



**OUVIDORIA DA EBC
RELATÓRIO MENSAL
JULHO 2012**

Brasília, 10 de Agosto de 2012

Sumário

1. APRESENTAÇÃO	5
2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO	6
2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU	9
2.1.1. Reclamações	11
2.1.2. Elogios	13
2.1.3. Sugestões	15
2.1.4. Pedido de Informação	16
2.1.5. Comentários	17
2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC	18
3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS	20
3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU	20
3.1.1. TV BRASIL	20
3.1.1.1. Abordagem quantitativa	20
3.1.1.2. Abordagem qualitativa	23
3.1.1.2.1. Percepção dos telespectadores	24
3.1.1.2.2. Percepção da Ouvidoria	25
3.1.1.3. Programa da Ouvidoria/TV Brasil – ‘O Público na TV’	28
3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO	29
3.1.2.1. Abordagem quantitativa	29
3.1.2.2. Abordagem qualitativa	31
3.1.2.2.1. Percepção dos Ouvintes	31
3.1.2.2.2. Percepção da Ouvidoria	36
3.1.2.3. Programa da Ouvidoria / Emissoras de Rádio EBC – ‘Rádio em Debate’	38
3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS	39

3.1.3.1.	Abordagem quantitativa	39
3.1.3.2.	Abordagem qualitativa	41
3.1.3.2.1.	Percepção dos leitores	41
3.1.3.2.2.	Percepções da Ouvidoria.....	44
3.1.3.3.	Colunas da Ouvidoria	46
3.2.	Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC	51
3.2.1.	Abordagem quantitativa.....	51

Índice de Figuras

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão.....	6
Figura 2 - Atendimento ao Cidadão - %	6
Figura 3 – Atendimentos SAU	7
Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências	8
Figura 5 - Manifestações por Veículo	9
Figura 6 - Tipos de Manifestações	10
Figura 7 - Reclamações por Veículo	11
Figura 8 - Elogios por Veículo	13
Figura 9 - Sugestões por Veículo	15
Figura 10 - Pedidos de Informação por Veículo	16
Figura 11 - Comentários por Veículo.....	17
Figura 12 - Pedidos de Informações por Meio de Acesso	18
Figura 13 - Pedido de Informação por Área de Competência.....	19
Figura 14 - Pedido de Informação por Área de Competência (%)	19

1. APRESENTAÇÃO

O relatório de Julho de 2012 da Ouvidoria da EBC é o resultado das manifestações registradas pela assessoria técnica da Ouvidoria no período de 1º a 31/07/2012, a partir de demandas encaminhadas à Ouvidoria pelos telespectadores, ouvintes e leitores dos veículos de comunicação da EBC, pelo Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU, e a partir dos pedidos de informação dos cidadãos encaminhados por meio do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

O relatório registra as manifestações e ressalta os aspectos de grande relevância, apresenta um demonstrativo estatístico das manifestações, os pedidos de informações recebidos e o encaminhamento dado pelos ouvidores adjuntos. O mesmo traz ainda a percepção do público sobre os conteúdos, a partir dos aspectos mais frequentemente demandados para cada veículo - Rádio, TV e Agência de Notícias.

É necessário observar que o relatório referente ao mês de julho é o primeiro em que o Portal EBC apresenta manifestações. O novo portal foi lançado no dia 16 em uma “versão beta”, como uma forma de avisar aos visitantes de que a página está em fase de testes e melhorias. Era esperado do público em geral a comunicação de falhas na fase beta do Portal, sendo muito importante essa colaboração para melhorar a qualidade do que é oferecido à sociedade e possibilitar a construção colaborativa da plataforma.

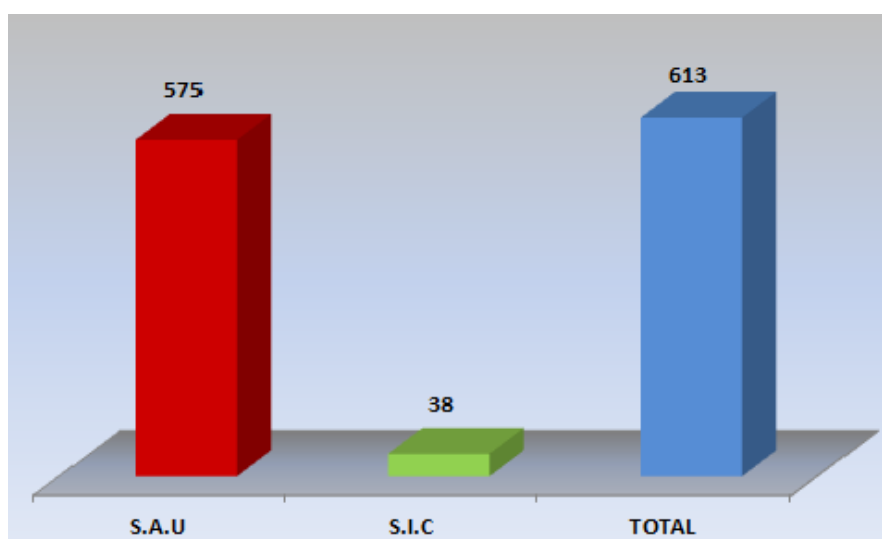
Apresenta também a percepção da Ouvidoria em relação aos veículos de comunicação da EBC, no sentido de contribuir com as áreas para a qualificação dos serviços prestados pela empresa. Essa análise é uma das competências da Ouvidoria conforme artigo 20 da Lei 11.652 de 07 de abril de 2008, que instituiu a Empresa Brasil de Comunicação.

Por fim, faz um breve relato dos programas e colunas desenvolvidos pela Ouvidoria, especialmente aqueles que foram pautados por manifestações enviadas pelos usuários dos sistemas públicos de comunicação.

2. DEMONSTRATIVO ESTATÍSTICO

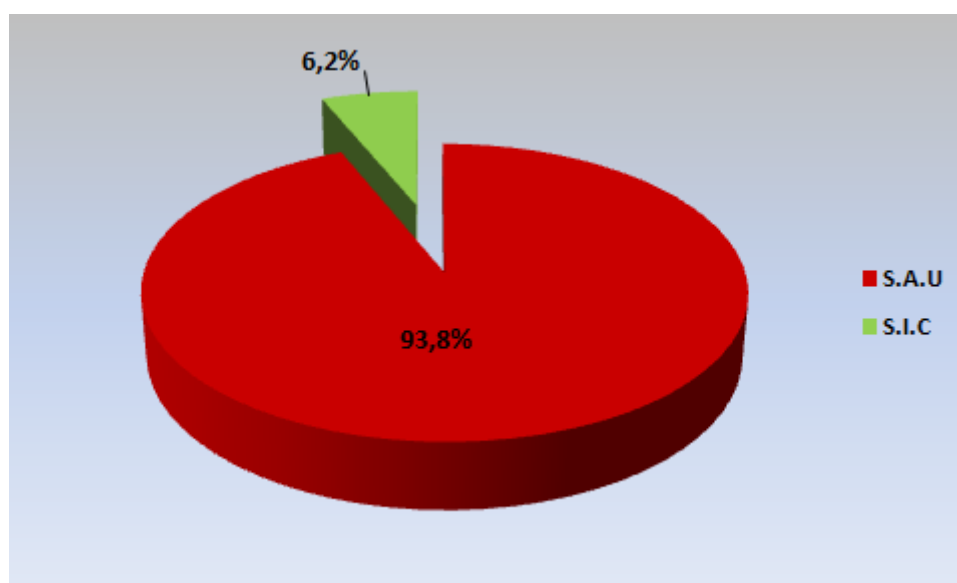
O Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria da EBC - Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) - no mês de julho contabilizou 613 atendimentos, sendo 38 no SIC e 575 no SAU.

Figura 1 - Atendimento ao Cidadão



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Figura 2 - Atendimento ao Cidadão - %

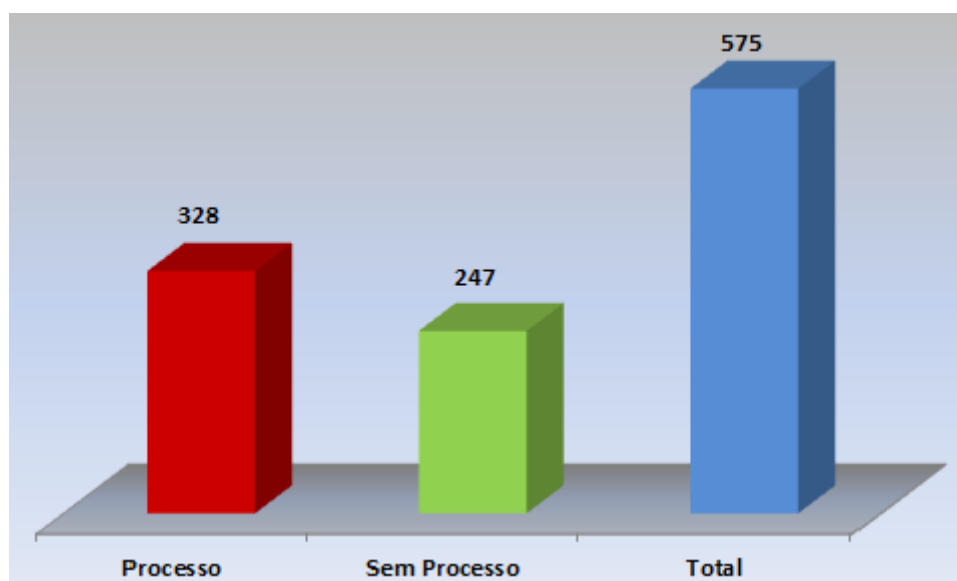


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Na figura 2, pode-se observar que o mês de Julho teve 93,8% de solicitações por meio do Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU e 6,2% das solicitações foram via o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

Dos 575 atendimentos realizados pelo SAU, 328 suscitaram a abertura de processos por estarem relacionadas aos conteúdos dos veículos e as atividades da EBC. As outras 247 manifestações foram respondidas aos usuários sem abertura de processo interno, por não serem referentes às atividades da EBC.

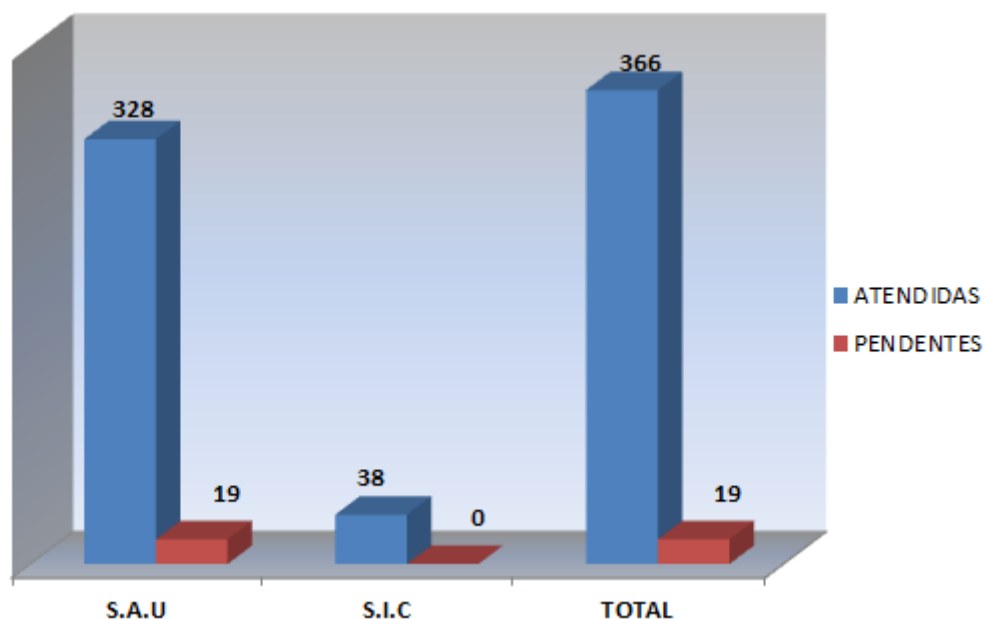
Figura 3 – Atendimentos SAU



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O Serviço de Atendimento ao Cidadão da Ouvidoria da EBC registrou um total de 366 manifestações, sendo 328 por meio do SAU, e 38 pedidos de informações pelo SIC conforme mostra a Figura 4.

Figura 4 - Atendimento ao Cidadão e Pendências



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

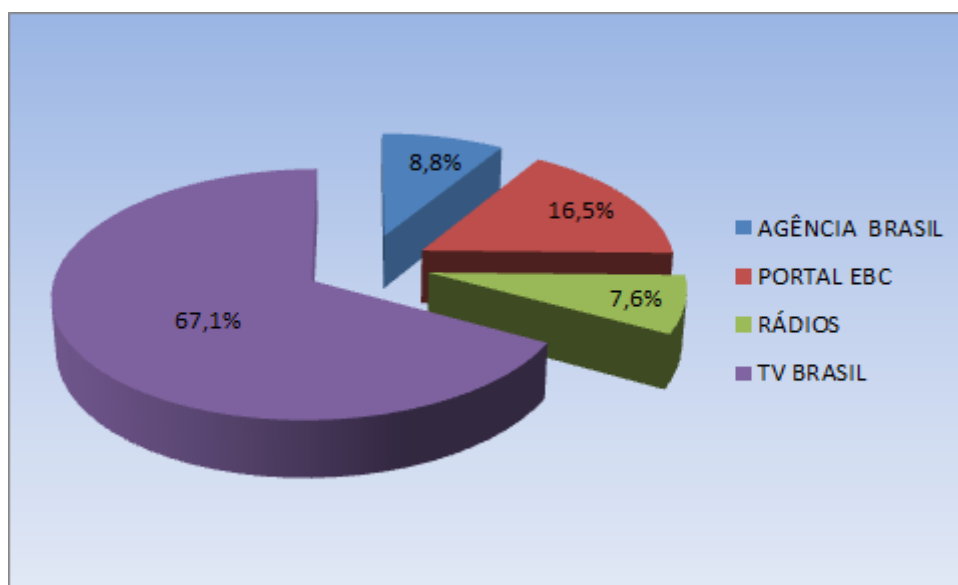
Do total de manifestações dos usuários registradas até o encerramento desse relatório, 19 processos estão pendentes junto às áreas de competência, todos provenientes do SAU. As pendências representam 5,79% das manifestações recebidas pelo SAU. O SIC no mês de julho não apresenta pendências e tem mantido o prazo de resposta dos pedidos de informação com média de 4,5 dias. Vale ressaltar que o prazo de resposta das áreas para as manifestações e pedidos de informações é de 05 dias, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC.

2.1. Serviço de Atendimento ao Usuário – SAU

O Serviço de Atendimento ao Usuário registrou 328 manifestações direcionadas aos veículos e distribuídas da seguinte forma: 29 da Agência Brasil, 54 do Portal EBC, 25 das emissoras de Rádio e 220 da TV Brasil.

De acordo com a Figura 5 observa-se que dentre as manifestações por veículo, o mais demandado pelos usuários foi a TV Brasil com 67,1% das manifestações, seguido pelo Portal EBC com 16,5%, Agência Brasil com 8,8% e Rádios com 7,6% das demandas.

Figura 5 - Manifestações por Veículo



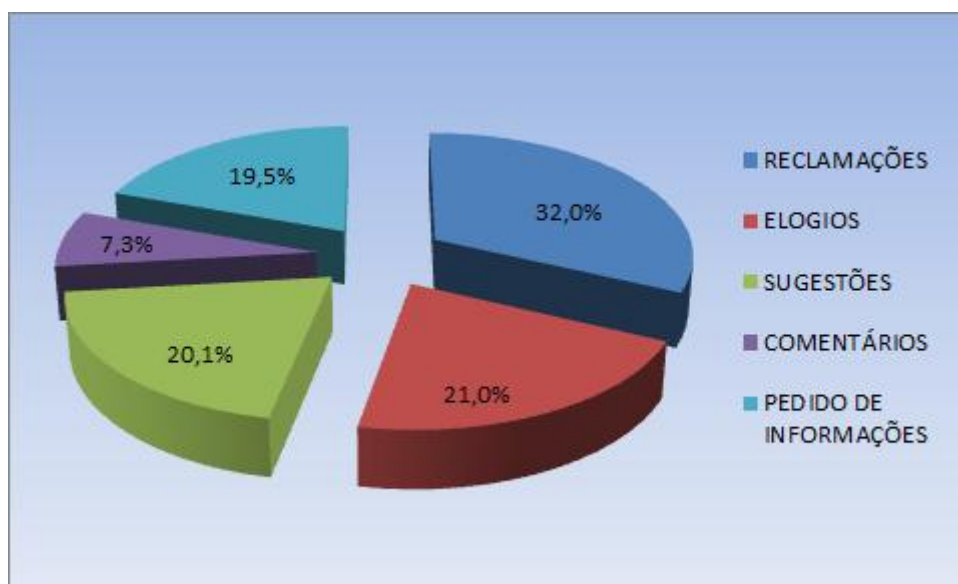
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

As manifestações dos usuários referentes aos veículos da EBC são um indicador do grau de participação ativa desses na qualificação dos serviços de comunicação pública prestados pela empresa à sociedade.

A Ouvidoria ao atender e registrar a efetiva interação dos usuários na busca de contribuir com os veículos de comunicação da EBC consolida a sua função precípua de dar voz aos cidadãos.

A figura 6 apresenta o somatório em percentuais referentes a elogios, sugestões, comentários e pedidos de informação, que totalizam 68% das manifestações, contra 32% das reclamações. A participação qualificada dos usuários na busca de colaborar é positiva, considerando o compromisso e a qualidade das manifestações.

Figura 6 - Tipos de Manifestações



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O acolhimento e a compreensão adequada das contribuições e dos diferentes pontos de vistas dos usuários sobre os serviços da EBC são interpretados por meio de uma análise detalhada de cada tipo de manifestação, para transformar a informação manifestada em solução para os veículos da EBC.

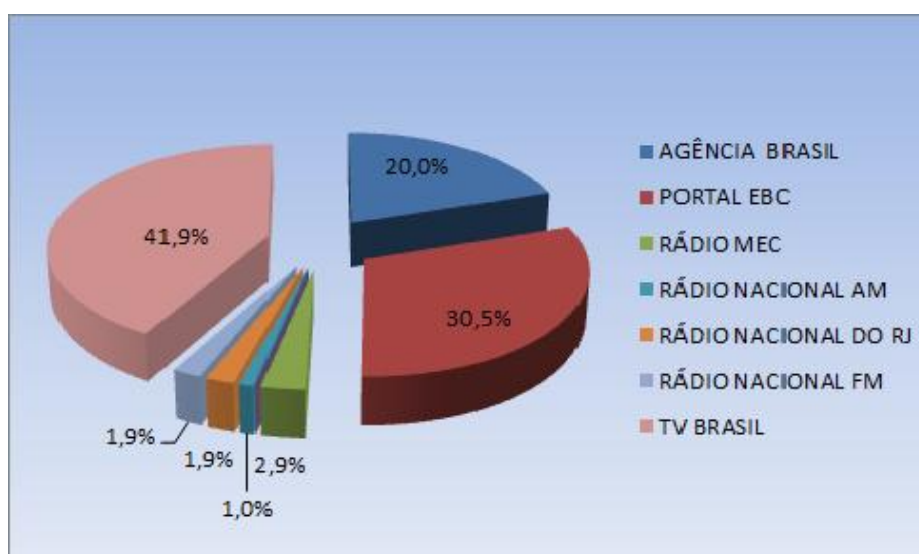
2.1.1. Reclamações

As manifestações das reclamações por veículo são registradas na tabela abaixo:

RECLAMAÇÕES	QUANT	%
AGÊNCIA BRASIL	21	20,0
PORTAL EBC	32	30,5
RÁDIO MEC	3	2,9
RÁDIO NACIONAL OC	0	0,0
RÁDIO NACIONAL AM	1	1,0
RÁDIO NACIONAL DO RJ	2	1,9
RÁDIO NACIONAL FM	2	1,9
TV BRASIL	44	41,9
TOTAL	105	100,00

A Figura 7 apresenta o ranking em percentual das reclamações dos usuários, a TV com 41,9% das manifestações, seguido do Portal EBC com 30,5%, da Agência Brasil com 20,0%, da Rádio MEC com 2,9%, das rádios Nacional do Rio de Janeiro e Nacional FM ambas com 1,9%, e da Rádio Nacional AM com 1,0%.

Figura 7 - Reclamações por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os registros das reclamações, além de refletirem a realidade dos veículos de comunicação na atualidade, onde a televisão é o meio mais utilizado pela sociedade para atender as necessidades de entretenimento e comunicação, também contribuem com a gestão da TV Brasil a desenvolver a “cultura do bom telespectador”, por intermédio da interação com o usuário e das reclamações, que deve ter um papel proativo ao reorientar os aspectos relevantes quanto à programação disponibilizada e os princípios da comunicação pública.

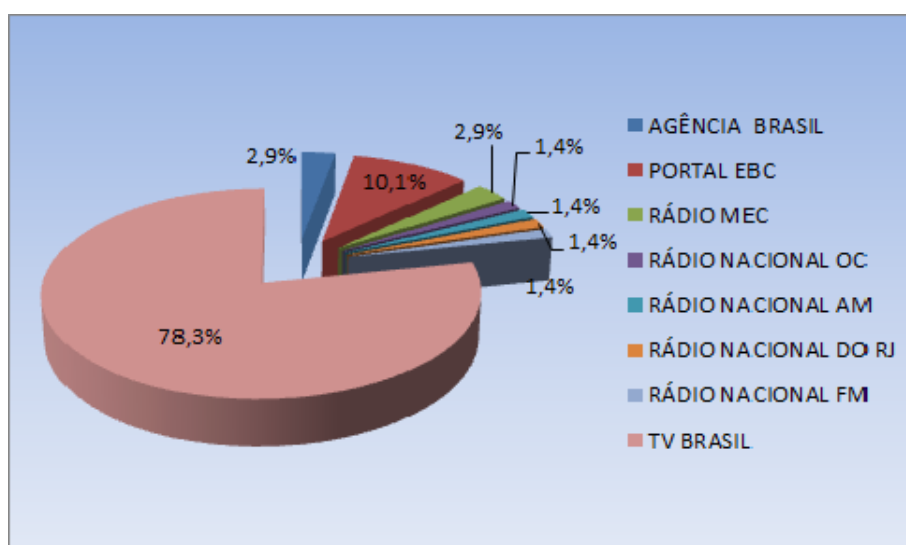
2.1.2. Elogios

As manifestações de elogio por veículos são apresentados na tabela abaixo:

ELOGIOS	QUANT	%
AGÊNCIA BRASIL	2	2,9
PORTAL EBC	7	10,1
RÁDIO MEC	2	2,9
RÁDIO NACIONAL OC	1	1,4
RÁDIO NACIONAL AM	1	1,4
RÁDIO NACIONAL DO RJ	1	1,4
RÁDIO NACIONAL FM	1	1,4
TV BRASIL	54	78,3
TOTAL	69	100,0

A Figura 8 reflete as manifestações de elogios, das quais 78,3% foram destinadas à TV Brasil, 10,1% ao Portal EBC, Rádio MEC e Agência Brasil ambas com 2,9%, Rádio Nacional da Amazônia, Rádio Nacional AM Brasília, Rádio Nacional do RJ e Rádio Nacional FM Brasília todas com 1,4%.

Figura 8 - Elogios por Veículo



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

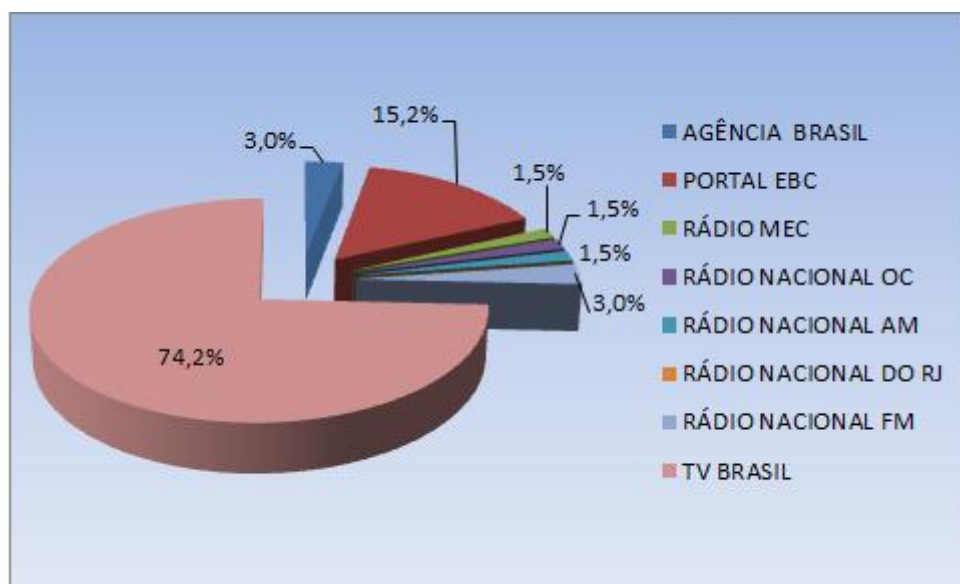
A TV Brasil lidera o ranking dos elogios mostrando-se como sendo o veículo de comunicação mais acessado dentre os disponibilizados pela EBC, com acompanhamento entre os usuários, de forma mais frequente.

2.1.3. Sugestões

As sugestões contabilizam 66 manifestações, distribuídas em 49 para TV Brasil, 10 para o Portal EBC, 2 para Agência Brasil, 2 para a Rádio Nacional FM, 1 para Rádio MEC, 1 para Rádio Nacional da Amazônia e 1 para Rádio Nacional AM.

O gráfico abaixo demonstra o percentual que cada veículo representa nas sugestões computadas no mês de julho, onde 74,2% das sugestões registradas foram direcionadas à TV Brasil, 15,2% para a Agência Brasil, Agência Brasil e Rádio Nacional FM ambas com 3,0%, 1,5% para a Rádio Nacional AM, 1,5% para a Rádio MEC e 1,5% para a Rádio Nacional da Amazônia.

Figura 9 - Sugestões por Veículo



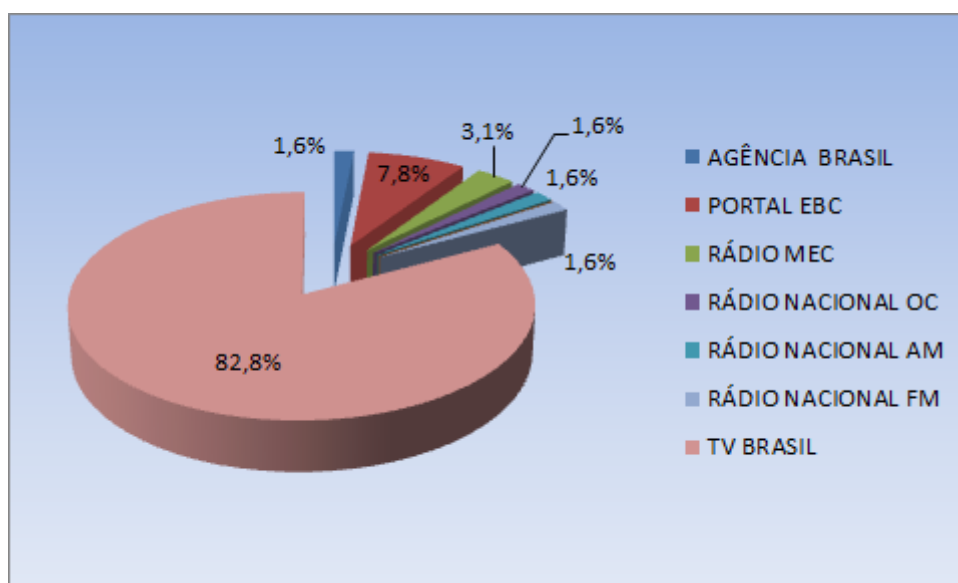
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.4. Pedido de Informação

Dos 64 pedidos de informação, 53 foram para a TV Brasil, 5 para o Portal EBC, 2 para a Rádio MEC, e a Agência Brasil, Rádio Nacional da Amazônia, Rádio Nacional AM Brasília e Rádio Nacional FM Brasília tiveram 1 manifestação cada.

Na Figura 11 fica constatado que 82,8% dos pedidos de informação estão direcionados à TV Brasil, 7,8% ao Portal EBC, 3,1% à Rádio MEC, e 1,6% para cada um dos demais.

Figura 10 - Pedidos de Informação por Veículo



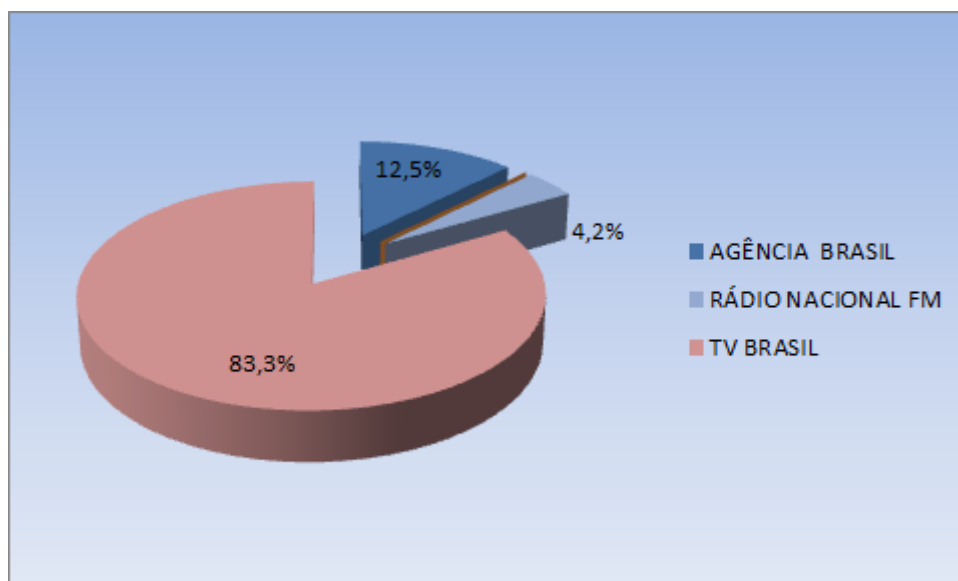
FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.1.5. Comentários

Os comentários referentes a julho foram no total de 24, sendo 20 destinados à TV Brasil, 3 à Agência Brasil e 1 à Rádio Nacional FM Brasília.

A Figura 11 demonstra o percentual que cada veículo representa nos comentários computados no mês. A TV Brasil apresenta 83,3% das manifestações, a Agência Brasil 12,5% e a Rádio Nacional FM Brasília 4,2%.

Figura 11 - Comentários por Veículo

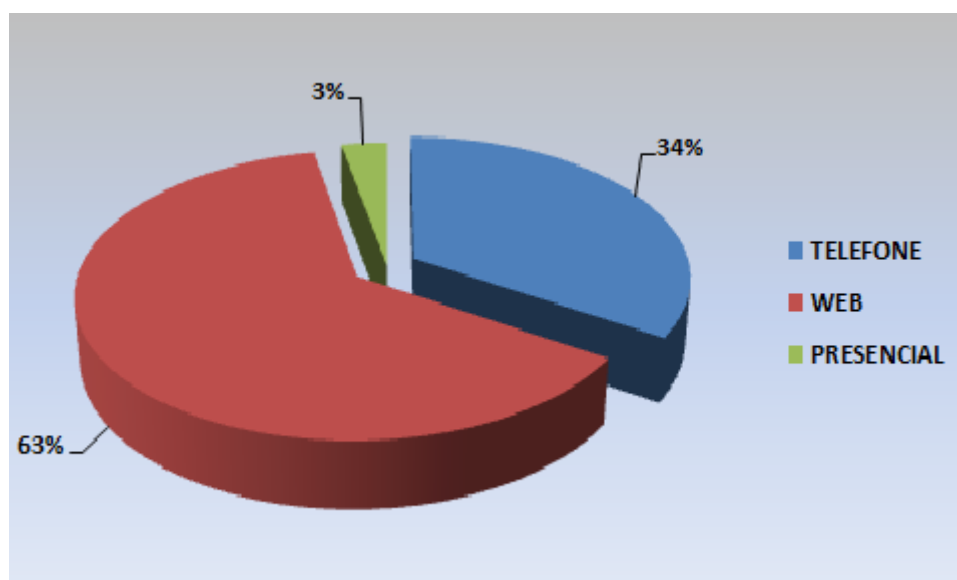


FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

2.2. Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão no mês de julho registrou 38 pedidos de informações, dos quais 13 foram por meio do sistema 0800 (telefone), 24 via web (e-mail) e 1 de forma presencial. A figura a seguir apresenta os dados percentuais dos pedidos de informação, onde 55% foram via 0800 (telefone), 40% pelo e-SIC (sistema web), e 5% presencial.

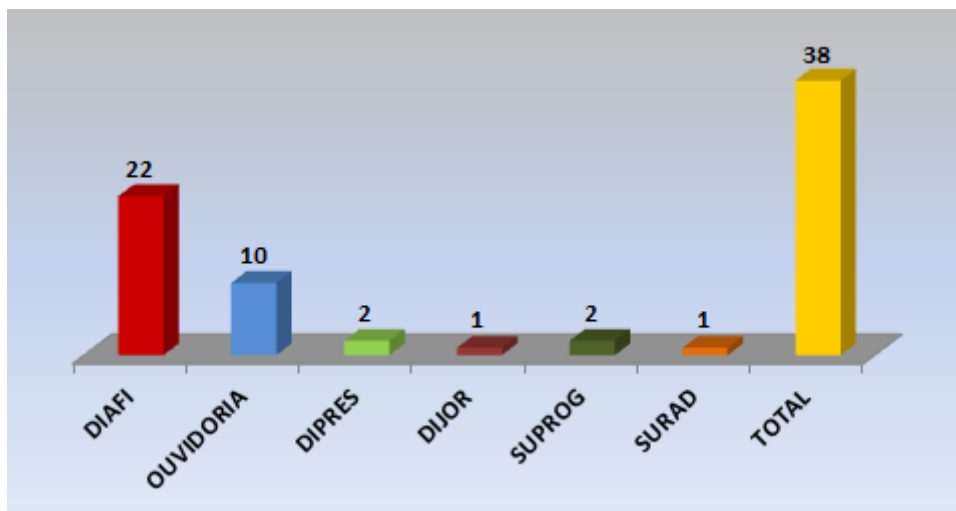
Figura 12 - Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

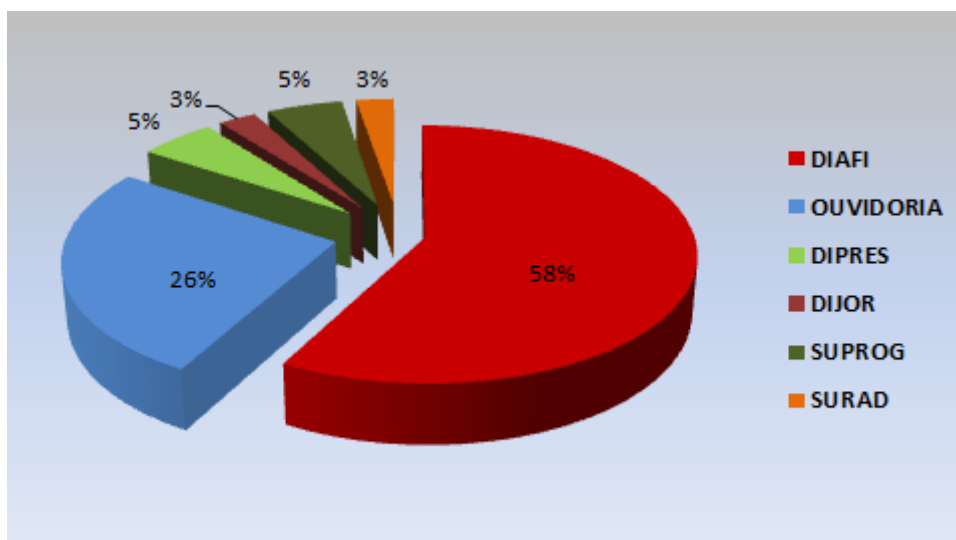
Os pedidos de informações de julho foram direcionados às seguintes áreas: Diretoria de Administração e Finanças - DIAFI 22 pedidos (58%), seguida da Ouvidoria com 10 pedidos (26%), Presidência com 2 pedidos (5%), da Superintendência de Programação - SUPROG com 2 pedidos (5%), da Superintendência de Rádio - SURAD com 1 pedido (3%) e da Diretoria de Jornalismo- DIJOR com 1 pedido (3%).

Figura 13 - Pedido de Informação por Área de Competência



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Figura 14 - Pedido de Informação por Área de Competência (%)



FONTE: NAMBI e E-SIC – OUVIDORIA/EBC

O prazo médio de resposta dos pedidos de informação do SIC/EBC tem sido de 05 dias, em cumprimento a Norma 104 da Ouvidoria da EBC. A Lei de Acesso a Informação Nº 12.527 de 07 de Outubro de 2011 estabelece o prazo em 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

3. ATENDIMENTO AO CIDADÃO – CENÁRIOS QUANTITATIVOS E QUALITATIVOS

3.1. Serviço de Atendimento ao Usuário - SAU

3.1.1. TV BRASIL

3.1.1.1. Abordagem quantitativa

No mês de julho, a Ouvidoria recebeu um total de 220 manifestações. Deste quantitativo, 44 manifestações foram reclamações; 54 elogios; 49 sugestões, 20 comentários e 53 pedidos de informação. Até o fechamento deste relatório, ainda não havia resposta para 18 manifestações.

Pendências por áreas	TOTAL: 18
Diretoria de Jornalismo	1
Diretoria de Produção	2
Superintendência de Programação	0
Superintendência de Comunicação	1
Superintendência de Suporte	10
Superintendência de Rede	3
Diretoria Jurídica	1

Segue abaixo as tabelas referentes ao detalhamento das manifestações:

Comentários	TOTAL: 20
Comentários diversos, que não contém críticas e nem elogios.	20

Pedidos de Informação	TOTAL: 53
Pedidos de informações diversas	53

Sugestões	TOTAL: 49
Sugestões diversas	49

Reclamações	TOTAL: 44
Problemas Técnicos	TOTAL:10
Em Alcântara, RJ, problemas de recepção de sinal	1
Problemas de recepção, local não informado	3
Problemas com o nível de áudio muito alto nos intervalos	1
Reclama de áudio e imagem em SP, capital	2
Transmissão sem vídeo, apenas com áudio em Ubatuba/SP	1
Em Resende/RJ, problemas de recepção do sinal	1
Reclama do sinal digital, em relação à diferença de horário c/analógico	1
Jornalismo	TOTAL: 10
Crítica à unanimidade de pensamento entre convidados - Observatório Imprensa	2
Crítica a reportagem sobre acupuntura	1
Erro na grafia da palavra “psicólogo” no crédito de entrevistado	1
Falta de representatividade das regiões do país no Repórter Brasil	1
Aponta erro de informação no RB sobre greve de funcionários federais	1
Reclama do Ver TV, por criticar apenas as TVs comerciais e não a TV Brasil	1
Aponta erro em crédito de entrevistado do programa Ver TV	2
Reclama de tratamento preconceituoso no programa Cara e Coroa	1
Programação	TOTAL: 15
Crítica à entrevista com Luana Piovani no Conexão Roberto Dávila	1
Disparidade de horários e informações sobre o Roda Viva TV Brasil/Cultura	1
Filme foi cortado antes do final	1
Reclama da substituição do desenho Poko pelo Pingu	1
Reclama do excesso de reapresentações do Mama África	1
Reclama do excesso de repetições dos mesmos filmes	1
Superficialidade na abordagem do tema programa sobre a Revolução de 1932	1
Reclama que a programação musical não prestigia os artistas gaúchos	1
Reclama da qualidade musical de um dos convidados do Sem Censura	1
Crítica à postura da apresentadora do Sem Censura	2
Reclama que os e-mails que enviou ao Sem Censura não tiveram resposta	1
Reclama de mudança em horário de desenho animado	1
Crítica ao Roda Viva com Rafinha Bastos	1
Reclama de palavrões no programa Alto Falante	1

Reclamações (Continuação)	TOTAL: 44
Web TV Brasil (site)	TOTAL: 6
Postagem de programa na página da TV Brasil	1
Postagem do programa Cara e Coroa	1
Não encontra parte do programa Sem Censura no site	3
Sem imagem em Cabo Frio/RJ	1
Rede	TOTAL: 3
Reclama da entrada da TV Unisantos na programação da TV Brasil	3

3.1.1.2. Abordagem qualitativa

As manifestações recebidas pela Ouvidoria neste mês de julho continuam a apontar o crescimento dos elogios, o que deve ser considerado de forma positiva, embora não tenhamos elementos para detalhar as manifestações do ponto de vista da segmentação de público – quem se interessa por qual programa, levando-se em consideração aspectos tais como faixa etária, grau de instrução etc. No entanto, em uma avaliação dos dados coletados nas comunicações, percebemos que o público que se manifesta à Ouvidoria tem demonstrado crescente satisfação com a programação da TV Brasil (11 elogios). Destacamos, como exemplo, a manifestação de Francisco Adão, de Niterói-RJ (processo 872-TB-2012):

“Boa tarde para todos! Sou fã da TV Brasil! Considero a melhor opção de canal entre as tvs abertas. Sempre está passando alguma coisa interessante na TV Brasil. No pouco tempo que fico em casa assisto todos os programas, inclusive até "Papo de Mãe", a melhor opção para domingo as 19 horas. Sou engenheiro civil trabalhando com consultoria e cálculo estrutural, 65 anos de idade e 41 anos de formado”.

Os profissionais da TV Brasil também recebem menções elogiosas (3), como mostra a manifestação de Mauro Furtado da Cunha (processo 926-TB-2012):

“Quero levar a todos os trabalhadores da TV Brasil, especialmente aos responsáveis pela grade de programação, o meu agradecimento, o meu apoio, minhas congratulações, enfim, meus parabéns pela programação que tem colocado no ar. Especialmente no tocante aos programas relacionados à vida selvagem, ao planeta, que peço que mantenham no ar. Além de educativos, tais programas são excelentes no momento de laser e convívio com os familiares. Mais uma vez, mantenham estes programas, e mais uma vez parabéns.”

As críticas e reclamações relativas à programação são esparsas, referindo-se a aspectos diversos, em geral demonstrando a opinião e gosto pessoal do manifestante sobre algum aspecto específico de programas, como discordância quanto à opinião de entrevistados sobre determinado assunto; simpatia/antipatia por algum convidado de programa de entrevistas etc.

3.1.1.2.1. Percepção dos telespectadores

Entre as manifestações contendo críticas e reclamações, destacamos a da professora Cláudia da Silva Santos, Reitora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco (processo 1036-TB-2012), que encaminhou sua demanda através de Ofício à Ouvidoria. Ela reclama que o programa *Cara e Coroa*, exibido no dia 22 de julho, cuja pauta era inovação e desenvolvimento tecnológico, “retrata o Nordeste de forma discriminatória e preconceituosa”, em reportagem “cheia de clichês, desrespeito e desinformações”. A demandante ressalta como discriminatório – e transcreve em seu ofício - o texto com que o jornalista Milton Coelho da Graça dirige-se ao jovem estudante pernambucano que teve um invento patenteado: *“Como você, um rapaz franzino, de Pernambuco, consegue pensar em algo que ninguém no mundo nunca pensou?”*. E ela continua em sua crítica: *“Pernambuco é, atualmente, o Estado que mais cresce. Nosso PIB é maior do que o do Brasil. É, portanto, uma ofensa referir-se a um inventor por sua aparência física. As formas de violência e crueldade têm suas raízes nos contextos sociais, históricos e políticos. A mídia não pode e nem deve reproduzi-los.”*

Entre outras críticas, a demandante aponta, ainda, que o “apresentador, ao mencionar a Torre Malakoff, imita o sotaque nordestino, como a maioria dos habitantes do eixo sul-sudeste, de forma pejorativa”. E conclui:

“Esse tipo de programa deveria atuar, como sugerem os contemporâneos teóricos da comunicação, como educador e não exibir um péssimo exemplo, excluindo nordestinos, tratando-os com ironia e de forma aética.(...) Reiteramos a necessidade de se refletir sobre o tratamento dado às notícias. (...) Apesar do senhor Milton Coelho ter Graça no nome, não teve a menor graça o que ele fez com a gente.”

3.1.1.2.2. Percepção da Ouvidoria

Ao analisarmos a edição do programa *Cara e Coroa* a que se refere à Reitora do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco, Cláudia da Silva Santos, percebemos outras fragilidades que apontam para a necessidade de investimento e qualificação em setores de produção de conteúdo, notadamente pauta, redação e roteirização.

Na percepção da Ouvidoria, faltou aprofundamento à pesquisa em que se baseou a produção da pauta desta edição do programa. Embora não tenha sido citado em momento algum, está claro que o argumento da pauta foi à divulgação, em 03/07/2012, em Genebra, do ranking dos países mais inovadores do mundo, uma classificação elaborada pela Organização Mundial de Propriedade Intelectual e pelo Instituto Européen d' Administration - INSEAD. Esta pesquisa aponta que o Brasil ficou em 58º lugar no ranking, uma queda de nove posições em relação ao ano anterior, quando o Brasil ocupava a 47ª posição em termos globais.

Na abertura do programa – uma espécie de lide daquela edição –, a conversa entre os apresentadores estabelece opiniões que desqualificam o país, no que diz respeito a investimentos em tecnologia e inovação, afirmações destituídas de dados de comprovação. Diz João:

“Tem que valorizar um pouco mais isso, né? O Brasil não valoriza sua ciência. Valoriza nossos artistas, nossos jogadores de futebol, nossos atletas, mas não nossos cientistas”.

Acreditamos fortemente que a opinião dos jornalistas deva ser sempre garantida. No entanto, para que o cidadão telespectador não se deixe influenciar, confundir ou ser induzido a equívoco, devemos também deixar claro quando se trata de opinião de um jornalista, e com base em que dados confiáveis essa opinião se baseia.

O texto de abertura da entrevista que vem a seguir e as garantias que o jornalista confere à opinião do entrevistado também merecem atenção:

“Roberto Nicolsky é um batalhador... É a melhor maneira de definir uma pessoa que luta por ciência e tecnologia no Brasil. Todos são batalhadores. Ele dirige uma entidade privada que reúne várias entidades chamada Protec. Roberto, como é que está o estado da arte da ciência e da tecnologia no Brasil, hoje. Por que, pelo que eu leio nos jornais, nós estamos investindo pouco, né isso?”

Desnecessário dizer que o entrevistado corrobora a desqualificação do país e das universidades em termos de inovação e tecnologia, insistindo sobre a necessidade de investimentos no setor privado, ou “malha produtiva do país”, como sendo este o lugar da produção tecnológica por excelência:

“Olha... o diagnóstico é que há uma incompreensão, no Brasil, na nossa cultura, de como é o processo de desenvolvimento da tecnologia. Há uma imagem já consagrada, cristalizada, já está no DNA do brasileiro, que a universidade é que produz tecnologia e as empresas apenas aplicam, o que é um erro colossal. Na verdade, a tecnologia é um processo de fabricação de qualquer coisa, portanto ele é necessariamente realizado por uma empresa.”

Não há contestação dos equívocos contidos na declaração, mas uma adesão entusiasmada. Em momento algum da entrevista, por exemplo, aborda-se, nem mesmo de forma crítica, a Lei da Inovação (Lei nº 10.973, de 2 de dezembro de 2004), que baseia-se em três principais vertentes: 1. constituição de ambiente propício às parcerias estratégicas entre as universidades, institutos tecnológicos e empresas; 2. estímulo à participação de instituições de ciência e tecnologia no processo de inovação, e 3. incentivo à inovação na empresa. Para o telespectador, a impressão que fica é a de que “o Brasil não valoriza sua ciência”, como afirma “o cara”. Quando se trata de jornalismo, a informação completa é crucial – e este é um programa jornalístico. Criticar, no programa, a não implementação de uma Lei é uma coisa; ignorá-la é omissão de informação.

Os dados do ranking da Inovação são referidos de forma vaga e incorreta:

TEXTO EM OFF: *“Embora a inovação no Brasil esteja crescendo bastante, ainda precisamos percorrer um longo caminho para atingir patamares de países como a Suécia, Islândia, no Norte da Europa, Hong Kong e Singapura, que ficam na Ásia. Segundo analistas internacionais, o Brasil tem se destacado em três áreas: a exploração de petróleo em águas profundas, agricultura tropical e a fabricação de aviões de médio porte. Um relatório publicado ano passado mostra uma queda expressiva do Brasil no ranking mundial de inovação. O país que antes ocupava a 50ª. posição, hoje é o número 68 da lista.”*

O que significa estar “crescendo bastante”? Quem são os “analistas internacionais” que dão garantias das áreas em que o Brasil tem-se destacado? Qual a fonte de “um relatório publicado ano passado” que mostra a queda “expressiva” do Brasil no ranking mundial de inovação? Segundo o texto do programa, “o país que **antes** ocupava a 50ª. posição, hoje é o número 68 da lista”. Antes, quando?

Em 2011, ano passado portanto, o Brasil ocupava a 47ª posição; em 2010, a 68ª; em 2009 - aí sim - a colocação era a de número 50. A omissão de dados pode levar à grave erro de interpretação e compreensão da informação. Por que comparar, dados tão distantes, se do ponto de vista jornalístico o correto seria comparar ao ano imediatamente anterior, ou dar a tabela de todos os anos?

O texto em off que destacamos informa ainda que “um relatório publicado ano passado mostra uma queda expressiva do Brasil no ranking mundial de inovação. O país que antes ocupava a 50ª. posição, hoje é o número 68 da lista.” Ora, se o relatório foi publicado ano passado, como poderia conter os dados deste ano? O relatório mais atual da Organização Mundial de Propriedade Intelectual, onde se podem ver os dados relativos ao ano de 2012, são de 03/07/2012.

Na arte, discreta e com número pequenos, percebemos que o ano de referência é 2010. Pela disparidade das informações, deduzimos que o programa deve ser uma reapresentação, que foi levada ao ar originalmente no ano de 2010 – o que não invalidaria as ponderações que trouxemos aqui. Ao contrário: seria um erro igualmente grave não constar, na edição, a informação de que o programa é uma reapresentação, com a data original em que foi levado ao ar explicitada ao longo da transmissão. Para qualquer telespectador, os dados seriam considerados ainda atuais, ainda mais levando-se em consideração a recente divulgação do novo relatório sobre o tema.

Independentemente da data, o programa apresenta uma série de outras fragilidades. Mas quanto à reclamação da Reitora, concordamos com o que ela reclama, mesmo estando evidente, nas imagens da reportagem, que o apresentador “o coroa” estava sendo elogioso e carinhoso com o povo nordestino em ambas oportunidades sobre as quais incide a crítica. É que não devemos perder de vista que a linguagem conforma a realidade e atualiza ideologias.

Aliás, a ideologia somente se estabelece plenamente no seio da sociedade quando já não nos damos conta de que estamos repetindo padrões indesejáveis de exclusão e preconceitos, através do que consideramos inadvertidamente como inocentes e carinhosas formas de tratamento.

3.1.1.3. Programa da Ouvidoria/TV Brasil – ‘O Público na TV’

O programa *O Público na TV* pretende ser uma ilustração do trabalho desenvolvido internamente pela Ouvidoria/TV Brasil, qual seja a análise do conteúdo da programação, a mediação das demandas dos telespectadores, o estímulo às equipes de produção de conteúdos a pensarem sobre suas práticas, e a formação do público para a compreensão das rotinas de produção, sejam elas de programação ou de jornalismo.

Neste mês de julho, levamos ao ar duas edições inéditas e duas reapresentações do programa, com o objetivo de concentrarmos os esforços da equipe na produção de uma nova edição de *O Público na TV*, com novos cenários, vinhetas e quadros. Os seguintes programas foram apresentados:

Edição de 05/07: Na edição desta semana, o programa da Ouvidoria debateu as práticas de produção dos conteúdos televisivos. Com depoimentos de especialistas e profissionais de mídia, o telespectador pode saber um pouco mais sobre o processo de produção da notícia e o diferencial da abordagem dos fatos nas pautas da emissora pública.

Edição de 12/07: Nesta edição, o programa apresentou ao telespectador o acordo fechado com as entidades religiosas e de direitos humanos para a elaboração da faixa de diversidade religiosa nas emissoras públicas de rádio e televisão. E no quadro “Balanço da Semana”, as manifestações de leitores, ouvintes e telespectadores sobre a programação das rádios e da TV Brasil e das notícias da Agência Brasil.

Edição de 19/07: (reapresentação) A partir da manifestação do telespectador Hugolino Almeida, de Belo Horizonte - MG, sobre reportagem levada ao ar pela TV Brasil, o programa mostra o processo de produção da notícia - como fatos e informações se transformam em pautas e reportagens a serem exibidas nos telejornais.

Edição de 26/07: (reapresentação) A convidada desta edição foi a Diretora de Jornalismo da EBC, Nereide Beirão. Entrevistada no estúdio do programa, Nereide esclarece aspectos levantados por jornalistas da empresa e de emissoras parceiras sobre normas e critérios previstos no Manual de Jornalismo da EBC.

3.1.2. EMISSORAS DE RÁDIO

3.1.2.1. Abordagem quantitativa

No mês de julho, a Ouvidoria recebeu 25 manifestações de ouvintes das emissoras de rádios públicas da EBC. Dessas manifestações, 06 foram elogios, 08 reclamações, 05 pedidos de informação, 01 comentário e 05 sugestões. Neste relatório não estão contabilizadas as demandas recebidas pela Central de Atendimento ao Ouvinte/CAO das Rádios MEC AM e FM do Rio de Janeiro, da Central do Ouvinte da Rádio Nacional Brasília AM e FM e Nacional da Amazônia.

Quadros demonstrativo das manifestações:

Reclamações	Total: 8
Rádio Nacional de Brasília	Total:1
Erro na reportagem História Hoje	1
Rádio MEC AM / RJ	Total:3
Propaganda pró Eduardo Paes (prefeito do RJ)	1
Anúncio mercantil num programa (Viva a Música)	1
Acervo do rádio teatro não atualizado	1
Rádio Nacional RJ	Total:2
Musishow	2
Rádio Nacional FM	Total:2
Erro na referência de autoria de uma música	1
Ausência de reportagem sobre o Nióbio	1

Elogios	Total: 6
Rádio Nacional RJ	Total: 1
Ao programa Época de Ouro	1
Rádio Nacional FM	Total: 1
À programação musical	1
Rádio MEC	Total: 2
Qualidade dos programas veiculados	2
Rádio Nacional da Amazônia OC	Total: 1
Ouvinte parabeniza equipe da rádio	1
Rádio Nacional AM	Total: 1
À equipe da rádio e ao programa de Luiz Alberto	1

Sugestões	Total: 5
Rádio Nacional FM	Total: 2
Incluir cantores como Agepê, Altemar Dutra e outros	1
Reportagem sobre Nióbio	1
Rádio MEC	Total: 1
Ouvinte fez inúmeras sugestões (áudio, provedor etc)	1
Rádio Nacional da Amazônia OC	Total: 1
Reprise do programa Tia Leninha	1
Rádio Nacional AM	Total: 1
Entrevista com Lair Ribeiro	1

Pedidos de Informação	Total: 5
Rádio Nacional FM	Total: 1
Informação sobre Fundo Nacala	1
Rádio MEC	Total: 2
Atualização do acervo do rádio teatro	1
Nome de música	1
Rádio Nacional da Amazônia OC	Total: 1
Sobre reprise do programa Tia Leninha	1
Rádio Nacional AM	Total: 1
Matéria sobre suposto estupro na embaixada da Nigéria	1

Comentários	Total: 1
Rádio Nacional FM	Total: 1
Música Mulher sem Razão e seus compositores	1

3.1.2.2. Abordagem qualitativa

3.1.2.2.1. Percepção dos Ouvintes

Ouvintes estrangeiros se manifestaram sobre as emissoras de rádios da EBC de longa distância, que relatam sobre a importância das programações com conteúdos jornalísticos e culturais do Brasil. Também fazem solicitações de informações para retransmissão das mesmas naqueles países.

O ouvinte Omar Alfredo Ortiz Robayo de Bogotá, em 14 de julho, enviou a seguinte mensagem (Processo 06-OC/12):

“Soy estudiante de secundaria, tengo 18 años de edad. Una de mis aficiones es el diexismo, es decir, la pasión por sintonizar y escuchar emisoras o señales de radiodifusión a través de la banda internacional de la onda corta. (...) Escucho su emisora a partir del año 2008...”

A seguir a tradução da íntegra da manifestação:

"Eu sou estudante do ensino médio, tenho 18 anos. Um dos meus hobbies é Dexismo, ou seja, a paixão por estações de rádio ou sintonizar e ouvir a transmissão de sinais através da banda internacional de ondas curtas. Isto serve como um complemento para os meus interesses no setor das telecomunicações e da cultura em geral, bem como transmitir conhecimento técnico é um meio para aumentar os meus conhecimentos em áreas como economia, cultura, política, música etc. de diferentes países ou partes do mundo. Eu ouço a sua estação desde 2008. Sua programação variada tem sido de especial importância para conhecer em profundidade seu país e seu idioma Português, muito semelhante ao meu espanhol nativo. Em anexo, um relatório detalhado de recepção, com base em suas transmissões em ondas curtas, esperando que seja útil para o seu departamento técnico."

O ouvinte de Bogotá, por iniciativa própria, faz um relatório técnico sobre a transmissão em ondas curtas da emissora de rádio. Avaliamos esta manifestação como de grande valia para a EBC, pelo apreço demonstrado pelo ouvinte à rádio pública do Brasil, independentemente dos aspectos particulares do conteúdo. Portanto, consideramos fundamental que o ouvinte receba uma resposta especial, valorizando e incentivando seu interesse em nossas transmissões, da forma como a SURAD já fez em outras

oportunidades. No entanto, até o fechamento deste relatório, em 31 de julho, a Ouvidoria não recebeu nenhuma manifestação da área para ser enviada ao ouvinte.

Outro ouvinte, Blake Stevenson de Wisconsin/EUA, através do Centro de Atendimento ao Ouvinte, do Rio de Janeiro - CAO/RJ solicitou:

"Hello, I am sending you this email to see if you can confirm my reception report. Date Received: July 19 2012 Time : 17:00hrs Frequencie : 11.780 khz language : spanish ? Signal Strength: good solid S7 to S9 Signal clear audio and light static levels. I am hoping you can confirm this thanks again."

Segue abaixo, em tradução, a íntegra das várias comunicações mantidas com o ouvinte, em inglês (Processo 13-AM-2012):

"Olá, estou lhe enviando este e-mail para ver se vocês podem confirmar o meu relatório de recepção. Recebido em: 19 de julho de 2012 Horário: 17:00 hrs Frequencia: 11,780 khz língua: espanhol? Força do sinal: bom, sólido S7 para S9, sinal de áudio claro e level baixo de estática. Eu estou esperando que você possa me confirmar isso, obrigado novamente."

A CAO respondeu:

"Obrigado por sua comunicação. Sim, a frequência: 11,780 que você ouve é da nossa estação de Rádio Nacional da Amazônia OC (ondas curtas)-Brasil e a língua é o português. Nós temos uma pergunta: em que cidade você está? Atenciosamente, CAO - Centro de Atendimento ao Ouvinte de rádio / MEC."

O ouvinte retornou à CAO/RJ, com a informação da sua localização e solicitou nova informação:

"Estou em Johnson Creek, Wisconsin. Ah, mais uma pergunta: se eu enviar meu endereço vocês me mandariam um cartão QSL ou algo com seu prefixo por e-mail para que eu possa colocar na parede da minha sala de rádio? Obrigado mais uma vez "

A CAO/RJ respondeu:

"Mais uma vez obrigado por sua comunicação. Somos responsáveis somente pela Rádios MEC AM e FM MEC do Rio de Janeiro. Infelizmente não temos qualquer material impresso sobre as nossas estações de rádio. Mas vamos enviar o seu e-mail para a Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação, (sic) que é responsável pela estação de rádio que você ouviu, Rádio Nacional Amazônica "

A CAO/RJ encaminhou à Ouvidoria a seguinte mensagem:

"Recebemos esse contato dos Estados Unidos, pedindo que confirmássemos uma frequência que ele conseguiu sintonizar. Verificamos junto ao setor técnico que a referida frequência corresponde à Rádio Nacional da Amazônia. Informamos isso ao solicitante e em seguida ele enviou uma nova mensagem pedindo algum material da Rádio. Respondemos que a Rádio MEC não tem esse tipo de material, mas que encaminharíamos a mensagem enviada à Ouvidoria da EBC".

O atendimento correspondeu apenas em parte às expectativas do ouvinte, que em sua última comunicação registrou que queria acesso ao cartão QSL, que é uma espécie de cartão de visita do radioamador e serve para registrar o primeiro contato e para comprovar a participação em várias modalidades de competições, para receber certificados internacionais e outros. Disponibilizar o cartão QSL é uma prática prevista no código de ética operacional.

A Ouvidoria observa, no contexto das informações trocadas entre o ouvinte e a CAO/RJ, que há uma necessidade premente de promover a integração dos canais de atendimento ao ouvinte. A EBC precisará assegurar ao cidadão a assertividade e unificação das informações prestadas pela empresa, de forma a evitar que o atendimento a uma demanda simples se torne complexa e delongada.

Outro ouvinte estrangeiro que corrobora, em parte, a manifestação anterior foi Sefrizal Arga, que escreveu para a Ouvidoria, da Indonésia, em 23 de julho (Processo 13-AM-2012):

"Alongside with Brazilian pop music. If my report is correct, can I get QSL card from Radio Nacional da Amazonia. Thank you".

A seguir a tradução da íntegra da manifestação:

“Lado a lado com a música popular brasileira. Se o meu relatório estiver correto, eu posso pegar o cartão QSL da Rádio Nacional da Amazônia? Obrigado.”

De acordo com as manifestações acima, a Ouvidoria, como contribuição à Superintendência de Rádio, sugere que o Cartão QSL, a ser emitido aos radioamadores como atendimento à ética operacional das rádios de longa distância, seja providenciado com brevidade para as emissoras de Rádio de longa distância (OC e AM) da EBC. Desta forma atendemos as expectativas dos cidadãos, assim como consolidamos o Cartão QSL da EBC como um instrumento de divulgação da plataforma de rádio da empresa.

Os elogios à equipe e à qualidade da programação das rádios também são destaque neste mês. No dia 24 de julho, o ouvinte José Batista Nogueira escreveu (Processo 13-AM-2012):

“Olá a todos da rádio. Estou adorando os programas da rádio; sou ouvinte desde que morava na Bahia e ouvia pelo rádio, agora pela internet. Adoro o programa de Luiz Alberto. Vocês ainda fazem o calendário com as fotos de todos da rádio? Gostaria de ganhar um. Abraço a todos da rádio”.

A resposta foi dada agradecendo o elogio e informando que em 2012 não foi confeccionado nenhum calendário:

“A Coordenação de Rádio, em resposta ao seu e-mail, agradece a participação e informa o seguinte: “No momento não estamos fazendo mais os calendários. Porém, está em nosso planejamento, em um futuro próximo, a confecção de material de divulgação das emissoras. Aproveitamos para agradecer a participação e nos colocarmos à disposição.”

A ouvinte Valérie, residente na França, no dia 27 de julho encaminhou o seguinte elogio (Processo 10-OC/12):

“Apenas queria dar os parabéns a toda a equipe da rádio Nacional da Amazônia pelo programa que é sempre ótimo. Beijinhos desde a França!!!!” .

Em 27 de julho, Valter Balsamao elogiou (Processo 10-OC/12):

“Quero parabenizar o Programa do Regional Época de Ouro, e dizer-lhes que desde a época da Rádio Mayrink Veiga, acompanho o que seria hoje o regional de Canhoto. Naquele tempo, o regional era formado pelos músicos: Dino e Meira aos violões, Canhoto no cavaquinho, Orlando Silveira no Acordeon e Gilson no pandeiro. Ainda não havia o Jorginho do Pandeiro. Achei o programa por acaso navegando na internet e fiquei emocionado de ouvir , ainda nestes dias de tão pouca boa música , uma apresentação magistral como tem sido as apresentações do Regional Época de Ouro. Que Deus continue com vocês para que possam levar esta música para os quatro cantos do Brasil.”

3.1.2.2.2. Percepção da Ouvidoria

As manifestações dos ouvintes das emissoras de rádio da EBC no mês de julho, em relação aos demais meses de 2012 são as mais ricas do ponto de vista das contribuições e diversificações das temáticas referentes às rádios.

As temáticas e aspectos dizem respeito ao atendimento e interação com os ouvintes estrangeiros, as informações de retransmissão de sinal, informações quanto ao acesso ao cartão QSL e os pontos relevantes da programação, no olhar dos ouvintes no exterior. Ademais, proporcionam uma compreensão clara dos desafios do atendimento ao usuário na EBC, quanto à forma do tratamento da informação, a necessidade de unificação dos canais e das informações no atendimento aos usuários, dentre outras, que precisarão ser solucionados com certa brevidade pela gestão da EBC.

A comunicação via rádio, ainda hoje, é o meio de comunicação de massa mais popular, e desta forma, um exemplo concreto de que um dos aspectos que contribuem para esse alcance de público é a interatividade com o ouvinte na construção da comunicação no Brasil e no mundo.

Como sugestão à direção da EBC, e em especial a Superintendência de Rádio, deve ser adotada estratégias inovadoras para o atendimento e para o tratamento das manifestações dos ouvintes, que hoje esta sendo prestado pelo Centro de Atendimento ao Ouvinte das Rádios - CAO do Rio de Janeiro e de Brasília.

A inovação no atendimento proporcionará uma gestão de resultados mais assertiva para a plataforma de rádio da EBC. A qualificação das contribuições de forma efetiva contribuirá para a ampliação do alcance e a fidelização da audiência das mesmas. Além de apostar na consolidação da qualidade e relevância da programação e dos serviços, como forma de atender aos princípios da comunicação pública da plataforma de rádio da EBC junto à sociedade.

A Ouvidoria elaborou um Diagnóstico do Atendimento da EBC, com objetivo de orientar a construção de estratégias e ações convergentes para qualificar o atendimento aos usuários dos veículos e dos serviços da empresa. As fragilidades do atendimento são enfrentadas por todos os veículos de comunicação da EBC e as medidas para resolver tais fragilidades estão sendo tomadas.

Desta forma a adoção de uma estratégia de atendimento ao cidadão que contribua efetivamente com os resultados da EBC, através de permanente interação com o usuário, por meio das manifestações de críticas, comentários, sugestões e elogios, que atendam a um método adequado de tratamento das solicitações e informações, possibilitando a gestão e a sistematização das mesmas será um diferencial para assegurar à co-criação ao cidadão.

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

Em julho houve reprise dos programas “Rádio em Debate” produzidos pela Universidade de Brasília por meio do termo de Cooperação com a Empresa Brasil de Comunicação (EBC).

O "Rádio em Debate" é transmitido às sextas-feiras com reprise aos sábados, nos horários abaixo. O programa também pode ser acessado via Radioagência Nacional em www.radioagencianacional.ebc.com.br. Emissoras da EBC podem ser ouvidas pelo portal: www.ebc.com.br

Rio de Janeiro

Nacional do Rio de Janeiro (1130 Khz) sextas às 20h04 e sábados às 7h50

MEC AM (800 Khz) sextas às 20h e sábados às 7h50

MEC FM (98,9 Mhz) sextas às 20h e sábados às 18h45

Brasília

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

Nacional FM Brasília (96,1 Khz) sextas às 13h e sábados às 14h

MEC Brasília (800 Khz) sextas às 20h e sábados às 18h45

Amazônia

Nacional da Amazônia (OC 11.780 Khz) sextas às 10h45 e 16h45, sábados às 9h45.

Nacional do Alto Solimões (FM 96,1 MHz e AM 670 Khz) sextas às 9h45

3.1.3. AGÊNCIA BRASIL DE NOTÍCIAS

3.1.3.1. Abordagem quantitativa

Em julho a Ouvidoria recebeu um total de 29 manifestações, das quais 21 foram reclamações, 2 elogios, 2 sugestões, 3 comentários e 1 pedido de informação. As 21 reclamações registradas, 17 foram por informação errada, 1 por falta de informação, 2 foram sobre linha editorial e 1 por parcialidade. Até a conclusão do relatório do mês de julho, 1 demanda permanece sem resposta.

Quadros demonstrativo das manifestações:

Sugestões – Agência Brasil	TOTAL: 2
Sugestão de pauta	2

Elogio – Agência Brasil	TOTAL: 2
Elogio à matéria "Perícia da Justiça francesa sustenta culpa de Air France e Airbus por queda de avião"	1
Elogio à matéria "Sistema integrado de produção gera lucro na agropecuária"	1

Pedidos de Informação – Agência Brasil	TOTAL: 1
Informações sobre como adquirir cópia do Manual de Redação da EBC	1

Comentários – Agência Brasil	TOTAL: 3
Comentário sobre a Coluna da Ouvidoria – Sem exageros	1
Comentário sobre a Coluna da Ouvidoria – Desafios do jornalismo público	1
Comentário sobre o desenvolvimento da região amazônica	1

Reclamações – Agência Brasil	TOTAL: 21
Informação errada	17
Matéria citou “Lei da Ficha Limpa” e o correto seria “Lei de Cotas”	1
Matéria utilizou a expressão “preto” para se referir às pessoas da raça negra.	1
Matéria sobre a quantidade de dias de licença maternidade para mulheres que adotarem um filho	1
Matéria fala que o hospital São Paulo pertence à UNIFESP e o correto é à SPDM (sociedade paulista para o desenvolvimento da medicina)	1
Erro na data da matéria	1
Matéria fala que apenas o IPTU e o ICMS sejam aplicados em manutenção e desenvolvimento do ensino e o correto seria todos os impostos.	1
Erro de português na matéria “Perícia da Justiça francesa sustenta culpa de Air France e Airbus por queda de avião”	1
Matéria sobre as atribuições dos prefeitos	2
Matéria erra o número de municípios que haverá eleições para prefeito	1
Matéria erra o número de eleitores do estado de São Paulo	2
Erro no título da matéria “Procon e TJSP e Procon terão programa para auxiliar pessoas superendividadas”	1
Matéria erra ao falar que as cidades de Corumbá e Ladário são do estado de Mato Grosso o correto é Mato Grosso do Sul	2
Erro na grafia do nome da judoca brasileira	1
Matéria erra na data que aconteceu a COP-15	1
Parcialidade	1
Agência Brasil ouviu o Inbra na matéria “MPF denuncia Inbra na Justiça como responsável por um terço do desmatamento na Amazônia”.	1
Linha editorial	2
Matéria sobre a greve dos professores universitários	1
Agência Brasil prioriza as pautas sobre cultura das cidades de São Paulo e do Rio de Janeiro	1
Falta de Informação	1
Matéria “Projeto brasileiro entra na lista dos dez mais inovadores do mundo em infraestrutura urbana” não fala sobre o aspecto inovador do projeto.	1

3.1.3.2. Abordagem qualitativa

3.1.3.2.1. Percepção dos leitores

Neste mês de julho destacamos a demanda do leitor João Mützenberg, que no dia 30/7, questionou: *“Bom dia! Acompanho quase que diariamente a Agência Brasil, mas fico assombrado como a ABr ainda vê o país apenas como litoral. Se prestarmos atenção às notícias veiculadas na editoria de Cultura, por exemplo, são priorizados principalmente eventos culturais do Rio e São Paulo. É claro que ocorrem mais eventos nessas cidades, mas ignorar o interior do Brasil parece-me que não poderia partir de uma agência pública de notícias. Afinal, como diz a música, o Brasil não é só litoral., linha editorial adotada pela Agência Brasil provocou manifestações e questionamentos.”* (Processo 193-AB/12)

Em resposta a Diretoria de Jornalismo agradeceu a participação do leitor e informou que: *“De fato suas observações são pertinentes. Infelizmente não temos equipe e recursos para fazer matérias de culturas em outras regiões do país. Assim, como temos sucursais apenas em São Paulo e Rio de Janeiro, nossas matérias de cultura acabam tratado de eventos destas cidades. Vamos nos esforçar para tratar deste tema em outras regiões, mesmo tendo que fazer apurações por telefone, o que sempre prejudica a qualidade final do trabalho.”*

Sabemos que a diversidade deve estar associada a qualquer temática e dessa forma permear todas as coberturas realizadas. Portanto, a Ouvidoria sugere que a Agência Brasil esteja atenta e aberta às diferenças, encontrando formas criativas de apuração que permitam a cobertura nacional que favoreçam o entendimento e aprofundamento maior dos temas em questão. Em especial do ponto de vista cultural, aspecto levantado pelo leitor, o Brasil possui uma identidade com perfil bastante diversificado, devendo ser fartamente explorado pela ABr, com o objetivo de propiciar uma rica troca de experiências entre a sociedade.

A Ouvidoria evidencia duas demandas sobre a matéria – *Antes de votar, eleitor precisa conhecer atribuições de prefeito*. Em 17 de julho, o leitor Nazário enviou a seguinte mensagem: *“Bom dia a todos Quanto a matéria do Jornalista Marcos Chagas dizendo que - "A finalidade da Guarda Municipal é preservar os bens públicos e não desenvolver ações de proteção direta do cidadão, que cabem às polícias Militar e Civil", quero manifestar que o jornalista está equivocado, pois as Guardas Municipais estão atuantes na proteção dos cidadãos em todo o Brasil, primeiramente proteção da vida que é o maior patrimônio que o município pode ter.”*

A resposta dada pela Diretoria de Jornalismo avaliou que: *“A sua participação é muito importante para o aperfeiçoamento do nosso trabalho. Na matéria sobre as atribuições do prefeito municipal o repórter relacionou as funções constitucionais da guarda municipal e as que não são objeto dela. Justamente para esclarecer essas questões para que o cidadão possa identificar o que é passível de ser prometido e realizado. Por isso que o repórter explicou como diz a carta magna que o município tendo também responsabilidade pela segurança pública, possa incluir como órgão coadjuvante nessa tarefa a Guarda Municipal, que tem a função principal de proteger os bens, serviços e instalações, nos termos da lei, e se solicitado auxiliar os órgãos policiais na manutenção da ordem pública junto com a Polícia Federal, Civil e Militar, além de outros previstos na própria Constituição Federal, como é o caso da Polícia da Câmara dos Deputados, com atribuições também limitadas aos fatos ilícitos daquela Casa de Leis. Na realidade o texto do repórter expôs corretamente as funções para diferenciá-la do papel constitucional das polícias estaduais e federais. No entanto, o leitor tem razão em dizer que a guarda municipal possa auxiliar, apoiar em outras funções quando solicitada. Por isso, sua crítica foi levada para a reunião de pauta para as devidas considerações.”*

Ainda se tratando da matéria sobre as atribuições do prefeito, o leitor Marcelo Peruchi, em 17/7, comentou: *“A matéria que fala sobre atribuições e competências dos Prefeitos, quando fala sobre as Guardas Municipais está incorreta, é DEVER CONSTITUCIONAL dos Municípios a Segurança Pública e as GM's devem salvaguardar a vida de seus cidadãos. A maior prova disso é que em Curitiba os Guardas Municipais participam efetivamente das instalações das Unidades Paraná Seguro aos moldes das UPP da cidade do Rio de Janeiro, e vão trabalhar nas cidades sedes da Copa do Mundo 2014.”*

A Diretoria de Jornalismo, por sua vez, agradeceu a mensagem do leitor e respondeu que: *“Não temos reparo a fazer à matéria publicada. Existe a PEC 534/2002, apresentada pelo então senador Romeu Tuma (PFL-SP), que estende às guardas municipais poder de polícia, mas no Senado não há registro de tramitação. Na Câmara Federal, no último dia 11 de julho, consta apresentação do Requerimento de Inclusão na Ordem do Dia n. 5739/2012, do Deputado Arnaldo Faria de Sá (PTB-SP), que: 'Requer inclusão na Ordem do Dia da Proposta de Emenda à Constituição n.º534/2002'. Inteiro teor. No entanto, como ainda é uma proposta de mudança constitucional, não aprovada, o que está em vigor é o parágrafo 8º do artigo 144 da Constituição Federal: '§ 8º - Os Municípios poderão constituir guardas municipais destinadas à proteção de seus bens, serviços e instalações, conforme dispuser a lei.'”*

Não satisfeito com a resposta, o leitor contestou: *“O Senhores continuam equivocados, primeiro não exclusivo da PM a proteção ao cidadão, depois no artigo 144 da Constituição a palavra ESTADO que tem o*

DEVER da Segurança Pública significa PODER os Municípios fazem parte desse PODER independente da PEC 534, o questionamento na matéria é as Guardas Municipais sem obrigações na defesa do município, isso não é verdade, já que estamos inseridos no SENASP e na Copa do Mundo 2014, a matéria conflita com as atuações dessas corporações e pode trazer complicações aos seus profissionais. Somos a Polícia das cidades brasileiras, muitas vezes só o que o povo pode contar.” Não havendo resposta da Diretoria de Jornalismo até o encerramento desse relatório.

Nota-se que apesar da reportagem ter como tema principal as atribuições do prefeito, os leitores questionaram as informações prestadas sobre as competências da Guarda Municipal. Fato que teria sido evitado caso a Agência Brasil não tivesse tratado a finalidade da guarda municipal. Afinal o assunto não é pacificado e existe, como a própria Diretoria de Jornalismo - DIJOR salientou, debate no Congresso Nacional para conferir à guarda municipal poder de polícia.

A sugestão da Ouvidoria é de que ao noticiar assuntos que sejam foco de discussões e debates, a Agência Brasil seja o mais objetiva possível, apresentando as características do tema a ser publicado, sem fazer comentários que dão margem a possíveis questionamentos das partes interessadas.

3.1.3.2.2. Percepções da Ouvidoria

A cobertura da Agência Brasil sobre a temática “criança e adolescente” foi observada pela Ouvidoria no mês de julho. O enfoque foi dado pela relevância do assunto, uma vez que a Constituição Federal determina que a efetividade dos direitos das crianças e dos adolescentes tenha prioridade absoluta sobre os demais. Além disso, o Estatuto da Criança e do Adolescente – ECA completou 22 anos em julho, mesmo mês que a 9ª Conferência Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente foi realizada em Brasília.

É certo que a comunicação, além de ser um direito, torna-se também um instrumento de defesa dos direitos humanos e da cidadania, sobretudo em uma época em que a violação destes tem sido cada vez mais praticada. O jornalismo tem uma função muito importante na educação para a cidadania, assumindo também um papel político e de responsabilidade social, sobretudo quando dá visibilidade aos problemas e busca apontar alternativas de solução.

Partindo desses pressupostos, analisamos as 37 matérias publicadas pela Agência Brasil sobre crianças e adolescentes, no período de 1º a 31 de julho de 2012. Chamou atenção o fato de que 12 matérias das 37 publicadas dizem respeito à 9ª Conferência Nacional dos Direitos da Criança e do Adolescente realizada em Brasília.

Dos 12 textos produzidos sobre a Conferência, 7 se referem à participação do governo no evento e ao lançamento de projetos governamentais e o tratamento dispensado pela ABr aos assuntos que envolvem os direitos das crianças e adolescentes, tema central de discussão da Conferência, deixou a desejar quanto a contextualização e a investigação das causas da não efetividade dos direitos no Brasil, priorizando a descrição dos fatos.

Outro aspecto observado referente à temática foi que, das 12 matérias publicadas sobre a Conferência, apenas 4 mencionam o ECA, e uma destas cita a Convenção sobre os Direitos da Criança, ignorando que, no cenário internacional, a Convenção traz uma perspectiva revolucionária acerca da inserção de crianças na sociedade e, nacionalmente, o ECA solidifica as conquistas da Convenção. Nesse sentido, as matérias como forma de agregar mais qualidade, credibilidade e contextualização ao conteúdo produzido sobre a temática pela Agência Brasil poderiam ter inserido conteúdos das leis que asseguram os direitos das crianças e adolescentes.

Ademais, sugere que as matérias produzidas pela ABr, sobre crianças e adolescentes, sejam acompanhadas de uma reflexão sobre as possíveis soluções para inibir as violações dos direitos garantidos pela Convenção dos Direitos da Criança e ratificados pelo ECA, noticiando as causas e ações resolutivas para assegurar uma infância e adolescência a todos.

A realidade dos direitos da criança e do adolescente tem muito a avançar no país, e é nesse ambiente que a Agência Brasil desempenhará um papel fundamental de parceria com a sociedade, devendo assumir uma postura mais ativa no processo de monitoramento, fiscalização e cobrança das políticas públicas, produzindo informação qualificada que permita que os direitos sejam conhecidos e exigidos.

Os veículos de comunicação pública são os maiores aliados da sociedade no exercício do controle social como instrumento de disseminação de informações para a construção da cidadania ao para apontar as transformações possíveis e necessárias na defesa dos direitos dos cidadãos.

Diante disso, a Ouvidoria sugere que a Agência Brasil atente para a necessidade de divulgar notícias enriquecidas por descrições mais contextualizadas e acrescentando mais informações ao factual assegurando maior alcance e repercussão junto à sociedade. O olhar atento da agência às políticas públicas é de suma importância ao consolidar o papel de difusor de cidadania noticiando sistematicamente a evolução e os efeitos diretos que elas têm na vida dos cidadãos.

3.1.3.3. Colunas da Ouvidoria

Publicação de 02/07 - a coluna da Ouvidoria intitulada “O jornalismo e o excesso de fontes oficiais” advertiu sobre a predominância de fontes oficiais, se comparada à recorrência às fontes não governamentais na cobertura da Agência Brasil sobre o processo de negociação para fechar o documento oficial da Conferência das Nações Unidas sobre o Desenvolvimento Sustentável, a Rio +20.

Afora o aspecto quantitativo, outra questão observada na coluna foi à ausência de contraponto, tanto nas notícias que focalizam as fontes oficiais quanto nas que tinham como referência as fontes não governamentais. Do ponto de vista do conteúdo, as matérias que veicularam a posição dos movimentos sociais não levaram o leitor a perceber o ponto principal das divergências.

A coluna ressalta que a cobertura feita pela ABr foi omissa frente ao posicionamento dos movimentos sociais em relação ao documento oficial da conferência, e que a predominância de fontes governamentais e a pouca inserção de fontes não oficiais revelam a desproporcionalidade com que o tema foi tratado. Esta desproporcionalidade na cobertura pode, tanto revelar que a ABr concentrou seus profissionais no local em que ocorriam os eventos oficiais, quanto à tendência em privilegiar as vozes oficiais em detrimento das vozes sociais que estavam, em sua maioria, concentradas na Cúpula dos Povos, evento paralelo na programação da Rio+20.

Como alternativa para corrigir essa desproporcionalidade a coluna sugere a ação de também priorizar profissionais nos eventos paralelos, como forma de garantir uma cobertura mais representativa do que foi a conferência na sua integralidade. Independentemente dos números, a desproporcionalidade na visibilidade das vozes não condiz com a missão de uma agência pública de notícias. Ademais, a cobertura desta forma não tem a capacidade de contribuir, nem fortalece os valores da cidadania, que são os objetivos primordiais da mídia pública.

Publicação de 09/07 - A coluna seguinte, “Os desafios do jornalismo público”, analisou a linha editorial adotada pela Agência Brasil, tendo como ponto de partida a demanda do leitor José Marcelo Torres Batista que fez, no dia 28 de junho, as seguintes considerações:

"Sou jornalista, cidadão e leitor. Tenho a página da Agência Brasil como uma das favoritas na internet e a acesso de segunda a sexta. Ao ler as manchetes diárias do site, nós, leitores, acabamos lendo praticamente as mesmas matérias e talvez as mesmas manchetes da imprensa comercial, privada. Se for para fazer o que a imprensa comercial (privada) faz, é melhor não ter a Agência Brasil, que deveria ter, de fato, um viés de comunicação pública. (...) Sua condição de existência é fornecer a informação pública, o que a mídia comercial não fornece (por má vontade ou por interesse em ocultar). Sou defensor da existência da EBC, da TV Brasil, da Agência Brasil e da Voz do Brasil, mas é preciso fazer outro tipo de comunicação."

A Diretoria de Jornalismo respondeu agradecendo a participação do leitor e enfatizando a importância de sua colaboração, ao mesmo tempo em que esclareceu:

"O jornalismo da EBC é responsável pela Agência Brasil, pelo jornalismo da TV Brasil e pelo jornalismo nacional das oito emissoras que fazem parte da empresa. Temos por princípio manter o leitor, o telespectador e o ouvinte sempre bem informados do que acontece no Brasil e no mundo, além de oferecer a eles acesso a notícias que outros veículos não divulgam. As manchetes da Agência Brasil mostram o que está acontecendo de mais importante no dia, além de notícias que não são cobertas por outras agências. O mesmo ocorre nos radiojornais e telejornais produzidos por nós. Fazemos jornalismo, sempre com o foco na correção e complementaridade. Desde que a EBC foi criada, em 2007, é isto que buscamos todos os dias: informar a população sobre temas que os demais veículos não cobrem. Vários temas sobre direitos humanos, que mostram a diversidade social, cultural e étnica do Brasil, assuntos esquecidos pela mídia, são retratados pela EBC. Um entre as centenas de exemplos que poderíamos mostrar é uma reportagem com as vítimas do erro da imprensa no [caso Escola Base](#) em São Paulo.(...)"

A coluna trouxe ainda um complemento à resposta da Diretoria de Jornalismo, citando o Manual de Jornalismo da EBC como um instrumento que, na percepção da Ouvidoria, pode responder a esta e a outras manifestações que nos chegaram.

A coluna pondera que, do ponto de vista teórico, o novo *Manual de Jornalismo* não deixa dúvidas quanto aos conceitos que norteiam os fundamentos, princípios e valores que devem reger o jornalismo

público. Resta agora o exercício prático de sua aplicação, por meio do qual se poderá responder se os veículos da EBC têm condições de fornecer espaços e meios para o debate público acerca de temas de relevância local, regional, nacional e internacional, assegurada a expressão de ideias, opiniões e pontos de vista divergentes, como prevê o próprio manual. Ou mesmo de constituir-se em alternativa para o cidadão, na medida em que deve dedicar atenção aos fatos habitualmente ausentes na mídia, com enfoques diferenciados e/ou complementares, que têm sido um dos principais questionamentos feitos pelos leitores.

Para isso, é muito importante que os jornalistas, comunicadores e todos aqueles que atuam na produção da informação que a empresa oferta ao público, tenham o compromisso não somente de conhecer, mas, sobretudo, de aplicar no trabalho cotidiano da produção de notícia os princípios descritos no manual.

Publicação de 16/07 - com o título “Prestando contas”, a Ouvidoria apresentou um balanço das manifestações recebidas no primeiro semestre de 2012 e apresentou o seguinte levantamento: total de 178 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 123 manifestações foram reclamações; 5 elogios; 18 sugestões; 20 comentários e 12 pedidos de informações.

Na coluna foi dado destaque para as 123 reclamações que chegaram à Ouvidoria nesse período de 6 meses, das quais 57 foram sobre erros de informação. Dessas 57, a Diretoria de Jornalismo corrigiu 40, que tratavam de mudanças pontuais como correção de erros de ortografia e gramática, erros em nomes de pessoas e de localidades, números e cifras. Apesar de ter corrigido 70% das reclamações feitas pelos leitores, ainda permanecem sem respostas 21% das reclamações, ou seja, 12 manifestações, sendo que uma delas foi pauta na coluna da ouvidoria *Notícias e novidades na educação do campo*, publicada no dia 16 de abril de 2012.

Como forma de evitar erros, a coluna afirma que primeiro é necessário que o jornalista faça a checagem de todas as informações que chegam à redação, tarefa que na maioria das vezes, por falta de tempo, não consegue realizar, satisfazendo-se apenas com a leitura dos “realese” divulgadas pelas assessorias de imprensa das instituições. O tempo e os recursos de que o jornalista dispõe para fazer a apuração e checagens das informações podem agir tanto a seu favor (agilidade na divulgação da notícia) quanto serem contrários à qualidade de seu trabalho, se forem exíguos. A prevenção quanto a esse tipo de “armadilha”, que frequentemente surpreende os profissionais do jornalismo, só poderá ser mitigada com a inserção de um processo sistemático de verificação da consistência, da lógica e da veracidade das

informações, antes de publicá-las. Apenas desta forma se pode minimizar os danos causados à qualidade da notícia e consequentemente, à credibilidade do veículo.

Em contrapartida, é demonstrado na coluna que reconhecer e corrigir o erro demonstram a credibilidade e o compromisso da ABr com a informação que transmite, e também revela a importância da participação do público para o veículo ao resguardar a qualidade da informação.

Publicação de 23/07 - Com o título “A EBC e as normas editoriais para as eleições de 2012” a quarta coluna informa que, para as eleições deste ano, a EBC novamente toma a iniciativa de autorregulação, ao aprovar, no início deste mês, o [Manual Eleições 2012 – Diretrizes e Normas Editoriais da EBC](#), com o objetivo de orientar a cobertura jornalística pelos diferentes veículos da empresa no pleito municipal de outubro. Dentre as diretrizes editoriais previstas no manual, um dos pontos que chamam a atenção é o protagonismo do cidadão na programação das emissoras, na medida em que a empresa determina que a cobertura dê destaque ao ponto de vista e ao interesse do cidadão, por meio de recursos como perguntas dos ouvintes e telespectadores e usando ferramentas como a interatividade para garantir maior participação do público.

Com a publicação das normas editoriais que irão guiar a conduta dos profissionais durante a campanha e o pleito eleitoral, a EBC além de dar um exemplo de autorregulação, ao mesmo tempo oferece elementos para que a sociedade exerça seu direito de controle e fiscalização dos conteúdos veiculados por seus canais de comunicação.

A Ouvidoria, como forma de cumprir uma de suas atribuições, que é *ser o canal público de diálogo com cidadão para que ele possa manifestar sua avaliação dos serviços públicos de comunicação prestados pela EBC*, utilizou o espaço da coluna e convocou novamente os leitores da Agência Brasil a exercerem esse direito de controle e fiscalização dos conteúdos veiculados pelos canais de comunicação da EBC durante as eleições e, quem sabe, force os demais veículos a adotar a mesma prática, saindo do discurso e passando efetivamente à ação.

Publicação de 30/07 - A quinta e última coluna do mês, “A cobertura da Agência Brasil sobre os temas relacionados à cidadania”, analisa como a Agência Brasil cobre os temas relacionados à cidadania, não em termos abstratos, mas na prática, pelos temas selecionados e pelos enfoques adotados nas reportagens.

Na medida em que cidadania significa inclusão dos segmentos menos favorecidos da população, a primeira coisa que a coluna chama atenção na cobertura da Agência Brasil diz respeito ao leque de temas abordados. Neste sentido, a cobertura da Agência Brasil é digna de elogios e o enfoque predominante nas matérias não está nos resumos dos pronunciamentos de autoridades governamentais sobre os temas, as chamadas matérias “declaratórias”, mas na repercussão e, sobretudo, na contextualização, inclusive na dimensão histórica, e na diversidade de fontes consultadas.

Outro aspecto positivo destacado pela coluna é o fato de a Agência Brasil estar cada vez mais atenta ao fornecimento de informações que facilitam ao cidadão o contato com os órgãos públicos para apresentar suas denúncias, suas sugestões e seus pedidos de informação. Trata-se da função da mídia como “serviço público”.

Contudo, a coluna mostra que a cobertura da Agência Brasil se manifesta mais frágil em uma das áreas mais complexas da política brasileira: na dinâmica das relações federativas do Estado brasileiro, onde a definição do papel do cidadão é confusa. De modo geral, a cobertura nesses casos tende a colocar o cidadão no papel de objeto passivo dessas políticas e apresentar a dinâmica federativa como um processo que envolve forças políticas fora do alcance do cidadão: são decisões baseadas nos cálculos de interesse, influência e poder.

3.2. Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC

3.2.1. Abordagem quantitativa

O Serviço de Informação ao Cidadão no mês de julho registrou 38 pedidos de informações. Os pedidos de informações foram acessados através do sistema 0800 (13 via telefone), via sistema e-SIC (24 via web) e 1 pedido presencial.

Todos os pedidos de informações até a finalização do relatório foram respondidos. O SIC no mês de julho não apresenta pendências e tem mantido o prazo de resposta dos pedidos de informação com média de 4,5 dias.

As áreas demandadas e as principais informações foram:

Área Demandada	Quantidade	Principais informações solicitadas
DIAFI	22	Concurso Público Plano de Cargos e Salários Quadro de funcionários Diferença de atribuições entre Jornalista e Gestor Benefícios Contrato ACERP
DIPRES	2	Pesquisa sobre os presidentes da EBC desde 1973
OUVIDORIA	10	Pronto Atendimento
SUPROG	2	Programação infantil Informações sobre o Programa de Cinema da Tv Brasil
SURAD	1	Transmissão da Voz do Brasil em outra rádio
DIJOR	1	Notícia Agência Brasil

Brasília, 10 de agosto de 2012.

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