não há previsão de reprise do show".*

Bruno de Paula Fogato (Processo 9-TB-2016): *"Favor reprisar especial Maria Bethânia, que foi ao ar sábado passado. O Brasil merece".*

Resposta da área: *"Em resposta a sua solicitação, a Diretoria de Conteúdo e Programação informou que, por ora, não há previsão de reprise do show".*

Saulo Antonio Alves de Lima (Processo 14-TB-2016): *"Gosto da TV Brasil e tenho o desejo de que se acabe o monopólio da televisão no Brasil. Invistam mais em esporte, principalmente o futebol, para oferecer acesso a todos e não só os que podem pagar canais exclusivos pagos. Para começar 2016, adquiram os direitos da Copa São Paulo de Juniors".*

Resposta: *"Informamos que seus comentários e elogios e sugestões foram enviados à Equipe de Esportes da TV Brasil para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição".*

Jaison Gair Goulart (Processo 24-TB-2016): *"Gostei muito que ela passou a transmitir futebol. Muito legal ter uma emissora aberta de futebol, e principalmente incentivando o futebol brasileiro, seja nas séries inferiores ou no feminino. Mas minha sugestão é que a EBC deveria ter também um canal exclusivo de esporte. Um canal que transmita futebol de séries inferiores, feminino, campeonatos juvenil e infantil e também outros esportes como vôlei, handebol,*

basquete , etc. Enfim, um canal aberto que sempre tenha algum esporte acontecendo. Pois a maioria dos brasileiros gosta de esportes, mas muitos não tem condições de pagar uma TV por assinatura para ver esportes 24h por dia. Mas se tivesse um canal aberto dedicado 100% ao esporte, com certeza seria muito visto. Acho que seria uma boa maneira do governo incentivar a prática de esportes. Acho que o governo gasta dinheiro em tanta coisa que quase não dá retorno. Tenho certeza que um canal esportivo aberto teria grande audiência".

Resposta: "Sua mensagem foi encaminhada à Diretoria Geral da EBC para conhecimento e análise. Ressaltamos que a definição da programação e de conteúdos leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões, a grade de horários é planejada para atender ao maior número de telespectadores possível e as mudanças dependem de uma série de estudos e não ocorrem com frequência."

Simone de Almeida (Processo 27-TB-2016): "Gostei muito da última edição do programa Expedições que foi exibida no sábado, 02/01/2016. Para mim, o programa ficou bem melhor nesse formato em que os exploradores vão até os lugares desconhecidos e a revelam a cultura do povo da região, aumentando o nosso contato com toda a população brasileira e o nosso conhecimento sobre a cultura do nosso país".

Resposta: "Informamos que sua mensagem foi encaminhada à Diretoria de Produção, responsável pelo programa Expedições, para conhecimento e apreciação".

Júnior (Processo 59-TB-2016) informou via telefone que, há mais de dois meses, o canal 43 em João Pessoa não preenche a tela inteira.

Resposta da área não foi enviada. Prazo estabelecido em norma já expirou.

Alex Pereira (Processo 64-TB-2016): "Gostaria de saber se existe a possibilidade de a TV Brasil exibir as novelas Jikulumessu ou A Única Mulher".

Resposta: "A sugestão foi registrada para considerações futuras acerca da programação da TV Brasil".

Vivi (Processo 65-TB-2016): "No último dia 6/01/2016, a TV Brasil, passou o filme Centro de Gravidade e eu perdi. Por favor, passem novamente, pois esse filme é absolutamente incrível".

Resposta: "Sua mensagem foi encaminhada à Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC para conhecimento e análise. Ressaltamos que a definição da programação e de conteúdos leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões, a grade de horários é planejada para atender ao maior número de telespectadores possível e as mudanças dependem de uma série de estudos e não ocorrem com frequência."

Erico Tachizawa (Processo 72-TB-2016): "Gostaria de sugerir que a TV Brasil criasse um programa feito por jovens para jovens. É um tipo de programa que existia muito na tevê brasileira no início dos anos 1990, mas que não existe mais, infelizmente. O que é uma grande lacuna, pois os jovens têm naturalmente uma energia positiva que está fazendo falta no mundo atual".

Resposta da área: "A Diretoria de Produção Artística agradece o envio dos seus comentários e reitera o seu compromisso com a difusão de conteúdos que contribuam com a formação

crítica dos telespectadores. Aproveitamos a oportunidade para informar que estamos atentos para esta demanda de um programa produzido por jovens e voltado à juventude brasileira."

Renata Rosa (Processo 73-TB-2016): *"Resolvi mandar esta mensagem para que vocês não cometam mais o que fizeram. Quando vocês expõem a opinião, que é um direito de todos, pensem no que isso pode repercutir na vida de alguém e procurem se manter informados. O meu filho jogou a Copa São Paulo de Junior 2016 pelo Nacional (SP) e eles foram desclassificados pelo Vasco. O comentarista de vocês expôs sua opinião falando que 'o Mateus, camisa 26, foi o pior em campo' e disse que não estava aparecendo. Ele seria o mais ausente nas jogadas. Pois bem, meu filho era o mais novo em campo, primeira Copa dele, perdeu o avô há pouco tempo e ainda psicologicamente abalado, porque o time do avô era o Vasco, estava se recuperando de duas lesões e por motivos internos estava jogando em uma posição que não era a dele. Foram covardes com meu filho. E se seu locutor fosse bom teria observado que toda jogada do Vasco foi pela direita, por isso ele estava ausente no jogo, já que o colocaram pela esquerda. Quando digo vocês me refiro a empresa e não a um locutor. Não estou justificando nada. Apenas sendo clara e que as informações poderiam ser mais claras para não acabar com tudo o que o meu filho conquistou. Poderiam falar que ele vinha de duas lesões, que ele realmente estava ausente no jogo, mas, porque também não estava em sua posição. Essas coisas que vocês sabem fazer muito bem: usar de clareza. Isso que vocês comentam toma uma proporção e pode trazer prejuízos para a vida, não digo financeiro, mas emocional. Meu advogado irá entrar em contato com vocês, porque vocês têm a obrigação de serem claros e objetivos. Falar causa consequência"*.

Resposta: *"Agradecemos sua participação e informamos que sua crítica já é de conhecimento da equipe de esportes da TV Brasil e da diretoria de jornalismo da EBC. Suas considerações são importantes para o aprimoramento da cobertura esportiva nos veículos EBC."*

Fábio Berwig Marinho (Processo 74-TB-2016): *"Acompanho diariamente o Repórter Brasil, tanto ao meio dia quanto a noite e me incomoda ver tantas notícias relacionadas a tiroteio, chacinas, batidas de trânsito. Acredito que está sendo dado muito destaque para este tipo de notícia-desastre – claro que considero importante as notícias sobre violações de direitos humanos por parte da polícia, mas notícia sobre tiroteio entre polícia e traficantes? Polícia e milícias? Ônibus que caiu no desfiladeiro, para que isso? Gostaria de ver mais notícias mostrando ações positivas do brasileiro mais singelo, mais humilde, que mostre o lado bom do Brasil e reforcem a nossa autoestima enquanto povo, civilização. Por falar nisso por onde anda a charmosa Luciana Barreto? E para terminar Windeck em horário nobre é dose"*.

Resposta da área: *"Agradecemos sua audiência e participação. Informamos que a apresentadora Luciana Barreto estará de volta no dia 25 de janeiro. Salientamos que sua crítica e suas considerações já são de conhecimento da equipe de telejornalismo."*

Maria Gabriele Jorge de Lima (Processo 77-TB-2016): *"Gostaria de pedir, se possível for, que passasse novamente os desenhos: Castelo ra-tim-bum, camundongos aventureiros, os sete monstros, pequeno urso e etc. Pois tais desenhos fazem muita falta hoje em dia. Enfim, se for possível, eu ficaria muito grata"*.

Resposta: *"Sua mensagem foi encaminhada à Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC para conhecimento e análise. Ressaltamos que a definição da programação e de conteúdos*

leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões. A grade de horários é planejada para atender ao maior número de telespectadores possível e as mudanças dependem de uma série de estudos e não ocorrem com frequência."

Zelinda Gabriel de Melo (Processo 82-TB-2016): *"Por que querem tirar do ar a Missa Dominical? Não devem fazer isso".*

Resposta: *"Não temos informações de que o programa sairá da grade".*

Carlos Alberto Lemes de Andrade (Processo 90-TB-2016): *"Sou telespectador assíduo da TV Brasil e gostaria de dar duas sugestões. A primeira se refere ao uso pelos apresentadores do Repórter Brasil da denominação do mosquito transmissor da dengue que se chama na pronúncia correta 'Edes Egípty' e não 'a-édes a-égípty', como vocês vêm usando. A contra 'ae' em latim tem só de 'é' em português. A segunda é com as chamadas para o programa Arte do Artista com os zoons da câmera e sua movimentação rápida que provocam mal estar e até dor de cabeça tantos são os recursos e avanços da imagem que, segundo especialistas, podem até causar ataques epiléticos em pessoas com esse mal e impedem que se acompanhe texto e imagens."*

Resposta das áreas: *"Obrigado por acompanhar o Repórter Brasil e por fazer sugestões e críticas. A epidemia recente nos obriga a falar do Aedes aegypti com muita frequência, por isso, há dois meses, resolvi fazer uma pesquisa para esclarecer de vez a pronúncia correta. Eu sempre acreditei que a pronúncia fosse 'édes egípti' porque, em latim, ae soa como é. Mas, na verdade, isso só vale para palavra aegypti. Para aedes a lógica é outra. Eu encontrei a mesma explicação em várias fontes, uma delas é o texto abaixo. Trata-se de uma resposta que a rádio Jovem Pan deu a uma telespectadora. Ela levantou a mesma questão que você: 'A ouvinte tem razão ao dizer que tradicionalmente o ditongo latido 'ae' se pronuncia /e/. Todos os que já estudaram latim lembram-se do rosa, rosae (e). Tanto é assim que dizemos /egypti/ e não /aegypti/. Mas o caso de Aedes é muito especial. Não se trata da velha palavra latina aedes, que significa casa, templo. Trata-se do latim científico do século XIX. Apesar da forma latina, língua própria da nomenclatura taxonômica, o vocábulo na verdade é formado com elementos gregos o prefixo de negação 'a' e o adjetivo 'edús', que significa 'agradável', 'doce'. Então 'aedes' significa 'desagradável', 'incômodo'. A pronúncia que separa 'a-edes' destaca os elementos formadores, tanto que é comum colocar-se um trema no 'e' Aëdes. Quanto a 'aegypti', apesar de ser um substantivo próprio, escreve-se com inicial minúscula porque, na nomenclatura científica, o primeiro elemento deve ser escrito com inicial maiúscula, e o segundo, com minúscula Aedes aegypti."*

No que refere às considerações ao Arte do Artista, a Diretoria de Produção informou: *"O programa Arte do Artista pretende ter uma linguagem experimental, buscando caminhos próprios de roteiro, apresentação e imagem. Certamente, essa pretensão pode nos levar algumas vezes a perder o equilíbrio que sempre deve existir, mesmo em propostas que se pretendem ousadas. E é melhor que sejamos nós, aqui no programa, a buscar o equilíbrio, para não por em risco o equilíbrio físico dos nossos espectadores. Já estamos com parte das nossas chamadas da temporada em curso gravadas, mas vamos ficar atentos nas próximas gravações. Obrigado pela observação e continue nos assistindo."*

Ronaldo Pereira da Rocha (Processo 102-TB-2016): *"As legendas dos filmes latino-americanos são péssimas, pois são letras claras e pequenas. Quase não dá pra lê-las".*

Resposta da Direoria de Conteúdo e Programação-DICOP: *"Os filmes são adquiridos com as respectivas legendas, não há intervenção da equipe de programação."*

Marcos Danini (Processo 103-TB-2016): *"Gosto de assistir jogos de futebol ao vivo pela TV Brasil, mas mudo de emissora por não conseguir ler os times que jogam e o tempo de jogo. Não dá pra aumentar isso, igual outras emissoras?"*.

Resposta da área: *"Agradecemos muito a sua participação. Nesse sentido, informamos que a ampliação do tamanho das informações do placar na transmissão de jogos está sendo reformulada para atender às demandas como as do senhor. Muito obrigada pela audiência."*

Levínio Evangelista Monção (Processo 111-TB-2016): *"A transmissão aqui em Belo Horizonte está sem o áudio"*.

Valter Fernandes (Processo 112-TB-2016): *"O canal 65.1 da TV Brasil está sem áudio (mudo). A imagem está razoável. Moro na região da Pampulha, em Belo Horizonte. Fico grato por solução"*.

Cláudio Rocha (Processo 114-TB-2016): *"Desde quarta-feira, dia 13/01, a programação da TV Brasil está sem áudio. A imagem está normal. O mesmo ocorre quando a TV Minas transmite a programação da TV Brasil. No entanto, os programas próprios da TV Minas estão normais. Acredito que esta informação seja também de interesse da emissora"*.

Gustavo (Processo 115-TB-2016): *"Faz uns três dias a TV Brasil na minha casa está completamente sem som e imagem perfeita. Todos os outros canais estão com som, exceto a TV Brasil, o que faz parecer que o problema é na TV Brasil. Favor conferirem se está havendo algum problema"*.

Leticia Maia (Processo 121-TB-2016): *"Estou acompanhando a Copa São Paulo de Futebol Junior. Desde às oitavas de final, o canal está mudo. Pensei que poderia ser aqui em casa. Aí perguntei a um monte de pessoas e todas estão igual."*

Antonio Jose Teixeira Santos (Processo 159-TB-2016): *"Comecei assistir a TV Brasil, na minha cidade e gostei muito da programação. Para minha surpresa, ultimamente, estou tendo um problema de som. Só aparece as imagens. Não tem som"*.

Para todos esses casos, a resposta foi: *"Esta semana um engenheiro de Brasília foi a Belo Horizonte realizar manutenção da estação transmissora digital"*.

Sael Dias Ferreira (Processo 146-TB-2016): *"A série Retratos de Fé foi o melhor programa que já vi nos meus quase 30 anos de vida na TV brasileira. Não terminem a série. Façam uma segunda temporada. Há tantas religiões e igrejas ainda para se passar no Brasil: Congregação Cristã, Testemunhas de Jeová, Tabernáculo da Fé, Hinduísmo, Igreja Anglicana, etc."*

Resposta: *"A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece a participação e informa que sua mensagem foi encaminhada à Diretoria de Produção da TV Brasil para conhecimento e análise. Acrescentamos que a definição da programação e conteúdo leva em*

consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões na qual se inclui a do telespectador. Dessa forma, agradecemos pela colaboração e nos colocamos à disposição."

José Odilson França Villagrando (Processo 162-TB-2016): *"Este contato é para elogiar a programação da TV Brasil. Gosto muito. Acho o máximo esses documentários sobre os países do continente Sul Americano e sobre o continente Africano. Nenhuma outra TV mostra essas realidades da nossa gente. Parabéns TV Brasil. Sobre a programação que mostra nosso Brasil, dispensa comentários, pois como diz o ditado: se melhorar estraga".*

Resposta: *"A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece a mensagem e informa que o seu elogio foi encaminhado a TV Brasil para conhecimento."*

Karla Silveira (Processo 173-TB-2016): *"Queria pedir um pouco de respeito com o Cruzeiro Esporte Clube. O narrador trocando o nome do Cruzeiro o tempo inteiro, sempre que ia falar Cruzeiro dizia Corinthians. Até o absurdo de trocar o nome do time de vôlei do Cruzeiro, falando que era Sada Corinthians. Tenha paciência. Ele como narrador tinha que ter o mínimo de zelo e não errar umas coisas simples dessas. Colocar o comentarista torcedor não é aceitável. O narrador então nem se fala. Quando o Corinthians fez o segundo gol, ele parecia que estava tendo um orgasmo. Não é desabafo de torcedor. Só quero o mínimo de respeito. Por essas e outras que a Globo cada dia que passa perde mais audiência. Tentem ser no mínimo um pouco mais profissionais".*

Resposta da área: *"Agradecemos sua audiência e sua participação e informamos que sua crítica já é de conhecimento da equipe de esportes da TV Brasil. Muito obrigada."*

Rosemeire Dias (Processo 176-TB-2016): *"Quero reclamar que a TV Brasil vive tirando a novela WINDECK do ar. Vocês colocam jogos, mas isso acaba deixando o telespectador contrariado. Hoje, por exemplo, não passou a novela".*

Resposta: *"Os jogos são transmitidos ao vivo, o que pode ocasionar alterações excepcionais na programação. Entretanto, o capítulo cancelado ou diminuído em razão dos jogos, é sempre exibido no dia seguinte."*

Santos (Processo 177-TB-2016): *"Momentos antes do início do jogo Cruzeiro e Corinthians, eu estava assistindo a TV Brasil, como o propósito de assistir a todo o jogo. Porém, o narrador que ia narrar o jogo teceu comentários como 'o Corinthians é o grande favorito', e 'está pintando uma final entre Corinthians e Flamengo'. Após ouvir isso de um profissional que deveria atuar com imparcialidade, mostrando debilidade, deu-me nojo e mudei de canal. Estou assistindo ao jogo em outro canal, com profissionais que são mais sensatos".*

A resposta da área não foi enviada. O prazo estabelecido em norma já expirou.

André Carvalho Alcântara (Processo 221-TB-2016): *"Durante o Repórter Brasil, edição da noite, de hoje (11/01/2016), o comentarista de esportes, cujo nome não me recordo, ao abordar o tema sobre a premiação pela quinta vez do argentino Lionel Messi como o melhor jogador do mundo, disse a seguinte frase 'nenhum ser humano conquistou tal feito'. Esse comentarista que não estou conseguindo me lembrar o nome, é regularmente autor de comentários impróprios de teor totalmente parcial e enviesado, mostrando não só uma falta de conhecimento na área, com uma arrogância que eu não costumo ver na EBC, e que faz o canal de comunicação ser diferente das demais emissoras. Nesse caso, ele não só usou a notícia*

para realizar as bajulações que ele gosta e tem o costume de fazer, que já é desagradável, como simplesmente esqueceu que não só um 'ser humano' tinha realizado tal feito, como essa pessoa foi uma brasileira, a Marta, que não só ganhou cinco vezes o prêmio de melhor jogadora do mundo, como ganhou de maneira consecutiva, jogadora que é a maior artilheira das copas do mundo, como a maior artilheira da seleção brasileira (tanto masculina quanto feminina). Nem entrarei na questão se é ou não uma atitude machista, pois acho que é muito além disso, para uma pessoa que está no cargo de especialista esportivo do jornal, ter um comentário de tamanha desinformação, com uma figura da importância da Marta no futebol brasileiro, é um desrespeito ao telespectador, e ao país e suas conquistas".

A resposta da área não foi enviada. O prazo estabelecido em norma já expirou.

Cristiane Sironi Soncin (Processo 242-TB-2016): *"Sou telespectadora assídua da TV Brasil, assisto todos os programas e pela segunda vez estou assistindo Windeck. Gostaria de saber se a TV Brasil irá passar a novela Jikulumessu, vi alguns capítulos na internet e gostei muito".*

Resposta da área: *"Por ora, não há previsão de inclusão da novela Jikulumessu na grade de programação da TV Brasil."*

Agência Brasil e Portal EBC

No período de 1/1 a 31/1, a Ouvidoria recebeu 34 mensagens do público relativas à Agência Brasil. Foram 11 reclamações, 7 pedidos de informação, 3 comentários, 2 elogios, 3 sugestões e 8 serviços. As demandas trataram de vários temas, desde a correção e a eliminação por antecipação de erros factuais nas matérias até o esclarecimento da diferença entre medidas técnicas citadas nas reportagens e das condições que regulam a reprodução dos conteúdos da Agência Brasil. Cinco demandas focaram a cobertura dos fatos relacionados à contaminação pelo vírus Zika. A seguir uma amostra das manifestações recebidas:

Wesley Honorato (Processo 1-AB-2016): *"Gostaria de deixar registrado o meu repúdio ao material (<http://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2015-12/sem-neve-turistas-ficam-sem-natal-branco-em-nova-york-e-no-canad%C3%A1>). Fui citado (Wesley Honorato), como se houvesse sido consultado pelo canal de notícias de vocês, mas isso não ocorreu. A parte que cita informações minhas são totalmente falsas: 'O brasileiro Wesley Honorato, consultor de tecnologia da empresa SAP, foi, junto com a esposa e filhos, para a montanha Bromont (estação de esqui no Canadá), onde as crianças realizariam o sonho de esqui na neve, que não se tornou realidade. Mas não houve neve, e as crianças tiveram que se contentar com programas alternativos oferecidos pela estação de inverno canadense.' Vocês deveriam ter vergonha de criar e publicar informações mentirosas. Não tenho filhos, e sim 1 único filho! E o que vocês chamaram de 'sonho', nunca foi um sonho nem pra mim e nem pra minha família, considerando que já vivo há 10 anos fora e esqui virou uma prática comum pra minha família no inverno! Fica aqui meu comentário".*

Resposta da Suadi: *"Pedimos desculpas pelo ocorrido e informamos que já atualizamos a matéria, excluindo as declarações atribuídas ao senhor. Estamos apurando o que aconteceu".*

Oswaldo Peres Maneschy (Processo 2-AB-2016): *"Na matéria com link abaixo, a EBC / Agência Brasil comete o erro primário de dizer que o campo de petróleo de Lula fica na Bacia de Campos. Fica na Bacia de Santos. É um absurdo que uma agência oficial do governo cometa - repórter e editor - erro tão crasso. Descaso com o Brasil? Descaso com as conquistas do povo brasileiro, como a produção, através da Petrobras, de mais de 1 milhão de barris/dia do pré-sal? Por favor, corrijam este erro absurdo. <http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2015-12/novo-navio-plataforma-chega-area-do-pre-sal-no-campo-de-lula-bacia-de>"*

Resposta da Suadi: *"Caro leitor. Realmente a matéria foi publicada com a informação errada no dia 28 de dezembro, mas esta já foi corrigida no dia seguinte. Agradecemos o seu alerta".*

Lilian Ferreira de Sousa (Processo 3-AB-2016): *"Prezados, bom dia.*

<http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2015-12/microcefalia-causada-pelo-virus-zika-marcou-saude-brasileira-em-2015>

Gostaria que vocês questionassem o MS sobre a notícia do dia 15/12 sobre os casos CONFIRMADOS de microcefalia relacionada ao Zika. O MS da saúde está ignorando essa informação nos últimos boletins epidemiológicos. Por favor, questionem o MS sobre isso. Afinal, quantos são os casos CONFIRMADOS até o momento. Já passou dos 134 casos?”.

Resposta da Ouvidoria: “Informamos que seus comentários e sugestão foram enviados à Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição”.

Lilian Ferreira de Sousa (Processo 4-AB-2016): “<http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2016-01/ministerio-diz-que-ha-3-mil-casos-suspeitos-de-microcefalia>

Parabéns, Agência! Ótima matéria e principalmente esse trecho

'O Ministério da Saúde só tem divulgado o número de casos em que há suspeita de que o recém-nascido tem microcefalia relacionada ao vírus Zika. Os bebês têm o quadro confirmado ou descartado depois que passam por exames neurológicos e de imagem, como a ultrassonografia transfontanela e a tomografia, porém, desde que começou a divulgar semanalmente boletins, a pasta tornou pública a confirmação de 134 casos e o descarte de 102.'

Há algo de muito estranho nessa história. Abri um SIC para o MS questionando o motivo do desaparecimento do dado confirmado e se continuava os mesmos 134. (...)

Sinceramente, pra mim, se o número de confirmados não aumentar drasticamente quem está proporcionando o alarde e o final acha-se uma vacina milagrosa de algum país desenvolvido merece um prêmio canalha (s). (...) Lembre-se da gripe suína. Alarde nas gestantes novamente. Doença altamente transmissível porque era de contato, sem o mosquito. E o único antiviral disponível esgotado! A dona da patente rapidinho produziu rios de antivirais comercializados! Você conheceu alguém com o vírus? E alguma mulher grávida que pegou a doença?”

Resposta da Ouvidoria: “Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição”.

Lilian Ferreira de Sousa (Processo 5-AB-2016): “<http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2016-01/diario-oficial-divulga-lista-de-feriados-e-pontos-facultativos-em-2016>. O DOU divulga e quem assina a portaria é o Ministro do Planejamento. Melhor dar o crédito ao Ministro ou ao Governo Federal. Na notícia ficou parecendo que a entidade 'DOU' que determinou os feriados e pontos facultativos; rs. Até o G1 fez melhor. <http://g1.globo.com/politica/noticia/2016/01/feriados-2016-confira-lista-divulgada-pelo-governo-federal.html>”.

Resposta da Suadi: “Cara leitora. Tem razão. Embora a decisão tenha sido publicada no Diário Oficial, ela foi tomada pelo governo. Modificamos o título para tornar a informação mais clara. Obrigada pelo alerta.”

Rafael Vinícius (Processo 7-AB-2016): “Boa noite! Gostaria de agradecer a publicação da notícia do link <http://www.ebc.com.br/rafael-vinicius>. Eu acho muito importante defender uma peça fundamental como o habeas corpus. Parabéns!”

Resposta da Ouvidoria: “Informamos que seus comentários foram enviados à Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais da EBC para conhecimento. Agradecemos sua parti-

cipação e ficamos à disposição”.

Augusto (Processo 8-AB-2016): *“Gostaria do esclarecimento de um dado que foi informado na notícia <http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2016-01/itaipu-volta-ser-maior-produtora-de-energia-eletrica-do-mundo>. Como Itaipu virá a produzir tal quantidade de energia (90 milhões de MWh), visto que sua capacidade é de apenas 14 mil MW? Sugiro correção caso tenham cometido o erro”.*

Resposta da Suadi: *“A capacidade de geração de uma usina hidrelétrica é a potência que ela tem para gerar energia em um único momento. A capacidade de Itaipu é de 14 mil megawatts, ou seja, esse é o máximo que ela consegue gerar de uma única vez. Já os 90 milhões de megawatts-hora citados na matéria são referentes ao montante de energia que deve ser gerada durante todo o ano de 2016 pela usina. Fazendo uma comparação, é como se um carro tivesse a potência máxima de 100 km/h (essa é a capacidade de geração da usina) mas durante um ano tivesse rodado 10 mil quilômetros (esse é o montante de energia gerado). Na matéria referida, fazemos a comparação com a usina de Três Gargantas, na China. Essa usina tem uma capacidade instalada maior que a de Itaipu (22.400 MW), ou seja, ela pode gerar mais energia de uma vez só. No entanto, a geração de energia durante o ano é maior em Itaipu. No ano passado, Três Gargantas gerou 87 milhões de MWh durante todo o ano e Itaipu gerou 89,2 milhões de MWh”.*

Alexandre Nito (Processo 9-AB-2016): *“A notícia do link <http://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2016-01/estados-unidos-registram-primeiro-caso-de-virus-zika>. Segundo os sites estrangeiros, o paciente voltou de El Salvador e não Salvador na Bahia como foi noticiado pela Agência Brasil”.*

Resposta da Suadi: *“O senhor tem razão. A notícia, publicada pela nossa parceira Ansa Brasil, estava errada. O paciente esteve em El Salvador, não na capital baiana. Alertados por você, entramos em contato com a Ansa Brasil, que corrigiu a informação. A Agência Brasil também fez a correção no texto. Agradecemos o seu alerta.*

Link aviso da correção <http://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2016-01/correcao-homem-com-virus-zika-nos-eua-nao-esteve-no-brasil>

Link do texto <http://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2016-01/estados-unidos-registram-primeiro-caso-de-virus-zika> ”

Allan Igor (Processo 10-AB-2016): *“Quero informar a EBC que o Jornal Diário de Pernambuco na sua página digital plagiou integralmente uma reportagem sem os devidos créditos no seguinte endereço*

http://www.diariodepernambuco.com.br/app/noticia/brasil/2016/01/08/interna_brasil,620246/inep-divulga-hoje-notas-do-enem.shtml

A reportagem da EBC <http://agencia-brasil.ebc.com.br/educacao/noticia/2016-01/inep-divulga-hoje-notas-do-enem>”

Resposta da Suadi: *“Agradecemos o seu alerta e entramos em contato com o jornal. Lembramos que a reprodução do material da Agência Brasil é permitida, mas é preciso citar a fonte.”*

Gisela Aparecida Sartor (Processo 11-AB-2016): *“na notícia de 12/02/2015, <<http://>*

www.ebc.com.br/noticias/economia/2015/02/orgaos-publicos-farao-compra-direta-de-passagens-nas-companhias-aereas>, vocês citam o instituto federal de santa catarina - ifsc como um dos que estavam usando o compras direta, sendo que o correto era o Instituto Federal Catarinense - IFC que aderiu como um dos primeiros a essa modalidade e naquela época já operacionalizava as compras de passagens aéreas nacionais via sistema scdp/compra direta. Peço que, por gentileza, alterem a notícia. Caso precisem de comprovações, é só entrarem em contato comigo pois trabalho na instituição nessa área”.

Resposta da Suadi: *“Agradecemos o alerta e informamos que a matéria já foi corrigida”.*

Luana Guidorzi Gurther (Processo 12-AB-2016): *“Fui entrevistada por uma repórter da Agência Brasil por volta das 15 horas na Praça da Sé no dia 14 de Janeiro. Eu falei sobre a Caminhada Pela Liberdade de Manifestação e Contra a Repressão, porém eu dei uma informação errada e gostaria que, portanto, não fosse publicada. Mencionei a formação de um Bloco de Lutas na plenária que aconteceu no dia 13 de janeiro na quadra dos metroviários, onde estavam presentes movimentos sociais e coletivos. O Bloco de Lutas não existe. A plenária aconteceu e deliberou pela realização da caminhada, mas não formalizou a criação do Bloco.guardo um retorno confirmando que o erro não será divulgado”.*

Resposta da Suadi: *“Informamos que a informação foi retirada do texto. Obrigada por nos avisar. Segue o link agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2016-01/organizacoes-populares-aderem-ao-protesto-contr-aumento-de-tarifas-em-sp”.*

Rentsch (Processo 14-AB-2016, resposta ao 353-AB-2015): *“Thank you for your reply. I have a further question regarding the use of photos from Agencia Brasii under the CC-BY 3.0 Brasil licence. If a picture from Agência Brasil were to be used for a television documentary, which is a commercial production, would the credit line have to be in the picture still or would it be alright to put the credit line in the end credits? And is there a way to get a written approval for the use of the pictures to be legally on the safe side?”*

Resumo da solicitação: *“O demandante quer saber se ao utilizar uma foto da ABr num documentário televisivo, os créditos à agência devem ser inseridos na imagem ou se podem ser incluídos nos créditos finais. Também quer saber se há alguma maneira de receber por escrito a aprovação do uso das imagens”.*

Resposta da Suadi: *“All our photos are under the Creative Commons 3.0 Brasil. We don’t have a specific form. The credit should be applied next to the photo at the moment that its showed on screen. For the complete terms of use: 1- Termos de Uso da Agência Brasil <http://www.ebc.com.br/termos-de-uso-e-condicoes-gerais-do-portal-da-ebc2> - Creative Commons 3.0 Brasil <https://creativecommons.org/licenses/by/3.0/br/>”*

Tradução (a resposta da área já veio em inglês): *“Todas nossas fotos são abrangidas pela Licença Creative Commons 3.0 Brasil. Não fornecemos autorização específica. Os créditos deveriam aparecer junto à foto no momento da sua exibição na tela. Para os termos completos de utilização: (...)”.*

Ilana Fernandes (Processo 15-AB-2016): *“Sou gerente na coordenadoria de desenvolvimento sustentável na Secretaria do Meio Ambiente do Estado do Ceará e coordeno o Programa de Prevenção, Monitoramento, Controle de Queimadas e Combate aos Incêndios Florestais (PREVINA). Ao ler a matéria referente ao aumento das queimadas no país percebi um erro.*

Tal informação trata-se de 'focos de calor' e não de queimadas. Os focos de calor são detectados pelos satélites do INPE diariamente e não são necessariamente queimadas. Focos de calor, podem ser reflexos de metais ou incêndios ocasionados por outros fatores, por exemplo. E as queimadas são práticas utilizadas na agricultura para limpeza do pasto ou na realização de aceiros, exclusivamente. Dessa forma, o crescimento de 27,5% (dentre outras coisas) não foi no número de queimadas e sim do número de focos de calor. A matéria não está correta e precisa ser modificada".

Resposta da Suadi: *"Consultamos o Inpe, que confirmou que a matéria está correta. O instituto explicou que os satélites foram aperfeiçoados e ajustados com o passar dos anos. Com isso, os reflexos de metais ou até mesmo de lagos, os chamados focos de calor, não são mais confundidos com incêndios florestais. O monitoramento do Inpe refere-se a fogo na vegetação, o que pode corresponder a queimadas para a limpeza de pastos ou provocadas por razões criminosas. O Inpe realiza monitoramento apenas de queimadas e incêndios, que pode ser visto no link www.inpe.br/queimadas/estatisticas.php".*

Lilian Ferreira de Sousa (Processo 17-AB-2016): *"A notícia abaixo está incoerente com as informações do site do MS.*

<http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2016-01/governo-confirma-230-casos-de-microcefalia-relacionada-ao-zika>

<http://portalsaude.saude.gov.br/index.php/cidadao/principal/agenciasaude/21803-laboratorios-ampliam-em-20-vezes-a-capacidade-para-testes-de-zika>

Percebam que no quadro no final da matéria estão os casos CONFIRMADOS DE MICROCE-FALIA RELACIONADO AO ZIKA SÃO 6 APENAS. No texto há também o detalhamento.

'BOLETIM – O novo informe epidemiológico divulgado nesta quarta-feira (20) pelo Ministério da Saúde indica 3.893 casos suspeitos de microcefalia. (...) O boletim aponta o detalhamento dos casos confirmados e descartados. Do total notificado, 224 tiveram confirmação de microcefalia, 6 confirmaram a relação com o vírus Zika e outros 282 foram descartados. Continuam em investigação 3.381 casos suspeitos de microcefalia".

Resposta da Suadi: *"Obrigada. A notícia será apurada melhor. Segue o link da matéria após alterações efetuadas*

agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2016-01/governo-confirma-230-casos-de-microcefalia-no-pais

Caso o link não funcione, copie e cole na barra de endereços do seu navegador".

Neimar Oliva (Processo 21-AB-2016): *"Ha um erro na reportagem <http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2016-01/nivel-dereservatorios-sobe-mas-nao-ha-previsao-de-desligar-termicas>. O valor das bandeiras tarifarias esta incorreto para a unidade de energia apresentada."*

Resposta da Suadi: *"Caro leitor, Você tem razão. Verificamos o dado, e a redução promovida pela Aneel foi em relação a cada 100 quilowatts-hora consumidos. Fizemos a correção na matéria. Obrigada pelo alerta".*

Guy Veloso (Processo 26-AB-2016): *"Caros, a foto do link abaixo é minha. Por favor colocar crédito Guy Veloso.*

<http://radios.ebc.com.br/revista-brasil/edicao/2016-01/sao-paulo-comemorao-dia-da-intolerancia-religiosa-nesta-quinta-feira#.VqDPfY6nAxA.twitter>"

Resposta da Suadi: *"O sr. Guy tem razão. O crédito da foto deveria constar seu nome e foi corrigido. Estamos solicitando à equipe do site mais atenção com os créditos para evitar que o problema se repita".*

Lilian Ferreira de Sousa (Processo 30-AB-2016): *"<http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2016-01/oms-convoca-comitede-emergencia-para-tratar-do-virus-zika>*

Parabéns pela matéria! Corretíssima interpretação do Boletim do MS! Principalmente este parágrafo

Microcefalia no Brasil

*'Boletim divulgado ontem (27) pelo Ministério da Saúde confirma que 270 crianças nasceram com microcefalia por infecção congênita, mas não necessariamente pelo vírus Zika. A pasta ainda investiga 3.448 casos suspeitos. Os números são referentes a registros de outubro de 2015 a 20 de janeiro deste ano. A microcefalia pode ter como causa diversos agentes infecciosos, além do Zika, como sífilis, toxoplasmose, rubéola, citomegalovírus e herpes viral"'.
Resposta da Ouvidoria: "Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria*

geral da EBC para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição.

No período de 1/1 a 31/1, a Ouvidoria recebeu 3 mensagens do público relativas ao Portal EBC. Foram uma reclamação e 2 serviços. A seguir as manifestações recebidas:

Carlos Maia (Processo 1-PE-2016): *"Sobre a notícia '<http://www.ebc.com.br/infantil/para-pais/galeria/videos/2013/12/doutora-em-farmacologia-afirma-que-a-ritalina-prejudica-a>'*

Lígia Sena é Doutora em farmacologia????? Não seria doutorado em andamento em saúde pública??? Veja <http://lattes.cnpq.br/97625817059793> 66. Como vocês publicam uma matéria afirmando que a pessoa tem conhecimento de nível de doutorado, sendo que ela nunca desenvolveu ou publicou pesquisa na área em questão???"

Resposta da Gerência de Comunicação Institucional (Gecom): *"Checamos o currículo lattes da entrevistada e de fato ela é doutora em farmacologia pela Universidade Federal de Santa Catarina e doutoranda em saúde coletiva na mesma universidade. A informação está no próprio link do Lattes encaminhado pelo leitor".*

Folha Patense (Processo 2-PE-2016): *"Favor atualizarem no Portal da EBC, a nova diagramação do nosso Jornal Folha Patense (A Folha Ltda – CNPJ 219381880001-93); pois desde maio/2015, passamos ele todo para cor".*

Resposta da Digel: *"As solicitações para mudança de formato - no Portal da Publicidade Legal => publicidadelegal.ebc.com.br - são enviadas, por favor, para o endereço "midiapl"*

<mediapl@ebc.com.br> (copiado). Informamos, no entanto, que a alteração será efetivada, independentemente de nova comunicação da Folha Patense. Havendo necessidade, o Núcleo de Mídia da Publicidade Legal, cuja responsável é Gabriella Rocco [gabriella.rocco@ebc.com.br], pode ser acessado pelo 61 37 99 5630 e 37 99 5629”.

Fernanda Gomes (Processo 3-PE-2016): “Estou tentando achar uma imagem do desfile cívico de 2014 que atualmente eu encontro no Portal do Governo. Está com a marca d'água da EBC, mas não encontro na galeria de imagens da agência. Suspeito que o uso talvez seja restrito, mas preciso de uma confirmação. Agradeço a ajuda”.

Resposta da Gerência Executivo de Acervo: “Para solicitar pesquisas ao acervo audiovisual, sonoro e iconográfico da EBC com o objetivo de obter cópias do mesmo, é necessário encaminhar a mensagem para centraldepesquisas@ebc.com.br. com os detalhes sobre a obra pretendida e as intenções de utilização. A partir do contato, as equipes de acervo darão o direcionamento de acordo com as prioridades e condições internas para o atendimento”.

Sistema de Rádios

No mês de janeiro, a Ouvidoria recebeu 49 mensagens relativas ao sistema de rádios. Foram 16 reclamações, 2 elogios, 2 sugestões, 4 comentários, 15 serviços e 10 pedidos de informação. A seguir, uma amostra das mensagens recebidas:

RÁDIO MEC AM DO RIO DE JANEIRO

Antônio Amorim (Processo 1-MA-2016): *"Atualmente estou em uma cidade do interior, e a programação da Radio MEC não chega até aqui. Como não tenho um PC à minha disposição, estou sem ouvir. Quando eu estava no Rio, eu ouvia um excelente programa, não me lembro qual era o dia. O que me lembro é que era um programa sobre ópera em NYC, onde era narrado o que se passava no palco. Eu gostaria de saber se ainda existe esse programa? Se sim, qual é o dia e a hora?"*

Resposta da Coordenação da Rádio: *"Estamos transmitindo as óperas do Metropolitan de Nova York em parceria com a Rádio Cultura dentro do Ópera Completa, domingos, às 15h. A programação pode ser consultada em <http://radios.ebc.com.br/opera-completa>."*

RÁDIO MEC FM DO RIO DE JANEIRO

Amando Flávio Rodrigues (Processo 2-MF-2016): *"Tenho instalado o app Tunein no meu windows phone, e, ao contrário do que diz a propaganda da MEC FM, o acesso via playlist não está disponibilizado."*

Resposta da Superintendência de Agências e Conteúdo Digital: *"As planilhas musicais da MEC FM estão disponíveis no site da emissora, no link a seguir: radios.ebc.com.br/novidade/2015-10/programacao-musical-mec-fm. No aplicativo Tunein não é possível ter acesso às informações sobre as músicas executadas."*

Adão Jesus da Silva da Rosa (Processo 4-MF-2016): *"Gostaria de sugerir aos funcionários que trabalham atualizando os sites das rádios da EBC (principalmente a MEC FM do Rio de Janeiro, a que eu ouço) que façam uma aba 'íntegras' na página principal de cada rádio, para que possamos ouvir nossos programas favoritos a qualquer hora, em qualquer lugar, com facilidade e qualidade."*

Resposta: *"Informamos que seus comentários e sugestões foram enviados à Rádio MEC FM/RJ para conhecimento e apreciação."*

Maurício de Moraes Corrêa (Processo 5-MF-2016): *"Gostaria de saber como consigo a programação da rádio e quando estão sendo apresentados os programas de música erudita europeia do século XVIII para trás, música erudita brasileira e latino-americana de todos os tempos, música popular brasileira até 1950, música étnica (persa, grega, romana, celta romana e etc)."*

Resposta da coordenação da MEC FM do Rio de Janeiro: *"Obrigado pelo contato e pela sintonia. A programação da rádio é disponibilizada em pdf no link <http://radios.ebc.com.br/>*

novidade/2015-10/programacao-musical-mec-fm. Você pode ouvir a música de concerto da Europa dos períodos medieval, renascentista, barroco e clássico todos os dias de 6h00 às 8h00 da manhã no Áurea Música, de 12h00 às 15h00 no Grandes Clássicos e às 20h00 no Harmonia. A música de concerto brasileira e latino-americana de todos os tempos estão presentes ao longo da nossa programação, principalmente entre 10h00 e 12h00 e 16h00 e 18h00. Sobre a MPB recomendamos sintonizar o Bossamoderna, com Tárík de Souza, domingos às 22h. O nosso programa de música étnica está fora do ar no momento, aguardando o retorno da produtora para retomarmos a produção."

Júlio César Darci Ramos (Processo 12-MF-2016): *"Sou ouvinte há bastante tempo dessa maravilhosa Rádio MEC FM, a única que ainda existe tocando as melhores músicas do mundo! Na realidade entrei em contato com o endereço "Fale Conosco" e está caindo aí na Ouvidoria, mas acredito que minha dúvida poderá ser sanada com vocês mesmos. Por acaso, no dia 15 Janeiro de 2016 estava ouvindo a rádio por volta das 0230h e continuou tocando a música até as 0330 do autor clássico francês Leon Dellibés. Fiquei apaixonado pelo conteúdo da música e gostaria de adquirir no mercado normal ou através dos senhores. Só que não consegui acompanhar todo o título da música. Peguei apenas detalhes... ballet, Leon Dellibes. Gostaria de contar com a ajuda dos senhores em identificar todo o título necessário."*

Resposta da Rádio MEC FM da EBC: *"Agradecemos o contato e os elogios. Fazemos a programação da Rádio MEC FM para você e todos nossos ouvintes. A música em questão é o Sylvia - Ballet em Três Atos, de Delibes.// Violino: Desmond Bradley – Orquestra Nova Philharmonia, regente Richard Bonyngue. Publicamos nossa programação musical diária em PDF no endereço radios.ebc.com.br/novidade/2015-10/programacao-musical-mec-fm .A gravação é fácil de localizar em lojas do ramo ou em sites de música."*

RÁDIO NACIONAL DO RIO DE JANEIRO

Isabela Guedes (Processo 1-RJ-2016): *"Sou ouvinte de vocês, principalmente na parte radiofônica esportiva. Este ano de 2016, a Nacional do Rio de Janeiro fará 80 anos de história e, a meu ver, vocês estão se esquecendo de um profissional que está no 'casting' de vocês e que está 'deixado de escanteio': o radialista Mário Silva. Gostaria de saber o motivo do sumiço deste profissional na rádio, nas transmissões esportivas e nos programas esportivos da casa e também questionar o som bem ruim e ruidoso que a Nacional me proporciona quando ligo o meu rádio convencional. Moro em Copacabana e onde moro não tem problema de chiados nas outras emissoras coirmãs! P.S. – Gostaria do retorno do Mário Silva já neste Campeonato Carioca comentando os jogos pela Nacional, se possível."*

Resposta da Coordenação da Rádio: *"Ao longo de 2016 lembraremos de todos aqueles que ajudaram a construir o sucesso da Rádio Nacional, assim como também daqueles que continuam trabalhando para que este sucesso continue a existir."*

Mário Colaço de Paiva Filho (Processo 5-RJ-2016): *"Os programas Amigo da Madrugada com Adelson Alves e no Tabuleiro do Brasil com Geraldo do Norte são ótimos, talvez os melhores do Brasil em matéria de Música e Cultura. Só que os programas são durante a madrugada, e dificilmente quem trabalha durante o dia pode ouvi-los e apreciar as melhores músicas e informações culturais, Porque vocês não deixam alguns programas disponíveis no site*

durante um certo tempo para que um numero bem maior pessoas possam tomar conhecimento e apreciar a verdadeira música de qualidade brasileira?"

Resposta da Rádio Nacional do RJ da EBC: *"Agradecemos os elogios em relação a transmissão dos programas Amigo da Madrugada e No Tabuleiro do Brasil pela Rádio Nacional do Rio de Janeiro, além de sua sugestão para disponibilização dos programas no site da emissora. A distribuição de nossos conteúdos através de Podcast é uma possibilidade que pode ser colocada em prática."*

RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA

Zilda Belchor (Processo 3-OC-2016) – por telefone – A sra. Zilda, ouvinte da rádio Nacional da Amazônia, quer saber se há previsão de retorno da transmissão do sinal na faixa de 49 metros. Diz que da forma que está fica muito difícil para ouvir em Porangatu-GO.

A Superintendência de Suporte informa (e repassamos à ouvinte, também por telefone) que está trabalhando para restabelecer, até 31/01/2016, a continuidade das transmissões da Rádio Nacional da Amazônia, na faixa de 49 m. Em breve, avisaremos durante a transmissão da programação na faixa de 25 m, a previsão mais concreta da data do retorno. Pedimos desculpa mais uma vez pelos transtornos causados durante todo esse tempo que estamos fora do ar.

RÁDIO NACIONAL FM DE BRASÍLIA

Gustavo Correa (Processo 5-FM-2016): *"Eu estava voltando para a casa ouvindo a Rádio Nacional FM Brasília e passou uma musica que gostei muito, porém não sei o nome. Ficarei muito feliz se me passarem uma lista das músicas que tocaram na programação de 12h45 de hoje (25/01/16)."*

Resposta da coordenação de programação da Rádio Nacional de Brasília: *"Peço que sejam enviadas mais informações sobre quem canta: se é homem ou mulher ou outras dicas sobre a letra da música que o ouvinte possa se recordar. A música programada para o horário das 12h45 foi um pout-pourri de Tom Jobim com composições de Tom Jobim e parceiros e teve a interpretação de Danilo Caymmi. Porém, se chegarem mais informações a resposta poderá ser mais precisa, caso seja outra música que tocou próxima a essa."*

Processos penderes

Pendências de atendimento

Os processos registrados nas categorias Elogio, Sugestão, Comentário e Serviços não dependem de um retorno da área para serem encerrados. Envia-se uma resposta padrão agradecendo ao usuário pela mensagem com a informação de que a manifestação foi direcionada ao setor responsável, encerrando o procedimento. Os processos registrados como Pedidos de Informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que sejam encerrados. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 5 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC.

As tabelas a seguir relacionam os processos de janeiro, que estão pendentes de resposta até o fechamento deste relatório. Em seguida, a descrição de cada processo com a data de previsão de resposta.

Área Encaminhada	TOTAL
Superintendência de Suporte	19
Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais	3
Gerência de Rede	6
Diretoria de Jornalismo	10
Diretoria de Conteúdo e Programação	1
TOTAL	39

Processo	Área Encaminhada	Data de Envio	Previsão de Resposta
19-AB-2016	Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais	22/01/2016	29/01/2016
4-FM-2016	Superintendência de Suporte	22/01/2016	29/01/2016
140-TB-2016	Superintendência de Suporte	22/01/2016	29/01/2016
141-TB-2016	Superintendência de Suporte	22/01/2016	29/01/2016
6-MF-2016	Superintendência de Suporte	25/01/2016	1º/02/2016
148-TB-2016	Superintendência de Suporte	25/01/2016	1º/02/2016
153-TB-2016	Superintendência de Suporte	25/01/2016	1º/02/2016
157-TB-2016	Gerência de Rede	25/01/2016	1º/02/2016
156-TB-2016	Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais	25/01/2016	1º/02/2016
168-TB-2016	Diretoria de Jornalismo	26/01/2016	02/02/2016
181-TB-2016	Gerência de Rede	26/01/2016	02/02/2016
177-TB-2016	Diretoria de Jornalismo	26/01/2016	02/02/2016
11-MF-2016	Superintendência de Suporte	27/01/2016	03/02/2016
191-TB-2016	Diretoria de Jornalismo	27/01/2016	03/02/2016
215-TB-2016	Diretoria de Jornalismo	28/01/2016	04/02/2016
225-TB-2016	Superintendência de Suporte	28/01/2016	04/02/2016
235-TB-2016	Superintendência de Suporte	28/01/2016	04/02/2016
221-TB-2016	Diretoria de Jornalismo	28/01/2016	
233-TB-2016	Gerência de Rede	28/01/2016	
239-TB-2016	Gerência de Rede	28/01/2016	04/02/2016
229-TB-2016	Diretoria de Jornalismo	28/01/2016	04/02/2016
238-TB-2016	Diretoria de Conteúdo e Programação	28/01/2016	04/02/2016

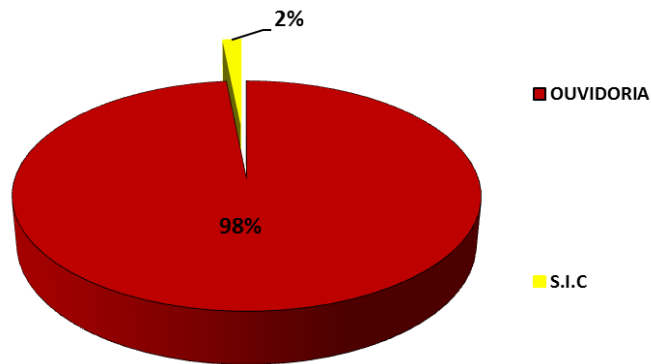
Processo	Área Encaminhada	Data de Envio	Previsão de Resposta
1-MF-2016	Superintendência de Suporte	04/01/2016	11/01/2016
12-TB-2016	Diretoria de Jornalismo	06/01/2016	13/01/2016
8-EB-2016	Diretoria de Jornalismo	07/01/2016	14/01/2016
3-MF-2016	Superintendência de Suporte	07/01/2016	14/01/2016
59-TB-2016	Superintendência de Suporte	11/01/2016	18/01/2016
3-FM-2016	Superintendência de Suporte	11/01/2016	18/01/2016
76-TB-2016	Superintendência de Suporte	13/01/2016	20/01/2016
93-TB-2016	Superintendência de Suporte	14/01/2016	21/01/2016
92-TB-2016	Superintendência de Suporte	14/01/2016	21/01/2016
98-TB-2016	Gerência de Rede	15/01/2016	22/01/2016
110-TB-2016	Superintendência de Suporte	18/01/2016	25/01/2016
103-TB-2016	Diretoria de Jornalismo	18/01/2016	25/01/2016
105-TB-2016	Diretoria de Jornalismo	18/01/2016	25/01/2016
2-RJ-2016	Superintendência de Suporte	19/01/2016	26/01/2016
129-TB-2016	Superintendência de Suporte	21/01/2016	28/01/2016
18-AB-2016	Suadi	21/01/2016	28/01/2016
136-TB-2016	Gerência de Rede	21/01/2016	28/01/2016

Estadísticas de atendimento

Ouvidoria em números

A Ouvidoria da EBC contabilizou, em janeiro, 573 atendimentos: são 564 referentes ao atendimento da Ouvidoria e 9 ao Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

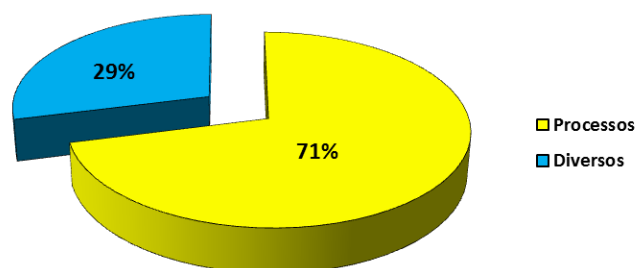
Percentual de atendimentos



FORNTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 564 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 401 (71%) geraram processos por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. As outras 163 (29%) manifestações foram respondidas aos usuários sem abertura de processo e são classificadas como "diversos", por não se referirem a assuntos pertinentes à EBC.

Percentual de atendimentos por relevância



FORNTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As 401 manifestações que geraram processos distribuem-se entre os veículos conforme demonstrado abaixo:

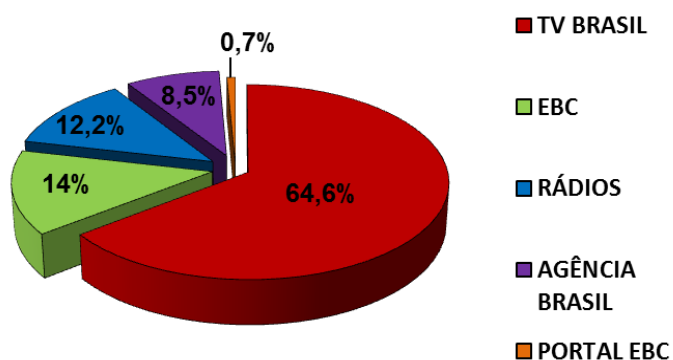
Manifestações por veículo

JANEIRO							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
Agência	11	2	3	3	8	7	34
EBC	0	1	4	0	46	5	56
Portal	1	0	0	0	2	0	3
Rádios	16	2	2	4	15	10	49
TV Brasil	69	24	38	18	57	53	259
TV Brasil Internacional	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	97	29	47	25	128	75	401

FONTES: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

O gráfico abaixo demonstra o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos:

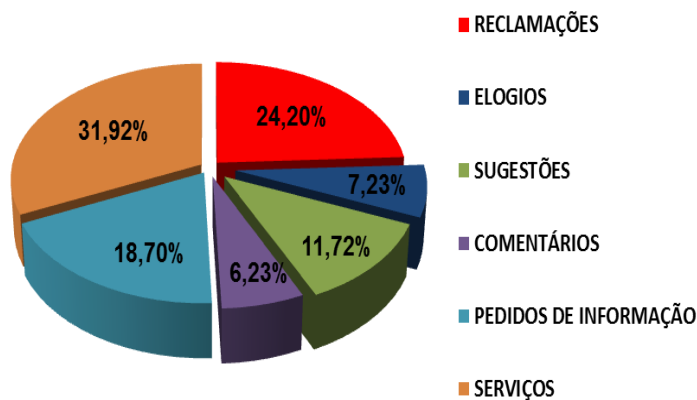
Percentual de manifestações por veículo



FONTES: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Os elogios (29), sugestões (47), comentários (25), pedidos de informação (76) e serviços (128) totalizam 75,80% dos atendimentos no período, contra 24,20% das reclamações (97).

Percentual das manifestações por categorias



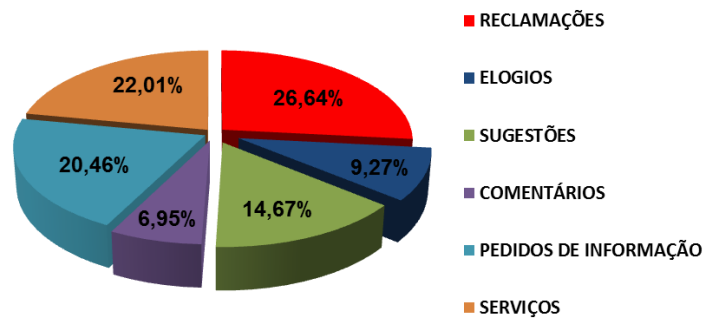
FONTES: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Quantitativo de atendimentos por veículo

TV Brasil

A Ouvidoria recebeu em janeiro 259 manifestações direcionadas à TV Brasil. Destas, o maior número é de reclamações (69) e serviços (57). Seguidos de pedidos de informação (53), sugestões (38), elogios (24) e comentários (18). O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

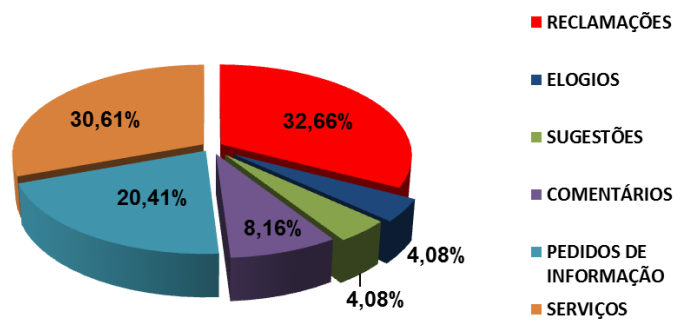


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu em janeiro 49 manifestações dirigidas às rádios. A maior parte das demandas é de reclamações (16) e serviços (15). Em seguida vem os pedidos de informação (10), comentários (4), sugestões (2) e elogios (2). O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações



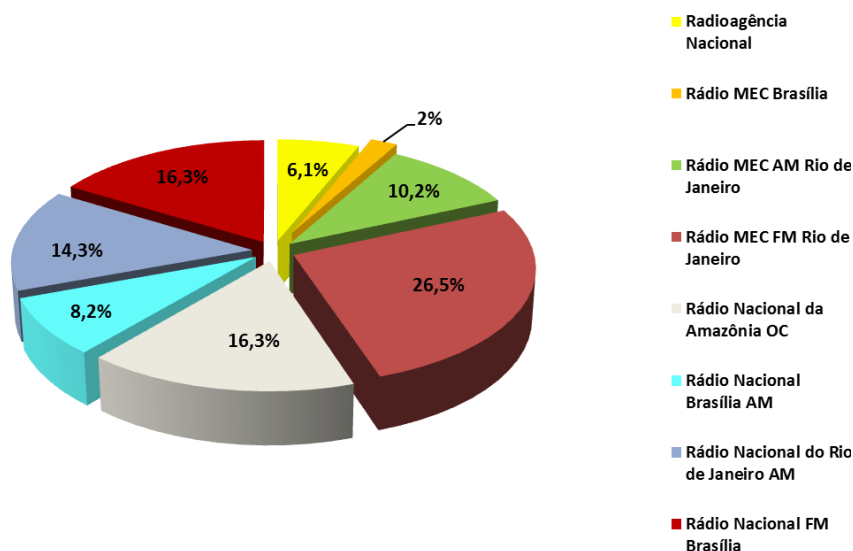
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido	Total	%
Radioagência Nacional	0	0	0	1	1	1	3	6,1%
Rádio MEC AM Brasília	0	0	0	0	0	1	1	2,0%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	1	1	1	0	1	1	5	10,2%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	7	0	1	0	3	2	13	26,5%
Rádio Nacional da Amazônia OC	1	0	0	2	4	1	8	16,3%
Rádio Nacional de Brasília AM	1	0	0	0	3	0	4	8,2%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	3	1	0	1	1	1	7	14,3%
Rádio Nacional FM Brasília	3	0	0	0	2	3	8	16,3%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total	16	2	2	4	15	10	49	100%

FONTA: NAMBI- OUIDORIA/EBC

As rádios com maior quantidade de demandas são a MEC FM Rio de Janeiro (26,5%), Nacional da Amazônia OC (16,3%) e Nacional FM Brasília (16,3%), são seguidas por: Nacional AM do Rio de Janeiro (14,3%), MEC AM do Rio de Janeiro (10,2%) Nacional AM Brasília (8,2%), Radioagência (6,1%) e MEC AM Brasília (2%). Não há registro para a Nacional Alto Solimões O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.

Percentual de manifestações por rádio

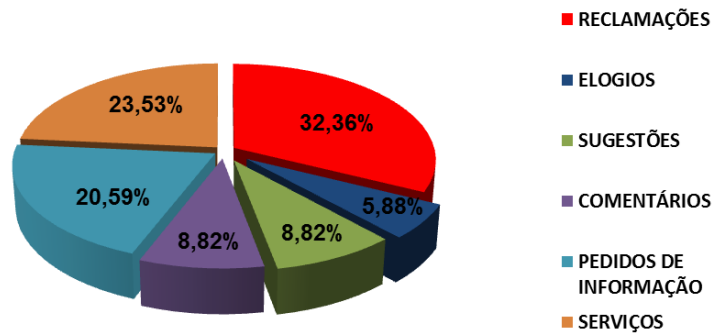


FONTA: NAMBI- OUIDORIA/EBC

Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu em janeiro 34 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 11 manifestações foram reclamações, 8 serviços, 7 pedidos de informação, 3 sugestão, 3 comentários e 2 elogios . O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

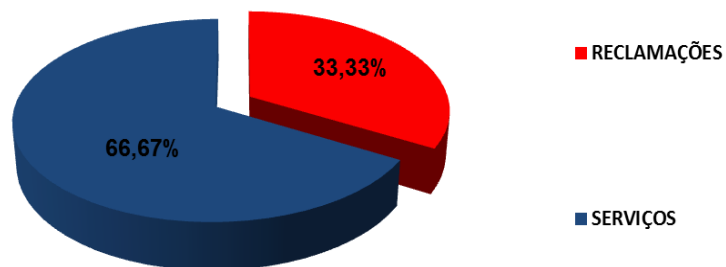


FORNTE: NAMBI- OUIDORIA/EBC

Portal EBC

A Ouvidoria recebeu em janeiro 3 manifestações direcionadas ao Portal da EBC. Foram 2 serviços e 1 reclamação. Não há registo de comentários, elogios, sugestões e pedidos de informação. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações



FORNTE: NAMBI- OUIDORIA/EBC

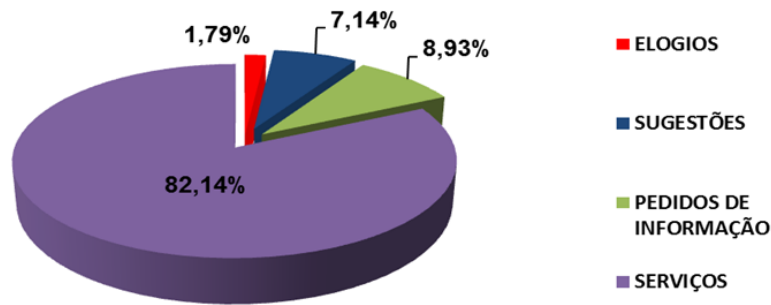
TV Brasil Internacional

Não há registo de manifestações direcionadas à TV Brasil Internacional.

Empresa Brasil de Comunicação - EBC

A Ouvidoria recebeu em janeiro 56 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação – EBC, que seriam adequadamente direcionados a um atendimento do tipo 0800 ou “fale conosco”; não são atendimentos característicos de Ouvidoria. Deste quantitativo, 46 manifestações foram por serviços, 5 pedidos de informações, 4 sugestões e 1 elogio. Não há registro de reclamações. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações



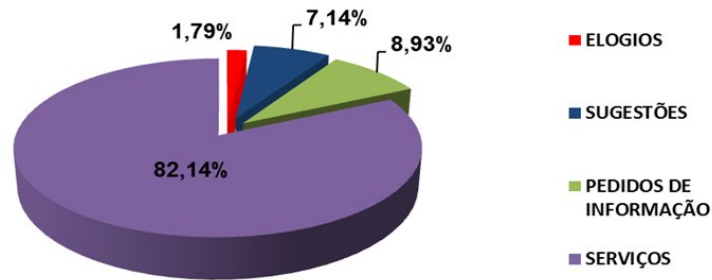
FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

SIC em números

O SIC registrou em janeiro 9 pedidos de informação. Desses, 8 foram recebidos via *web* (e-SIC) e 1 presencial.

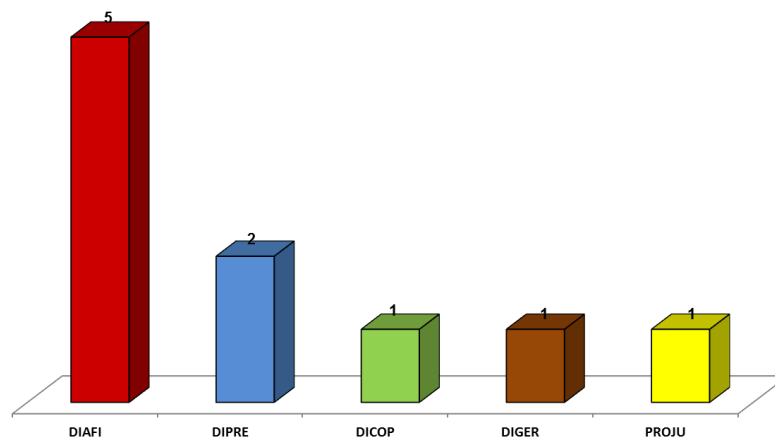
Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTA: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

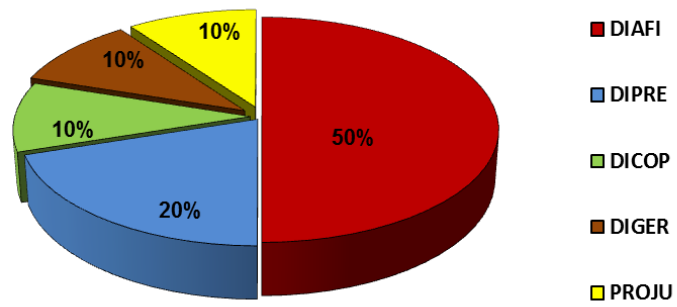
Os pedidos de informação e recursos registrados em janeiro são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais. Alguns pedidos foram enviados para diferentes áreas.

Pedidos de informações por área de competência



FONTA: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Pedidos de informações por área de competência



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Em conformidade com o que estabelece a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012 as áreas têm 5 dias úteis para resposta. A Lei de Acesso à Informação Nº 12.527 de 07 de Novembro de 2011 estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.