



**Empresa Brasil
de Comunicação**

Relatório da Ouvidoria

Maio

2016

Ouvidora-geral

Josefi Marques

Ouvidores-adjuntos

David Silberstein

Márcio Bueno

Tiago Severino

Atendimento

Ana Cristina Santos

Daniel Teixeira

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Carlos Genildo

Monitoramento e Gestão da Informação

Jamily Souza

Sheila Lima

Tiago Martins

Apoio à comunicação

Wêdson França

Secretária

Edna Mamédio

Estagiário

Raimundo Lourenço

Sumário

Análise de conteúdo

TV Brasil

Cobertura do Dia do trabalho.....	6
Cobertura ao vivo dos fatos políticos.....	6
Discriminação religiosa tem reprises em programa infantil	8
Cenas um tanto bizarras	9
Programa faz merchandising para banco.....	10
Telespectador reclama de chamada com cenas de sexo	10
A divulgação dos áudios de Sérgio Machado	11
Programa religioso usa TV Brasil para propaganda eleitoral	12
Telespectadora reclama do cancelamento da transmissão do show de Mano Brown ..	13
A queda do ministro da Transparência.....	13
Cobertura do caso de estupro no Rio de Janeiro	14

Agência Brasil e Portal EBC

Faltou o cidadão nas comemorações do Dia do trabalho	15
Análise comparativa põe Agência Brasil em vantagem	17
Falta o horário na chamada para debate no rádio.....	18
Notícia sobre inflação poderia ser mais didática.....	18
Cobertura da campanha de vacinação.....	20
Resumo omite informações importantes.....	21
Especialíssimo no Portal EBC	23
O ineditismo de um nomeado sem currículo.....	23
Os movimentos Ocupa MinC na Agência Brasil.....	24
Retalhos mal costurados.....	24

Sistema de Rádios	
Nacional Brasil.....	26
O desconcerto de matérias velhas no radiojornalismo.....	28
Comentário inadequado.....	29
Ouvidoria nos veículos da EBC	
Programas da Ouvidoria.....	31
Colunas da Ouvidoria.....	31
Manifestações do público	
TV Brasil.....	37
Agência Brasil e Portal.....	40
Sistema de Rádios	42
Monitoramento e Gestão da Informação	
Mapeamento das demandas.....	46
Processos pendentes	53
Estatísticas de atendimento.....	56
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....	63

Análise de conteúdo

TV Brasil

Cobertura do Dia do trabalho

A TV Brasil fez uma cobertura especial de atos em Brasília, Rio de Janeiro e, principalmente de São Paulo durante o dia do trabalho, 1/5. A transmissão foi ao vivo. Em relação a São Paulo, os links da TV Brasil foram instalados no Vale do Anhangabaú, onde ocorria um evento organizado pela CUT, e outro no Campo de Bagatelle, local do movimento da Força Sindical. No entanto, a câmera instalada no evento da Força não permitia saber a dimensão do ato. A imagem apenas mostrava grupos de pessoas caminhando de um lado a outro. No evento da CUT, as imagens eram mais variadas – havia imagem do público e de cima do palco. Quando a presidente Dilma Rousseff chegou foi incluída no vídeo uma janela para o intérprete de Libras. A imagem era escura e, eventualmente, parecia que alguém atravessava na frente do profissional que fazia a tradução.

A maioria das entrevistas foi de pessoas contrárias ao processo de impeachment. O discurso de favoráveis ao afastamento da presidente foi apenas do líder da Força Sindical.

A transmissão foi comandada por uma bancada a partir de São Paulo. Um aspecto positivo foi a explicação do comentarista de economia da TV Brasil sobre a proposta de terceirização. A análise permite ao telespectador entender os fatores que estão em jogo, sem seguir por qualquer viés pró ou contra a medida.

Esse debate na bancada ocupou a maior parte do programa. Apesar de ser um plantão para a cobertura do primeiro de maio, pareceu muito mais um programa dedicado a discutir economia do que mostrar o ato ao vivo do dia do trabalho.

Cobertura ao vivo dos fatos políticos

A Ouvidoria analisou a coberturas, feitas pela TV Brasil, dos seguintes fatos políticos: o afastamento de Eduardo Cunha pelo STF, a votação do relatório sobre o impeachment do senador Antônio Anastasia (PSDB-MG), a decisão do Senado de afastar a presidente da República e a saída de Dilma Rousseff e chegada de Michel Temer ao Palácio do Planalto.

STF afasta Eduardo Cunha

A TV Brasil transmitiu no dia 5/5 a sessão do Supremo Tribunal Federal (STF) que decidiu pela suspensão do mandato de Eduardo Cunha. O assunto já era pauta desde as primeiras horas da manhã depois que uma liminar do ministro Teori Zavascki afastou Cunha do mandato de deputado e da presidência da Câmara dos Deputados.

O plantão da TV Brasil que exibiu a sessão começou bem mais cedo do que o necessário. O programa ficou no ar durante quase 40 minutos até a sessão iniciar. O tempo foi preenchido por uma análise sobre a crise política com participação de um dos comentaristas da emissora.

A sessão do STF com certeza era de interesse público e de impacto no cenário político. No entanto, a transmissão ao vivo em uma emissora aberta talvez não fosse o mais adequado. Os discursos dos ministros foram longos, técnicos e, para o público leigo, certamente de difícil entendimento. Entradas com plantões de notícia e reportagens dentro do boletim Notícia poderiam ser mais didáticas e provavelmente de maior interesse para o público heterogêneo de uma TV.

[Comissão do Senado vota relatório](#)

A comissão do impeachment do Senado votou, no dia 6/5, o relatório que recomenda a continuidade do processo contra a presidente Dilma Rousseff. A TV Brasil exibiu a sessão, em cobertura especial do Plantão Repórter Brasil, por volta das 10h. Como ocorreu com a sessão do STF, a transmissão começou bem antes do início dos trabalhos no Senado. No começo do programa, foram apresentadas reportagens que trataram de fatos recentes da política. Em seguida, quando não havia ainda o que ser mostrado no plenário do Senado, a TV Brasil passou a exibir o discurso de Dilma em uma cerimônia de contratação de imóveis do Minha Casa, Minha Vida. A veiculação do pronunciamento presidencial também foi precipitada. A transmissão começou quando Dilma ainda fazia a saudação às autoridades políticas presentes ao evento, sem que ficasse muito clara a pertinência da participação da presidente. Logo depois, a apresentadora chama as primeiras imagens da sessão do Senado, onde os discursos haviam começado. A impressão que ficou foi a de falta de planejamento para a cobertura dos eventos.

[Senado decide afastar Dilma Rousseff](#)

A TV Brasil transmitiu na íntegra a sessão do Senado que afastou a presidente Dilma, no dia 11/5. A cobertura não se limitou apenas à exibição do que ocorria no plenário. Houve a participação de comentaristas, convidados e de repórteres ao vivo que noticiavam o que acontecia fora do Congresso.

A cobertura especial começou por volta das 10h. Durante o intervalo do Senado, a TV exibiu o Repórter Brasil Tarde. Como era de se esperar, o assunto principal do telejornal foi a reunião do Senado. O noticiário tratou de forma equilibrada a votação. Alguns senadores tanto da oposição quanto da situação que já tinham feito pronunciamentos foram destacados. Ao vivo da Esplanada dos Ministérios houve um relato da mobilização de militantes favoráveis e contrários ao afastamento.

O relato objetivo dos repórteres da TV Brasil permaneceu ao longo da cobertura. Uma repórter da TV Brasil mostrou, ao vivo, em duas ocasiões a correria quando policiais usaram gás de pimenta contra manifestantes pró-governo. A própria jornalista também sentiu os efeitos e teve que interromper o relato.

No segundo intervalo feito pelo Senado, o programa fez uma análise com comentaristas da TV Brasil e convidados. Entre os assuntos da pauta estavam o afastamento de Cunha, os comentários políticos de ministros do STF e os próximos passos do processo de impeachment. Em alguns momentos, houve certa confusão na bancada, quando um dos convidados não permitia que a apresentadora interrompesse a conversa para dar sequência à condução do programa.

Destaca-se no período noturno a participação de telespectadores que enviaram perguntas para

o programa via Whats App. O comentarista de política da TV Brasil respondeu dúvidas do público que queriam saber, por exemplo, se a condição de presidente interino permitia a Michel Temer nomear ministros.

A extensa cobertura terminou no dia 12/5 por volta das 7h. De forma geral, a cobertura foi equilibrada, foi além do que os senadores diziam no plenário e bastante explicativa para o telespectador.

[A saída de Dilma e a chegada de Temer](#)

No mesmo dia, a TV Brasil também mostrou a saída de Dilma do Palácio do Planalto e a chegada de Temer. Dilma deixou o governo no período da manhã e fez um discurso ao lado de ministros. Do lado de fora também falou aos militantes. A abertura da transmissão foi precedida de uma análise da comentarista de política da TV Brasil que tratou da sessão do Senado e os arranjos para composição do novo ministério. Foi ao ar também uma reportagem com uma linha do tempo do processo de impeachment. Quando as imagens do Palácio começaram a ser veiculadas, o relato da apresentadora foi basicamente uma descrição do que estava na tela.

A transmissão foi equilibrada, apesar da inconsistência dos comentários da apresentadora. No encerramento, a apresentadora se despede, mas ainda havia o que a jornalista chamou de "reportagem" para ser veiculada, mas era o vídeo do pronunciamento de Dilma, que foi divulgado pelas redes sociais. Após a exibição, novamente, a apresentadora se despediu do público e encerrou o plantão.

No período da tarde, foi a vez do presidente interino Michel Temer. O Sem Censura estava no ar há aproximadamente quatro minutos quando foi interrompido para mostrar a cerimônia no Palácio do Planalto. O primeiro ato, que obrigou a cortar o programa, foi a posse dos novos ministros. Depois, o presidente interino fez seu primeiro pronunciamento.

Novamente, a comentarista de política fez uma análise equilibrada e objetiva dos desdobramentos do dia. Ela mencionou as eventuais críticas que Temer iria sofrer devido à composição dos ministérios, à falta de mulheres e à fusão de pastas.

[Discriminação religiosa tem reprises em programa infantil](#)

Na edição do Boletim da Ouvidoria do dia 29/2, foi publicada a análise do desenho infantil Brinchos: Brincando com a Fé. A análise mostra as inadequações do episódio de um desenho animado, veiculado nas tardes da TV Brasil, que representa de modo caricatural a comunidade evangélica neopentecostal.

A Ouvidoria foi provocada a avaliar o desenho pela reclamação da telespectadora Miriam Tomázio (Processo 439-TB-2016): "Gente isso não é ensinar a criança sobre tolerância, mais sim zombar da fé dos outros. Sou evangélica e me senti envergonhada diante de minha filha do jeito que foi mostrada a nossa religião. Por que não um padre, um espírita ou sei lá quem? Mas sabe de uma coisa, ninguém merece ver isso, pois todos merecem respeito".

A crítica também foi publicada no Relatório da Ouvidoria do mês de fevereiro e apresentado ao Conselho Curador. No dia 28/3, outro Boletim da Ouvidoria informou que o episódio havia sido

reprimado, apesar das inadequações do conteúdo, de a telespectadora ter reclamado, e do Conselho Curador ter acolhido as observações da Ouvidoria. Mesmo assim, na sexta-feira, 13/5, o episódio mais uma vez exibido na TV Brasil.

A Ouvidoria apresenta, novamente, os principais aspectos da análise sobre o episódio em questão, caso a área responsável não tenha tido acesso:

O episódio é do desenho Brichos. A história mostra a chegada de um líder religioso a uma vila. Apesar de não citar um segmento religioso específico, Léo do Céu é um leão caracterizado com o perfil de um pastor evangélico neopentecostal, como habitualmente se costuma ver em reportagens sobre seus variados aspectos, notadamente os mais críticos.

A proposta da história é discutir a alienação das pessoas. Com um discurso forte, Léo praticamente hipnotiza a pequena vila. Seus cultos estão lotados, todos gritam aleluia e seguem suas orientações. Incomodados com o controle do leão-pastor sobre a comunidade, os animais protagonistas do desenho vão pedir ajuda a líderes religiosos de diversos outros credos – desenhos de animais também caracterizados, como se pode distinguir claramente. Ao final, o grupo descontente arma uma estratégia e descobre que o pastor-leão não era honesto e tinha o verdadeiro propósito de se eleger prefeito da vila.

Mesmo que a realidade dos fatos muitas vezes se aproxime dessa dramatização, não podemos tomar a parte pelo todo e passar às crianças uma visão distorcida de qualquer religião que seja. O desenho reforça estereótipos; valores fundamentais dos neopentecostais, como o dízimo, são retratados de maneira caricatural, embora se saiba que outras religiões também o pratiquem.

A Ouvidoria considera que este episódio do desenho Brichos se baseia em uma visão preconceituosa e, em linhas gerais, aponta para um discurso de condenação e rejeição de uma prática religiosa, ofendendo os praticantes da referida religião. E por se tratar de uma emissora pública, isso não seria menos grave do que os atos de discriminação de credo religioso que muitas vezes têm resultado em violência tangível.

Leia a análise completa no [relatório de fevereiro](#) (pg. 11).

Cenas um tanto bizarras

A TV Brasil exibiu, no dia 13/5, um documentário produzido pela Deutsche Welle intitulado Venha Ver o Mundo. O episódio foi sobre uma dupla de garotas que vivem em uma tribo na Namíbia. O programa mostrou como o dia a dia das meninas.

O relato transcorria de modo interessante quando o programa resolveu retirá-las da aldeia e levá-las até uma cidade. A beleza da singularidade da vida das garotas passou a ser representado como algo bizarro por não saber lidar com dinheiro, nunca ter entrado em um supermercado ou nunca ter tomado um refrigerante.

Dentro de um supermercado, o narrador do documentário afirma que “elas querem comprar o que sempre sonharam”. Depois de um rápido passeio entre os corredores, as imagens mostram as meninas diante de uma prateleira de brinquedos. O aspecto informativo dá lugar a um entretenimento tosco ao mostrá-las tentando abrir a porta de um refrigerador, brincando com duas bonecas e abrindo uma lata.

O documentário é uma violência contra a cultura daquelas garotas. Surpreende saber que a emissora pública da Alemanha, reconhecida pela competência técnica e de conteúdo, não tenha se questionado se é legítimo retirar duas crianças do lugar onde vivem para apresentá-las em um programa de TV de forma bizarra e exótica. Para a TV Brasil, faltou verificar se o programa é adequado à programação de uma emissora que pretende ser livre de preconceitos, respeitando as diferenças étnicas.

Programa faz merchandising para banco

O programa ES Rural, veiculado na TV Brasil, fez uma reportagem promocional do Banco do Nordeste na edição do dia 13/5, em completo desacordo com as regras básicas do jornalismo e os princípios da comunicação pública. O merchandising aparece já na escalada do programa: "Banco do Nordeste lança cartão para beneficiar pequenos agricultores do Espírito Santo".

O texto da reportagem teve este mesmo tom comercial. Logo no início a matéria diz: "Cartão do Fundo Constitucional de Financiamento do Nordeste. Complicado, né? Calma. É só o nome, porque o cartão FNE chegou para deixar tudo mais prático".

A matéria também tem outros problemas. As informações são pouco explicativas. Ao dizer que o cartão é para beneficiar produtores, a impressão é de que se trata de um programa de transferência de renda, semelhante ao Bolsa Família. Somente bem mais à frente, em uma sonora, um dos entrevistados comenta rapidamente sobre taxa de juros. O que indica, na verdade, que o cartão faz parte de um programa de financiamento ou empréstimo.

Um dos entrevistados é o superintendente do Banco do Nordeste. A sonora dele durou cerca de 50 segundos, dividida em três partes. O tom comercial e de promoção do cartão foram constantes no depoimento. A finalidade desta e outras sonoras foi apenas exaltar as vantagens do cartão, como ocorre em uma propaganda quando pessoas são chamadas para falar sobre os benefícios em ser cliente de uma empresa ou consumir um produto. A última entrevista foi com o governador do Espírito Santo, Paulo Hartung, que fez um discurso oficialista, sem qualquer informação relevante ao telespectador. Ele apenas comentou sobre a importância do Banco do Nordeste para o Estado.

Não é a primeira vez que a Ouvidoria aponta problemas no programa ES Rural. A edição 145, de 22 de junho de 2015, do Boletim da Ouvidoria mostrou as inadequações de uma entrevista com um deputado federal capixaba. Na edição 260, de 25 de abril deste ano, a análise foi sobre uma reportagem que exaltava um programa de entrega de máquinas agrícolas do governo estadual.

Telespectador reclama de chamada com cenas de sexo

Um telespectador (Processo 1528-TB-2016) entrou em contato com a Ouvidoria para reclamar que, no dia 14/5, às 9h, foi veiculada a chamada de um filme com cenas de sexo. Segundo o demandante, as imagens foram ao ar no intervalo do programa Igarapé Mágico. "Minhas filhas

têm 7 e 10 anos, portanto a chamada é imprópria para o horário e a programação que estava passando”, comentou.

A chamada se refere ao filme Lara, uma cinebiografia da atriz Odete Lara. Na chamada não há uma cena de sexo, mas uma imagem que mostra a protagonista em um beijo intenso com outro personagem. Para um adolescente ou adulto, não tem nada demais. Porém é um material inadequado para um horário em que a maior parte do público é formada por crianças.

A área reconheceu o equívoco em mensagem ao telespectador. “Muito obrigado pelo aviso. De fato ocorreu a veiculação por descuido do operacional. Desculpe-nos o transtorno”, informou o setor responsável.

A divulgação dos áudios de Sérgio Machado

A divulgação do áudio da conversa entre Sérgio Machado, ex-presidente da Transpetro, e o ministro do Planejamento, Romero Jucá, foi um dos assuntos noticiados nas duas edições do Repórter Brasil, no dia 23. Na escalada de ambos os telejornais já se informava a negativa de Jucá de tentar interferir na operação Lava Jato e, no período da noite, o destaque foi para a decisão dele de se licenciar do cargo.

Nos dois telejornais, as reportagens sobre o assunto não citaram as menções que Jucá e Machado fizeram a políticos do PSDB, como os senadores Aécio Neves, Aloysio Nunes e José Serra. Machado sugeriu nos diálogos que houve algum tipo de esquema para a eleição de Aécio Neves para presidência da Câmara dos Deputados. Nas duas edições, a abordagem do assunto restringiu-se aos comentários de Romero Jucá.

No Repórter Brasil Noite, a reportagem usou o trecho de uma fala do juiz Sérgio Moro durante um evento organizado pela revista Veja. A sonora aparece meio solta no conteúdo. Moro disse que “os poderes são independentes”, mas não há uma referência clara que conecte o que o juiz afirmou com os fatos descritos na matéria. Talvez, a intenção seja contrapor o trecho do diálogo em que Jucá faz menções aos ministros do Supremo Tribunal Federal.

Apesar desses pontos, a repercussão do assunto no Congresso com parlamentares da situação e da oposição foi correta.

No dia 25, a Folha de S. Paulo divulgou o áudio de uma conversa entre Sérgio Machado e o presidente do Senado, Renan Calheiros. Ao contrário do que ocorreu quando houve a divulgação da primeira gravação pela Folha de S. Paulo, as notícias principais foram anunciadas na escalada dos telejornais da TV Brasil, em vez de privilegiar as justificativas de um dos personagens da gravação. As pessoas que foram citadas na gravação, como o senador Aécio Neves e o dirigente das organizações Globo, João Roberto Irineu Marinho, também foram referidas na matéria.

No Repórter Brasil Tarde houve um equívoco de informação, ao dizer que, nas gravações, Calheiros “defendeu mudanças nas delações premiadas da Lava Jato”. A informação correta é que o presidente do Senado falou sobre mudanças na lei de delações premiadas. Na edição noturna do Repórter Brasil essa informação foi corrigida, mas a reportagem trouxe inicialmente a repercussão no Congresso sem antes mostrar para o público o conteúdo das gravações.

Na mesma edição, uma reportagem mostrou trechos da conversa entre Machado e o ex-presidente José Sarney. O relato foi equilibrado e, ao final, deu o posicionamento do governo com sonoras do ministro da Defesa e do diretor da Polícia Federal.

Programa religioso usa TV Brasil para propaganda eleitoral

O programa religioso Reencontro, do dia 21/5, voltou a entrevistar uma candidata à Câmara de Vereadores do Rio de Janeiro. A conversa foi com a ex-deputada federal Liliam Sá (Pros-RJ). Ela já havia sido entrevistada no mês passado e retornou ao programa para falar sobre o Rio de Janeiro, como informou o apresentador na abertura do programa.

Um dos comentários da candidata foi sobre a atuação do prefeito do Rio de Janeiro, Eduardo Paes (PMDB): “Podem falar do Eduardo Paes que ele é meio maluquinho, igual ao César Maia, mas ele enfrentou uma coisa que muitos prefeitos deixaram de lado que foi a reconstrução do nosso centro da cidade”.

A entrevistada também afirmou que quer ser eleita para ajudar a fiscalizar o legado que as Olimpíadas vão deixar para o Rio de Janeiro. “Eu quero estar lá como vereadora para cobrar isso”, disse. Ela também fez críticas ao governo, mas não se referiu se a reclamação era sobre o poder federal, estadual ou municipal. “Acho uma vergonha esse governo que está aí”, comentou.

O aspecto promocional da entrevista ficou ainda mais evidente em outra pergunta do apresentador: “a senhora voltando como vereadora para o Rio de Janeiro, para ajudar esse Município, um dos mais importantes do Brasil, quais são os planos que a senhora tem em mente?”.

A pergunta permitiu que a entrevistada informasse ao telespectador do programa religioso para quais causas ela pretende trabalhar. “Eu vou continuar defendendo a criança, a mulher e a família”, comentou. Ao final, a entrevistada-candidata enfatizou para o público da TV Brasil: “sou ficha-limpa”.

Não é a primeira vez que o programa destinado à comunidade evangélica envereda pela propaganda política. No mês de abril, o Reencontro fez uma entrevista com a ex-deputada Liliam Sá, com um pré-candidato a prefeito de São Gonçalo (RJ) e com um pastor que mencionou que a esposa vai ser candidata a vereadora no Rio de Janeiro. Os casos foram enviados em boletim para a diretoria-executiva da EBC. Os vídeos podem ser verificados abaixo.



Telespectadora reclama do cancelamento da transmissão do show de Mano Brown

A telespectadora Cláudia Valéria Elias (Processo 1614-TB-2016) enviou uma mensagem para a Ouvidoria sobre o cancelamento do show do cantor Mano Brown. A apresentação aconteceu no dia 22/5, durante a Virada Cultural em São Paulo e seria exibida pela TV Brasil. "Acabo de ler uma notícia no Jornal do Brasil (...) informando que a transmissão, ao vivo, do show que Mano Brown, o líder do Racionais MC's, fará hoje, (...) foi cancelada. Na qualidade de telespectadora, gostaria de saber o real motivo desta alteração na programação", comentou Cláudia.

A mensagem foi enviada para a área de programação que respondeu da seguinte forma à telespectadora: "Devido à contenção orçamentária, a Diretoria de Produção resolveu cancelar a transmissão do show em São Paulo".

O setor de Monitoramento e Gestão da Informação verificou que não houve chamada da transmissão do show do Mano Brown durante a programação da TV Brasil. No entanto, uma matéria foi publicada no Portal EBC com o título Virada Cultural movimentada São Paulo. A TV UFG, parceira da TV Brasil em Goiás, replicou a matéria na página TV Brasil e TV UFG exibem show de Mano Brown na Virada Cultural de São Paulo.

Após o cancelamento, o acesso da página no Portal EBC ficou restrito por algum tempo e, posteriormente, tornou-se pública, mas com o conteúdo referente ao evento de dança Rio H2K. A página do site da TV UFG foi tirada do ar.

A suspensão do show repercutiu na imprensa. O portal UOL publicou uma reportagem intitulada "TV Brasil não transmite show de Brown e gera revolta da mulher do rapper" com as críticas que a esposa do cantor fez à emissora em postagem no Twitter.

A queda do ministro da Transparência

A TV Globo divulgou no domingo, 29, o áudio de uma conversa entre o ex-presidente da Transpetro, Sérgio Machado, e Fabiano Silveira, ministro da Transparência. No dia seguinte, o caso ganhou repercussão em toda a imprensa. Na TV Brasil, as duas edições do telejornal Repórter Brasil exibiram reportagens sobre o assunto. O relato foi correto. As matérias informaram que as gravações foram divulgadas inicialmente pela TV Globo, mostraram trechos da conversa e a manifestação dos servidores contra o titular da pasta.

Sobre o protesto, na primeira edição do Repórter Brasil, as imagens do ato foram ao ar rapidamente durante um vivo de uma repórter que estava no Congresso. Na segunda edição, foi exibida a sonora de um representante dos servidores, a mobilização em frente ao Palácio do Planalto e nas dependências do Ministério. A cabeça da matéria informou ainda que os manifestantes impediram, durante a manhã, que o carro oficial do ministro estacionasse na vaga oficial.

Cobertura do caso de estupro no Rio de Janeiro

O telejornal Repórter Brasil cobriu de forma adequada o caso do estupro de uma adolescente de 16 anos no Rio de Janeiro. Na primeira edição, no dia 30/5, o noticiário informou o cumprimento dos mandados de prisão e o afastamento do delegado que era responsável pelas investigações. A reportagem também mostrou as manifestações que ocorreram em Brasília e no Rio de Janeiro. Os desdobramentos das investigações também foram noticiados no Repórter Brasil Noite. Nas duas edições, o relato foi objetivo e não houve qualquer impropriedade.

No dia seguinte, as duas edições do Repórter Brasil enfatizaram a repercussão do caso em âmbito político, com matérias sobre uma manifestação da bancada feminina na Câmara e a reunião entre autoridades federais e secretários de segurança pública dos estados. Em 1º de junho, a edição noturna do Repórter Brasil mostrou a mobilização de mulheres no Rio de Janeiro, São Paulo, Maranhão e Rio Grande do Sul. A exibição desses protestos foi curta e não teve a sonoridade de participantes. As reivindicações dos grupos apareceram de maneira superficial na narração do repórter e nos cartazes.

No dia 2, as mesmas imagens dos protestos, exibidas na noite anterior, também foram ao ar no Repórter Brasil Tarde com acréscimo do ato que ocorreu em Belo Horizonte. A cobertura continuou ao longo da semana com acompanhamento regular das investigações. Mas, como pode se observar, a cobertura da TV Brasil também mostrou a mobilização de rua contra a cultura do estupro e as ações para combater o preconceito de gênero.

Agência Brasil e Portal EBC

Faltou o cidadão nas comemorações do Dia do trabalho

A polarização das posições na atual crise política teve um impacto na cobertura que a Agência Brasil fez das comemorações do Dia do Trabalho (1/5). As manifestações festivas – shows, brindes, sorteios etc., que normalmente marcam a ocasião – foram relegadas a segundo plano ou omitidas completamente, cedendo o palanque aos trechos dos discursos dos líderes sindicais e políticos que participaram nos atos a favor ou contra a permanência da presidenta Dilma Rousseff no governo. Só que, com a eliminação das manifestações festivas, o povo também praticamente sumiu de cena, como na expressão de jogar fora a criança junto com a água suja da banheira.

Das onze matérias publicadas, nove focaram os atos realizados em sete capitais (Rio de Janeiro, São Paulo, Brasília, Belo Horizonte, Salvador, Recife e Fortaleza) contra o impeachment da presidenta. Estes atos foram organizados pela CUT e pela Frente Popular Brasil, com o apoio de outras centrais sindicais e de vários movimentos sociais. Uma matéria tratou do ato organizado pela Força Sindical em São Paulo a favor do impeachment, e outra, do ato da Central Sindical Popular (Conlutas) em São Paulo, contra as principais figuras políticas dos dois lados da disputa.

Trinta pessoas foram ouvidas, das quais 73% são políticos (9), líderes sindicais (12) ou ambos (1). Entre as 8 restantes, houve 3 dirigentes de movimentos sociais, 2 artistas e 3 participantes – uma professora universitária e dois servidores públicos – que podem ser consideradas simples cidadãos (10% do total). Na ponderação das posições, houve 27 (90%) contra o impeachment e 3 (10%) a favor.

O desequilíbrio a favor do governo na cobertura é tão evidente nesta relação dos dados que dispensa mais comentários. Mas convém observar que este viés se deve, em parte, à maior mobilização dos grupos que são contra o impeachment—o que explica, mas não justifica porque, além de São Paulo, houve atos organizados pela Força Sindical em várias outras cidades que não entraram na cobertura: Rio de Janeiro, Porto Alegre, Contagem (MG), Goiânia e Campo Grande (MS). A Agência Brasil tem repórteres nas duas primeiras e a terceira fica a 20 quilômetros de Belo Horizonte, onde também há um correspondente.

No entanto, diante do pouco espaço que foi proporcionado às falas dos cidadãos comuns, o silêncio das outras vozes que estavam presentes nos atos que receberam a cobertura da Agência Brasil merece uma análise mais aprofundada. Sobre os atos anti-impeachment a única voz divergente que apareceu na cobertura foi de um servidor público que integrou um grupo que manifestou apoio ao deputado federal Jair Bolsonaro (PSC/RJ), em local próximo à concentra-

ção convocada pela Frente Brasil Popular. Esta voz, porém, se encaixa na perspectiva de polarização que marcou toda a cobertura, além de representar uma liderança política que conta com a unanimidade da avaliação negativa da população, com raras exceções. Na matéria sobre o ato da Conlutas, que os organizadores apresentaram como um contraponto aos atos da CUT e da Força Sindical, a única posição representada foi pela destituição de todos os titulares de cargos de direção política – Dilma Rousseff, Michel Temer, Eduardo Cunha, Renan Calheiros e Geraldo Alckmin foram os nomes citados – e pela realização de eleições gerais.

O único ângulo diferente foi captado por outro veículo da EBC nas reportagens sobre o ato da Força Sindical, no Campo de Bagatelle, na zona norte de São Paulo. Na cobertura da TV Brasil, a repórter Priscila Kerche, que acompanhou o evento, observou que “a percepção que a gente tem é que as pessoas vieram por lazer mesmo (...) e durante as falas dos políticos e sindicalistas (...) muitas pessoas fizeram incitação contra a presidenta Dilma Rousseff, pedindo a saída dela do governo, mas não houve unanimidade por parte do público. Algumas pessoas deixaram de se manifestar quando foram incitadas a acompanhar esses comandos de 'fora Dilma'”. Outros veículos da imprensa registraram que houve vaias quando a senadora Marta Suplicy (PMDB/SP) se dirigiu à multidão. O que significa que houve uma diversidade de opiniões presentes no evento.

Apesar desses fatos, na matéria da Agência Brasil sobre este ato toda a atenção se concentrou no lado político, a começar com o título: “Paulinho da Força: reajuste da Bolsa Família é 'vingança contra novo governo'”. Apenas a última frase da matéria (“Após o ato político, foram realizados *shows* com artistas populares”) e a legenda da foto no pé do texto (“Manifestação da Força Sindical, no Campo de Bagatelle, sorteia carro”) deram indícios de que não se tratava exclusivamente de um ato político. Nesse contexto, a referência “sorteia carro” na legenda da foto poderia até ter sido vista como um comentário editorial irônico. Esta interpretação é reforçada pelo fato de que a legenda da mesma foto, na galeria de fotos, (“Ato, promovido pela Força Sindical, pelo Dia do Trabalho, na Praça Campo de Bagatelle, na zona norte da capital paulista”) não fez referência ao sorteio.

Nas situações de polarização exacerbada, com a que o Brasil experimenta no momento, são as divergências nos dois lados da cerca – o que na ciência política se chamam “cross-cutting cleavages” (cortes transversais) – que oferecem espaços para a política funcionar. Quando a mídia pública tem a oportunidade de cobrir eventos nos quais há ampla participação de simples cidadãos, não ouvi-los e, ao invés disso, privilegiar apenas os discursos dos representantes das entidades que organizaram os eventos significa não só subsumir a voz do povo à voz desses representantes, mas também fechar os ouvidos dos leitores às diversidades que sinalizam possíveis saídas do impasse.

Acesse as matérias que compõem a análise:

[Paulinho da Força: reajuste do Bolsa Família é "vingança contra novo governo"](#)

[Em Salvador, crianças recebem cartilha sobre momento político atual](#)

[No Rio, CUT celebra Dia do Trabalho com show na Lapa](#)

[Em ato em São Paulo, CUT diz que impeachment é contra trabalhadores](#)

No Recife, CUT diz que eventual governo Temer vai tirar direitos do trabalhador

Dilma deve anunciar reajuste do Bolsa Família e da tabela do IR em ato da CUT

Dilma anuncia reajuste de 9% do Bolsa Família e correção de 5% do IR

Em ato em Brasília, Gilberto Carvalho diz que erros do PT não justificam "golpe"

Na Avenida Paulista, ato da Conlutas pede novas eleições gerais no Brasil

Passeata em Fortaleza destaca direitos do trabalhador e rejeita impeachment

Manifestantes contrários ao impeachment acampam no centro de Belo Horizonte

Análise comparativa põe Agência Brasil em vantagem

Na cobertura da decisão do presidente interino da Câmara dos Deputados, deputado Waldir Maranhão (PP/MA), de anular a sessão que aprovou a admissibilidade do impeachment da presidenta Dilma Rousseff e depois voltar atrás e revogar a decisão, a Agência Brasil demonstrou mais equilíbrio e isenção que um dos principais veículos da mídia comercial.

Na segunda e terça-feira (dias 9 e 10) a Agência publicou 29 matérias onde estes eventos tiveram destaque. Do total, 10 matérias (35%) registraram as decisões em si, as justificativas oferecidas pelo deputado e os apoios dados e defesas feitas por dirigentes governamentais e outros parlamentares, enquanto 15 (52%) focaram as críticas e as medidas propostas contra a decisão da anulação e contra o mandato e a função do próprio deputado. Houve ainda uma matéria com declarações de parlamentares nos dois lados do debate, uma na qual a presidenta Dilma aconselhou cautela ao tomar conhecimento da anulação e outra sobre as repercussões nos mercados financeiros.

Os títulos das matérias foram objetivos. O mais contundente foi aspartado: "Cunha diz que a decisão de Waldir Maranhão é 'irresponsável'". Outras citações potencialmente apelativas – tais como "[Maranhão cometeu] atentado contra o partido e contra a democracia", "trata-se de decisão absolutamente estapafúrdia, ilegal, abusiva e teratológica" e "esse tipo de ação atende a interesses momentâneos de alguns grupos políticos" - ficaram no corpo dos textos.

No mesmo período o site de notícias G1, das organizações Globo, também publicou 29 matérias sobre o assunto, com uma distribuição proporcional de posições muito próxima à da Agência Brasil: 11 matérias com as decisões e opiniões favoráveis (38%), 14 matérias com críticas (48%) e 4 com uma mistura de posições ou outras posições nem a favor nem contra.

Contudo, houve diferenças que não se encontram nestas quantidades, senão na natureza dos detalhes frisados e na carga emotiva das abordagens. Na cobertura do G1, três matérias apontaram a exoneração do filho do deputado do cargo que ocupava, supostamente como "servidor fantasma", no Tribunal de Contas do Estado do Maranhão e uma matéria assinalou que Waldir Maranhão é objeto de 3 investigações - uma delas ligada à Operação Lava Jato - no Supremo Tribunal Federal. Estas informações, ausentes da cobertura da Agência Brasil, constituem basicamente críticas à pessoa, não à posição que defende.

A Agência Brasil, por sua vez, lembrou um fato importante que o G1 esqueceu a respeito das consequências do voto do deputado na sessão da Câmara em 17/4: "Waldir Maranhão votou

contra o prosseguimento do processo de *impeachment de Dilma Rousseff na Câmara*. *Ele mudou de voto em cima da hora, contrariando a orientação nacional do PP, seu partido. Devido à atitude, o deputado foi destituído da presidência do diretório estadual do partido no Maranhão*”.

Além de outros significados, estas informações sobre o voto do deputado permitem ao leitor entender melhor os motivos por trás da decisão do deputado de anular a sessão, sendo a orientação partidária um dos argumentos que ele apresentou para justificar a decisão. Estas informações servem ao mesmo tempo como resposta às alegações de alguns dos seus críticos de que sua atuação fosse um mero reflexo dos interesses do governador do seu estado, Flávio Dino (PCdoB), e do então ministro da Advocacia-Geral da União, José Eduardo Cardozo.

As diferenças de abordagem entre os dois veículos podem ser observadas da mesma forma nos títulos de algumas das matérias no G1, tais como “Renan chama decisão de Maranhão de brincadeira com a democracia”, “Conselheiro diz que não sabia que filho de Maranhão ‘estava no Rio’” e “Pinga ‘explica um pouco’ decisão de Maranhão, diz ministro Gilmar Mendes”. Em todos a chamada é mais apelativa que informativa.

Os únicos lapsos observados na cobertura da Agência Brasil foram no nome do presidente da legenda à qual o deputado pertence – um erro, já corrigido, que foi apontado por um leitor que ligou para a Ouvidoria e não quis se identificar – e na designação dos correligionários do deputado como “petistas” ao invés de “pepistas”: “Tanto Lopes quanto outros petistas, como o gaúcho Jerônimo Goergen, querem o afastamento de Maranhão que, imediatamente, teria que deixar o mandato e o cargo de presidente interino da Câmara”. Este erro permanece sem correção.

[Bancada do PP quer afastar Waldir Maranhão do partido e da presidência da Câmara](#)

Falta o horário na chamada para debate no rádio

Na manhã da terça-feira (10/5), por volta da 9h00, a capa do Portal EBC exibia a chamada “Programa debate fortalecimento da extrema direita no Brasil e no mundo”, com link para um conteúdo no site da Rádio Nacional do Rio de Janeiro. Ali eram informados o nome do programa e da emissora, a data da transmissão do debate e as informações de contato para os ouvintes interessados em participar, mas não informava em que horário o programa seria transmitido. Mais tarde, quando o programa já havia terminado, o conteúdo foi atualizado para incluir o áudio do debate e o horário do programa, que havia sido às 10h daquele mesmo dia. A informação do horário teria tido utilidade se publicada com a chamada, não depois.

Notícia sobre inflação poderia ser mais didática

Na sexta-feira (20) a Agência Brasil publicou uma notícia curta, “[Prévia da inflação oficial acumula alta de 9,62%](#)”, com os dados mais recentes da inflação mensal medida a partir do dia 15 de cada mês (IPCA-15). Com a utilização de expressões como “maior” (duas vezes) e “superior”, que, na leitura, pesam mais que a magnitude das cifras envolvidas, a matéria, que segue na íntegra, transmite uma ideia da direção na qual a inflação vai:

“A prévia da inflação oficial, medida pelo Índice Nacional de Preços ao Consumidor - 15 (IPCA-15), ficou em 0,86% em maio. A taxa é maior que as observadas em abril deste ano (0,51%) e em maio de 2015 (0,6%), segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

O IPCA-15 é de 4,21% no ano. Em 12 meses, o IPCA-15 acumula alta de preços de 9,62%, taxa superior aos 9,34% registrados em 12 meses até abril. A prévia é a maior para os meses de maio desde 1996 quando atingiu 1,32%”.

A impressão geral que estes dados e comparações passam para os leitores é de uma tendência de alta na trajetória da inflação. Como, então, reconciliar estas informações com as observações divulgadas nos últimos meses, não apenas por autoridades do governo mas também por especialistas na economia, de um arrefecimento na inflação, apresentado, aliás, como um dos escassos sinais positivos na conjuntura atual? A alta no IPCA-15 em maio – a maior desde 1996 - foi um pico excepcional ou uma modulação que reverte a suposta tendência de baixa?

Para fazer esta avaliação os leitores precisariam de informações que extrapolassem o quadro de referências convencionais oferecidas na reportagem. A matéria poderia incluir, por exemplo, a série histórica recente do índice acumulado de 12 meses, não apenas a taxa de maio em relação à de abril deste ano. Assim, poderia se averiguar que depois de uma queda entre agosto e setembro de 2015 - de 9,76% para 9,33% - o índice experimentou uma escalada gradativa até atingir 10,93% em fevereiro de 2016. A tendência de baixa somente se concretizou nos dois meses seguintes, caindo para 9,95% em março e 9,34% em abril. Com a alta de maio, o índice voltou ao mesmo patamar em que estava no terceiro trimestre do ano passado, “cancelando”, por assim dizer, o período do pico inflacionário que ocorreu entre novembro de 2015 e fevereiro de 2016.

Outra informação potencialmente valiosa seria a relação dos itens que mais contribuíram para o aumento do IPCA-15 em maio. Na notícia no site do IBGE sobre a variação do IPCA-15 em maio, destacaram-se os aumentos nas categorias alimentação e bebidas (particularmente a batata-inglesa), saúde e cuidados pessoais (particularmente remédios) e habitação (particularmente a taxa de água e esgotos). Convém também registrar que na notícia do IBGE, mesmo elaborada dentro do quadro de referências convencionais, houve uma relativização do aumento que não foi reproduzida na matéria da Agência Brasil: “Mesmo com a aceleração do índice de um mês para o outro, o acumulado no ano está em 4,21%, abaixo dos 5,23% registrados em igual período do ano anterior”.

O que vai acontecer daqui para frente é indeterminado, mas com um quadro de referências mais amplo e detalhado – que poderia complementar a reportagem na forma de infográficos ou tabelas – os leitores teriam como acompanhar as novas informações de maneira mais ponderada e em condições de cada um interpretar os dados ao seu próprio modo. Da forma como foi apresentada, a informação não passa de um registro sem grande relevância para o público leigo, que é certamente maioria entre os usuários da Agência Brasil.

Cobertura da campanha de vacinação

Em várias matérias publicadas na semana passada (15/5 a 21/5), a Agência Brasil divulgou informações referentes à edição de 2016 da campanha nacional de vacinação contra a gripe do Ministério da Saúde. Os leitores foram informados sobre a data do encerramento da campanha (20/5) e as taxas de êxito no cumprimento das metas, com os balanços no nível nacional, por macrorregião e unidade da federação e entre os grupos prioritários definidos como o público-alvo da campanha. A cobertura também reproduziu os dados da incidência dos diversos tipos de gripe e das mortes causadas pelo tipo mais letal – o A/H1N1 – no Brasil e nas unidades da federação neste ano.

A julgar pelos leads das 8 matérias, a ênfase da cobertura foi o empenho das autoridades em atingir a meta nacional de 80% do público-alvo de 49,8 milhões de pessoas. Uma matéria publicada logo depois do encerramento da campanha comemorou a vitória com o título: “Ministério da Saúde bate meta nacional de imunização contra gripe”.

Do ponto de vista dos cidadãos, no entanto, houve falhas que resultaram em viagens frustradas aos postos onde a campanha foi realizada.

A primeira falha foi a inclusão em 5 das 8 reportagens e nas reportagens anteriores sobre a campanha, da categoria “pessoas com doenças crônicas” ou “doentes crônicos” na lista dos grupos prioritários. A Ouvidoria recebeu duas demandas de leitores – um do DF e outra de localização não identificada – que citaram casos de pessoas que padecem desta condição e que foram negadas quando procuraram postos de saúde para serem vacinadas. O leitor do DF relatou que ele (66 anos) e a esposa (56 anos) foram informados no posto que “a Portaria da Secretaria de Saúde determinou que apenas os idosos, crianças até 5 anos e gestantes, podem receber esta vacina, excluindo as pessoas com doenças crônicas (que é o caso da minha esposa) e de várias pessoas que não puderam ser atendidas porque os Agentes de Saúde reafirmavam esta determinação da citada Secretaria”.

Para responder às demandas, a Suadi entrou em contato com a Ministério de Saúde e foi informada pela assessoria de imprensa do Ministério, que “as pessoas portadoras de doenças crônicas não transmissíveis, que inclui pessoas com deficiências específicas, devem se vacinar. Mas que, para esse grupo, não há meta específica de vacinação”. Diferentemente do que foi noticiado pela Agência Brasil, esta informação, que consta nas notícias no site do Ministério desde o começo da campanha em abril, faz uma distinção entre essas pessoas e as dos grupos que formam o público-alvo, embora sem deixar claro se elas tinham ou não o direito de serem atendidos. Nem tampouco até que ponto, dentro das metas gerais, as secretarias de saúde estaduais e municipais tinham autonomia para impor seus próprios critérios. No caso citado, por exemplo, uma notícia no site da Secretaria de Saúde do DF confirma que as doses disponíveis na semana final da campanha foram reservadas para idosos, crianças e gestantes, porque, dentro dos grupos prioritários, estes acusavam os menores percentuais de atendimento.

Outra falha foi a ausência de informações pontuais sobre a disponibilidade da vacina nos postos. A experiência de um funcionário da Ouvidoria que, na qualidade de idoso, tinha direito a ser vacinado, revelou que no dia final da campanha no DF, não havia doses nos três postos que

foram visitados no Plano Piloto. Em dois deles o estoque tinha acabado no dia anterior e no outro havia dois dias que o posto estava sem vacina.

O que faltou na cobertura foi um levantamento nos locais de vacinação para averiguar como a campanha estava funcionando na prática. Mesmo na produção baseada na atualização das informações obtidas do Ministério da Saúde, a não observação da distinção feita nos textos do Ministério entre as pessoas com doenças crônicas e os grupos definidos como público-alvo fez com que a reportagem não procurasse saber que diferença isto fazia no atendimento. E, para concluir, nenhuma das matérias tinha o telefone do Disque Saúde (136) ou a sugestão de contatar a Secretária Estadual ou Municipal de Saúde para apontar ao leitor o caminho para tirar eventuais dúvidas.

Foco no cidadão – o jornalista da EBC deve se colocar no lugar do cidadão a cada matéria, cada entrevista, cada programa que faz. E se perguntar: como o nosso ouvinte, telespectador e internauta está recebendo nossa informação? Está sendo útil ou significativo para a sua vida? Estamos fazendo as pontes corretas entre a notícia e a vida das pessoas? Essas são algumas perguntas que ajudam a descobrir se o jornalismo da EBC tem, de fato, o foco no cidadão.

Página 28 do [Manual de Jornalismo](#) da EBC

Resumo omite informações importantes

Em uma matéria publicada na sexta-feira (27/5) a Agência Brasil noticiou a divulgação de uma carta aberta assinada por mais de cem especialistas de 15 países, que pediram à Organização Mundial de Saúde (OMS) e ao Comitê Olímpico Internacional (COI) o adiamento dos Jogos Olímpicos marcados para julho e agosto deste ano, no Rio de Janeiro, ou a transferência do evento para outro local, em decorrência dos riscos de infecção pelo vírus Zika. Na mesma matéria registrou-se a reação do Ministério da Saúde do Brasil e, no dia seguinte (28), outra matéria foi publicada com a resposta da OMS.

[Cientistas pedem adiamento da Olimpíada por causa do vírus Zika](#)

[Zika: OMS nega pedido de cientistas para adiar Olimpíada do Rio](#)

Nas duas matérias a ênfase recaiu sobre os fatores de risco que, de acordo com a posição defendida por cada lado, estariam altos ou baixos na época dos Jogos. Para os especialistas, a concentração de turistas criaria um alto risco de transportar a epidemia para regiões do mundo onde ela ainda não existe. Para o ministério e a OMS, não haveria razões para novas restrições, além das recomendações existentes (que as grávidas evitem viagens para locais onde o vírus é endêmico, que os viajantes utilizem repelente, roupa que cubra o corpo, etc.). Outro argumento é que o clima no Rio na época dos Jogos é mais frio e portanto menos propício à proliferação do mosquito transmissor do vírus.

O que não foi incluído na apresentação dos argumentos e ficou sem respostas na cobertura da Agência Brasil foram as alegações feitas pelos especialistas em relação às deficiências e aos possíveis comprometimentos das organizações responsáveis pelos Jogos e pelo combate ao Zika. Segundo os especialistas, são precárias as condições de controlar a epidemia oferecidas tanto pelo Brasil quanto pelos governos estadual e municipal do Rio de Janeiro.

Outro argumento presente na carta mas que não foi referido pela Agência diz respeito ao contexto geral do país nesse momento. A BBC Brasil não omitiu esta informação, constatando que “a carta ainda diz que o adiamento ou a transferência dos Jogos também 'diminui outros riscos trazidos por uma turbulência histórica na economia, governança e na sociedade do Brasil – que não são problemas isolados, mas que fazem parte de um contexto que tornam o problema do Zika impossível de resolver com a aproximação dos Jogos”.

Em relação aos governos estadual e municipal do Rio de Janeiro, a carta afirma [na tradução da Ouvidoria] que “o sistema de saúde do Rio está tão severamente enfraquecido que se torna impossível um esforço de última hora contra o Zika. Recentemente, o governo estadual do Rio declarou um estado de emergência no setor de saúde e o governo municipal do Rio cortou 20% das verbas destinadas ao combate às doenças transmitidas por mosquitos. Embora o vírus seja o agente infeccioso do Zika, suas verdadeiras causas são as péssimas condições sociais e sanitárias da cidade – fatores que não admitem uma solução rápida e que não são mitigados quando os recursos escassos da saúde são desviados para os Jogos”.

Igualmente preocupante é a suspeita levantada sobre a neutralidade da OMS, o que, do ponto de vista jornalístico, merecia até mesmo uma apuração por parte da Agência. De acordo com os autores da carta: “A OMS tem uma parceria de alto nível há décadas com o COI. Esta parceria foi reafirmada pela última vez em 2010 durante um evento onde o diretor-geral da OMS e o presidente do COI assinaram um Memorando de Entendimento que é secreto, porque nenhuma das duas entidades o divulgou. De forma inadequada, a OMS define seu papel não apenas para dar conselhos sobre a saúde pública. Ela criou um 'Grupo Virtual de Assessoria Interdisciplinar' cujo 'ponto promocional importante', de acordo com a OMS, é 'que o Grupo pode ajudar nas propostas para os grandes eventos (como os Jogos Olímpicos)'. Isto representa um claro conflito de interesses quando a OMS é também obrigada a avaliar e fazer recomendações sobre viagens relacionadas às Olimpíadas durante uma Emergência de Saúde Pública de Importância Internacional (PHEIC). A relação excessivamente estreita entre a OMS e o COI é patente nos comentários do diretor executivo da OMS responsável pelo Zika, poucos dias depois da doença ser declarada uma PHEIC: 'O Brasil vai ter uma Olimpíada fantástica e vai ser uma Olimpíada exitosa e o mundo vai estar lá. Eu apenas queria ir lá, mas não vai haver muitos problemas lá até então”.

Sem se engajar na polêmica, a Agência Brasil poderia ter fornecido o link da carta para os leitores terem acesso à gama completa dos argumentos apresentados pelos especialistas. Além disso, os leitores descobririam que uma das afirmações reproduzidas na primeira matéria – de que “na carta os cientistas ressaltam que os Jogos Olímpicos de 1916, 1940 e de 1944 foram cancelados por causa de doenças” – não corresponde ao que está escrito. O que provocou o cancelamento destes Jogos foram as duas guerras mundiais.

O que a carta afirma é que “a convicção [amplamente disseminada de que os Jogos Rio 2016 são inevitáveis ou importantes demais para não serem realizados] não procede: os Jogos Olímpicos de 1916, 1940 e 1944 não foram apenas adiados ou transferidos, foram cancelados. Outros eventos desportivos foram transferidos em decorrência de doenças, como a Liga Principal de Beisebol fez no caso do Zika e a Copa das Nações da África fez no caso da epidemia de Sars.

A Fifa transferiu a Copa Feminina de 2003 da China para os Estados Unidos em função da epidemia de Sars, baseada nos conselhos de especialistas universitários, como muitos de nós o somos”.

Especialíssimo no Portal EBC

O especial do Portal EBC “Eu trans, quero mostrar quem sou” merece aplausos. Com reportagens feitas pela Agência Brasil e TV Brasil, o especial faz um retrato abrangente dos dilemas, lutas e conquistas de pessoas que nascem e crescem vitimadas pela incompreensão e preconceito por suas identidades não se enquadrarem nos padrões heteronormativos. Sem demérito da qualidade, seria importante ampliar as entrevistas para o universo das pessoas comuns e não se restringir àquelas que já conquistaram um nível de maturidade, tornando-se militantes da causa que eventualmente está sendo mostrada. Os especiais do Portal em geral são muito bons e a Ouvidoria tem recomendado que fiquem mais tempo disponíveis para o público em local de acesso visível.

O ineditismo de um nomeado sem currículo

Em matéria publicada na terça-feira (24) a Agência Brasil noticiou a nomeação do Márcio de Freitas Gomes ao cargo de secretário especial da Secretaria Especial de Comunicação Social da Casa Civil da Presidência da República. Como a reportagem registrou, a nomeação também confere ao titular a presidência do Conselho de Administração da Empresa Brasil de Comunicação (EBC).

O que faltou na matéria foi qualquer informação sobre a atividade anterior do novo titular. Na ocasião das nomeações dos seus antecessores no cargo equivalente, então com status de ministro, as reportagens publicadas pela Agência Brasil forneceram essas informações, consideradas de mais valor notícia que o direito ao cargo na EBC.

Quando Thomas Traumann assumiu o posto em 2014, a Agência Brasil constatou que “Traumann foi chefe da assessoria do ex-ministro da Casa Civil, Antônio Palocci, e assessor especial da ministra Helena Chagas até 2012, quando foi nomeado porta-voz da Presidência”.

Quando Edinho Silva sucedeu Traumann em 2015, as informações foram ainda mais extensas: “Silva foi tesoureiro da campanha à reeleição da presidenta Dilma Rousseff, no ano passado, e presidente do PT em São Paulo. Sociólogo e professor, Edinho Silva é graduado em ciências sociais na Unesp de Araraquara e mestre em engenharia de produção pela Universidade Federal de São Carlos. Nascido em Pontes Gestal, na região de São José do Rio Preto, Silva construiu carreira política em Araraquara, onde foi vereador e prefeito por dois mandatos (de 2000 a 2008). Também foi deputado estadual de 2011 a 2015”.

Até agora a Agência Brasil deve aos seus leitores algo sobre o currículo do novo secretário especial.

Os movimentos Ocupa MinC na Agência Brasil

As ações dos movimentos Ocupa MinC, que começaram com o objetivo de se opor à extinção do Ministério de Cultura (MinC), continuaram em várias cidades, embora o governo interino tenha voltado atrás em sua decisão. Para os leitores da Agência Brasil, porém, as únicas referências recentes foram o registro da manifestação realizada por integrantes do movimento de Brasília durante a reunião extraordinária do Conselho Curador da EBC, em 31/5, e a observação em 30/5, no final de uma matéria sobre a ocupação do edifício regional do Ministério da Saúde em Salvador pelo movimento Ocupa SUS, de que: "Há 13 dias, outro grupo de pessoas ligadas à cultura, como artistas, produtores e estudantes ocupou a sede regional do Ministério da Cultura no Pelourinho, também em Salvador" [e, embora não conste na reportagem, eles permanecem lá].

A cobertura nos primeiros dias das ocupações, que começaram em 16/5, consistiu em nove matérias sobre as ocorrências nas sedes regionais do MinC e das instalações da Funarte (Fundação Nacional das Artes) e do Iphan (Instituto Nacional do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional) em várias capitais, especificamente Rio de Janeiro, São Paulo, Belo Horizonte, Salvador e Recife. Entre a divulgação, em 21/5, da decisão do governo de recriar o Ministério da Cultura e a posse do novo ministro, em 24/5, ainda houve três matérias, nas quais os integrantes dos movimentos no Rio de Janeiro, São Paulo e Recife exprimiram sua intenção de prosseguir com as ocupações. A partir dali, a cobertura ficou limitada às duas referências indiretas citadas acima.

Hoje, 06/06, não se tem notícias, pela Agência Brasil, sobre o que está ocorrendo nessas ocupações ou se elas foram encerradas. As páginas dos movimentos no Facebook mostram a agenda dos eventos culturais promovidos nas ocupações, dentro das instalações e nas ruas adjacentes, abrangendo apresentações musicais e teatrais, projeções de filmes, aulas, oficinas e seminários que atraem a participação do público.

Outro aspecto que merece atenção – e que lembra a praxe de algumas das organizações que tomaram a frente nos protestos de 2013 – é a ênfase nos processos de decisão coletiva para traçar os rumos dos movimentos e para resolver os desafios cotidianos de sustentação. Finalmente, além dos outros aspectos destacados, esses movimentos são um dos focos da rejeição ao governo interino. Por todos essas razões, os leitores poderiam esperar que a Agência Brasil, que tem repórteres em muitas das cidades onde os movimentos Ocupa MinC atuam, desse notícia sobre essa que sem dúvida é uma das partes envolvidas no contexto político que o país está vivendo.

Retalhos mal costurados

Alguma coisa está fora da ordem: essa é a impressão causada pela matéria da Agência Brasil sobre os fatores que levaram o novo presidente da Petrobras, Pedro Parente, a defender a venda de ativos da empresa. No meio de uma série de declarações sobre a falta de alternativas de recuperação financeira, os prejuízos registrados no último balanço, a situação de endividamento da empresa, o déficit do Tesouro Nacional e a queda na economia em geral, aparece o seguinte parágrafo:

"Parente disse que recentemente a emissão de títulos da Petrobras teve demanda muito acima da oferta. 'Vocês conhecem a situação do Tesouro Nacional. Existe um déficit [previsto para as contas públicas] da ordem de R\$ 170 bilhões. Como é que a empresa poderia pensar em contar com o Tesouro em uma situação como essa?', questionou".

Normalmente, quando a demanda por um ativo – os títulos da empresa nesse caso – supera a oferta, é uma coisa boa, valorizando o ativo. Mas, junto a uma declaração sobre a penúria do Tesouro e no contexto de uma série de fatores negativos, a afirmação perde o sentido.

Na realidade, a observação do novo presidente da empresa, feita em uma entrevista coletiva depois da cerimônia de posse, faz parte de um elogio à equipe da empresa. A notícia publicada no blog do Planalto tira a dúvida: *“A equipe lá é boa e nós vamos trabalhar com muito afinco, com muita vontade e com muita determinação para que a gente faça essa empresa voltar ao seu papel, à relevância e à importância que ela sempre teve”,* disse Parente. Ele elogiou a atual área financeira da empresa, que vem fazendo bons negócios. *‘Fizemos recentemente uma emissão de títulos. Teve uma demanda muito acima da oferta e nós temos que trabalhar para que, com os nossos próprios meios, a gente possa resolver essa situação’.*

Acesse aqui a matéria:

[Novo presidente da Petrobras diz que companhia vai vender ativos](#)

Sistema de Rádios

Nacional Brasil

A Ouvidoria acompanhou as duas primeiras edições do Nacional Brasil. No dia 4/5, estreia do programa, os problemas das reportagens produzidas pela Brasil Atual chamaram atenção. Os equívocos envolvem apuração, narração das reportagens e direcionamento político-partidário no conteúdo.

A reportagem da Rede Brasil Atual de São Paulo é bastante frágil. Uma jornalista entrou ao vivo da Assembleia Legislativa de São Paulo para noticiar como estava o movimento de ocupação dos estudantes. O relato foi bastante inseguro, cheio de atropelos e vícios de linguagem.

Logo em seguida, foi ao ar uma matéria gravada sobre a ocupação da sede do Centro Paula Souza. O material foi melhor do que o anterior, apesar de ainda apresentar problemas estruturais. Em um dos trechos, por exemplo, a jornalista afirmou que um estudante “que preferiu não se identificar” deu algumas informações. No entanto, ela citou o primeiro nome do aluno e exibiu uma sonora dele.

Ao final, a repórter assinou a matéria com o nome da emissora Brasil Atual. Como a cabeça-de-rede é a rádio Nacional, assinar com o nome de outra rádio pode gerar dúvida no ouvinte sobre qual veículo está sintonizado.

Ainda sobre as ocupações em São Paulo, o âncora principal do Nacional Brasil perguntou à apresentadora da Brasil Atual como foram os shows que aconteceram na Assembleia no dia anterior. Apesar de o fato ter sido amplamente divulgado nas redes sociais, na imprensa e contar com vídeos em plataformas digitais, a apresentadora de São Paulo parece que foi pega de surpresa e não tinha as informações.

A reportagem a partir de São Paulo também comentou a confusão entre um deputado do PT e policiais durante a ocupação dos estudantes. O assunto não foi apurado adequadamente pela Brasil Atual. A notícia foi dada apenas na perspectiva do deputado. A apresentadora afirmou que “o deputado foi agredido por um policial e aí reagiu”.

Reportagens publicadas pela imprensa na noite anterior à estreia do Nacional Brasil já tinham a versão do deputado. Para o Estado de S. Paulo, o deputado afirmou que “os policiais haviam empurrado uma estudante e estavam chutando os manifestantes por baixo. O que fiz foi uma reação”. No entanto, o relato veiculado na Nacional coloca o deputado como uma vítima da violência policial.

O assunto voltou à pauta mais adiante no programa, em uma entrevista ao vivo com um representante da Central dos Movimentos Populares (CMP). A pergunta da repórter tentou reforçar a tese de que o deputado foi vítima da PM: “a ocupação foi pacífica? ...Porque teve um empurra-empurra entre o deputado João Paulo Rillo, do PT, e a polícia. Uma agressão ao deputado. Você presenciou?”. O entrevistado fez um rodeio e não se referiu à suposta agressão.

O Nacional Brasil, ainda, entrevistou via telefone uma deputada do PT sobre a ocupação dos estudantes. Ela não trouxe qualquer informação nova ou relevante ao debate, tanto que o âncora do Rio de Janeiro foi chamado pela apresentadora de São Paulo para fazer uma pergunta, mas ele não quis se manifestar e disse que “por ora as informações são suficientes”.

Na primeira edição do Nacional Brasil, ficou evidente um forte tom promocional do programa, provavelmente por ser a estreia. No entanto, em alguns momentos, esse discurso parecia mais uma peça de marketing mal elaborada do que parte de um programa jornalístico. Como que para avaliar o programa, o âncora arrolou em sua fala o governador do Rio de Janeiro e seu vice: "Eu tive a oportunidade de conversar com o governador Pezão e conversar com o governador Francisco Dornelles e ambos receberam com total entusiasmo a nossa ideia de termos uma programação jornalística como essa, que é voltada para o Brasil e também para o Rio de Janeiro, assim como para outras cidades e estados que estão conosco nesta rede. Então, gostaria já, aqui de público com total transparência agradecer aos dois pelo entusiasmo que receberam esta iniciativa. Ambos me disseram que consideram importante levarmos informação séria, isenta, plural e valorizada, ainda mais da cidade e do estado do Rio de Janeiro".

O apresentador desejou melhoras para Pezão, que está com câncer, e convidou o vice para uma entrevista, dizendo que tem "perguntas amenas, perguntas mais ácidas e duras também".

Nacional Brasil – 5/5/2016

Em uma das primeiras entradas, o principal âncora diz que vale saber o que aconteceu no futebol, uma vez que os jogos terminaram por volta da meia-noite. E diz, simplesmente: "Bom dia, Dilan". Ele responde e discorre sobre jogos da véspera. Quando retorna ao âncora, ele diz: "Cirilo Reis, bom dia, Cirilo". E entra Cirilo falando de outra competição de futebol. Na sequência, os dois ficam se alternando.

Faltou informar de onde falaram Dilan e Cirilo e também se são repórteres, comentaristas, âncoras, enfim, faltou qualificá-los. Quando volta ao âncora, ele anuncia que hoje (5/5) é um dia de muita movimentação na capital federal: o STF julga se Cunha será afastado ou se permanece no cargo e, no Senado, Antônio Anastasia apresenta o seu relatório. E diz, textualmente: "Apenas alguns dos assuntos que, em Brasília, estão sendo comentados". Convenhamos que os dois assuntos mexem com o país inteiro e não estão sendo comentados apenas na capital.

Nesta edição houve, na abertura, um pequeno problema técnico. O âncora diz "Bom dia, hoje é quinta-feira (até aqui, som baixíssimo, praticamente inaudível), 5 de maio de 2016 (este trecho já corrigido). Um detalhe que chama a atenção é a locução acelerada do principal âncora do programa. Uma fala mais pausada certamente contribuirá para que os ouvintes tenham condições de compreender melhor o que está sendo dito.

Na sequência, diz o âncora: "Linha aberta para Walter Lima". Não é informado quem é Walter Lima [âncora de Brasília], nem de onde fala. Walter chama um repórter e em seguida encontra um jeito de se situar: "aqui, na capital federal..." Ele chama, então, uma repórter que apresenta uma reportagem muito bem costurada sobre o processo de cassação do senador Delcídio do Amaral. Na sequência, chama outra repórter que apresenta também uma boa reportagem.

O grande problema dessas matérias é que eram de véspera, já tinham sido exibidas pela emissora. Não havia nada de novidade. Talvez o mais indicado seria captar as informações da matéria, fazer um resumo, procurar saber, de manhã, se houve alguma novidade e finalizar com uma análise do assunto, mostrando a que se liga, suas causas e desdobramentos possíveis. Enfim, o programa precisa acrescentar, não pode ficar simplesmente repetindo o que ocorreu na véspera.

Quando a bola volta para o âncora, ele anuncia Cirilo Reis, ao vivo, sem informar se se trata de âncora, repórter ou comentarista. Depois de Cirilo, o âncora principal faz uma boa análise do caso Cunha, cuja permanência como presidente da Câmara, seria decidida naquele dia. Na deixa final, Cirilo chama uma repórter que acompanhou a situação (do Cunha). E entra a repórter falando da ocupação do plenário da Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo. Ou seja, nada tinha a ver com o caso Cunha.

A repórter fez uma boa matéria sobre a ocupação. Mas, como várias outras, era uma matéria de véspera. Ela diz que os estudantes ocuparam o plenário nesta terça-feira e mantiveram a ocupação nesta quarta. Só não informou como estava a ocupação nesta quinta, quando o programa estava sendo exibido. Nem poderia, porque a matéria foi fechada na véspera.

O âncora principal chama, então, a âncora do estúdio em São Paulo, que finalmente traz um fato do dia, diretamente do Centro Paula Souza, ocupado pelos estudantes e na iminência de ser desocupado pela polícia, por ordem judicial. As informações eram atuais.

Na volta, a âncora faz uma entrevista com Emerson Santos, presidente da União Paulista dos Estudantes Secundaristas. Ele fala sobre a luta pela criação da CPI para investigar o desvio de recursos da merenda escolar, sobre a adesão de deputados e sobre a alimentação dos estudantes rebelados, que tinha sido proibida e mais tarde foi liberada. Uma participação correta, mas, mesmo assim, a paginação estava errada. Esta última entrevista deveria ter entrado logo após a matéria sobre a ocupação do Centro Paula Souza e não após a reportagem sobre a ocupação do plenário da Assembleia Legislativa de São Paulo.

Por volta das 7h20 deveria ter sido anunciado que a rede se desfez para ser exibida uma programação local até as 7h30. Mas nada é informado. Não há passagem nem anúncio de programação local. Entram algumas chamadas para programas da emissora. Depois de uma vinheta de identificação da emissora, entra uma locução: “7 horas e 22 minutos. Nós estamos de volta para deixar você por dentro do que acontece na cidade”. Mas não diz qual é a cidade. Outra voz anuncia a previsão do tempo. Entre outras informações, diz que “a noite será nublada com possibilidade de garoa”. Possibilidade de garoa? Deve ser São Paulo. Em seguida é anunciada a participação de um repórter para falar da situação dos transportes públicos. Mas de onde? Só quando o repórter se refere aos transportes públicos do Rio de Janeiro, o ouvinte fica sabendo de que cidade se trata.

A volta para a transmissão nacional acontece quando o âncora principal diz apenas: “São 7h30. Você está ouvindo Nacional Brasil”. E segue a programação de âmbito nacional até o próximo intervalo local.

Mais para o final, o programa tratou adequadamente dos assuntos principais do dia. Os âncoras do Rio, de Brasília e de São Paulo conversaram com vários personagens sobre o relatório do senador Anastasia, que defende a admissibilidade do impeachment e a decisão liminar do ministro do STF, Teori Zavaski, que afastou Eduardo Cunha, na manhã deste dia, do mandato e da presidência da Câmara. Foram entrevistados sobre esses assuntos a senadora Vanessa Graziotim, do PCdoB, André Bezerra, presidente da Associação Juízes pela Democracia, a senadora Simone Tebet, do PMDB, que defendeu o relatório de Anastasia, e a senadora Gleisi Hoffmann, do PT.

Intercalados com essas entrevistas, o âncora do Rio leu a nota expedida pela OAB em apoio à decisão de Teori Zavaski, uma repórter entrou ao vivo diretamente do Congresso informando o clima reinante e finalmente foi informado que o senador Romero Jucá tinha sido procurado pela equipe da Rádio Nacional de Brasília para também ser entrevistado, mas que declinou do convite.

O desconcerto de matérias velhas no radiojornalismo

A notícia mais impactante e mais importante desde o afastamento da presidente Dilma Rousseff foi a divulgação da conversa telefônica entre o ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, Romero Jucá e o ex-presidente da Transpetro, Sérgio Machado. A Folha de S. Paulo deu a notícia em primeira mão em seu site, por volta das 2h00 da madrugada. Foi a pauta do dia para toda a imprensa.

No entanto, a edição de segunda-feira, 23, do Repórter Brasil, – radiojornal veiculado das 7h00 às 7h45 –

praticamente ignorou o assunto, cometendo uma falha já apontada pela Ouvidoria, que é reproduzir, sem sequer uma atualização, matérias veiculadas no dia anterior. No caso dessa edição, a matéria velha era de sexta-feira e exibia a entrevista coletiva dos ministros do Planejamento, Romero Jucá, e do ministro da Fazenda, Henrique Meirelles. Foi uma longa matéria, falando sobre a revisão da meta fiscal para o ano, como se o fato do dia não tivesse acontecido.

Mais adiante, no mesmo jornal, Romero Jucá voltou a ser notícia. E mais uma vez, como personagem de entrevista de sexta-feira. Informou-se que a quebra dos sigilos bancário e fiscal do ministro do Planejamento tinha sido autorizado pelo ministro Marco Aurélio Mello, do STF. A medida foi tomada em um inquérito que investiga suspeita de fraude no repasse de emendas parlamentares. Demos a defesa na íntegra de Jucá, exatamente a mesma matéria que já tinha sido veiculada na sexta-feira, ou seja, três dias antes. E nada sobre o grande assunto do dia.

O boletim Nacional Informa, a cada hora cheia, igualmente ignorou o assunto nas edições de 8h00, 9h00, 10h00 e 11h00. Somente no jornal Repórter Nacional (das 12h00 às 12h30) e de maneira muito ligeira é que a notícia foi tratada. Tocando na questão secundariamente, uma vez que o assunto principal era outro, diz a repórter: "E neste momento, o ministro do Planejamento dá uma coletiva de imprensa sobre denúncias do jornal Folha de S. Paulo de que o ministro tentaria barrar a Operação Lava Jato. Segundo ele, ele (sic) afirmou agora há pouco que apoia a Operação Lava Jato e disse que não tem nada a temer. E afirmou ainda que não é demérito ser investigado, que o demérito é ser culpado de alguma coisa. Isto porque Jucá é alvo de inquérito que o investiga... no âmbito da Operação Lava Jato". Ou seja, a matéria veiculou a defesa do ministro sem a necessária contextualização para que o ouvinte compreendesse minimamente qual era o assunto e o que estava acontecendo.

Comentário inadequado

A Ouvidoria foi comunicada de uma denúncia, originalmente enviada à representante dos empregados no Conselho Curador, Akemi Nitahara, sobre comentários homofóbicos no programa Alô, Daisy, da Rádio Nacional do Rio de Janeiro. Na edição do dia 04/05, a jornalista Wilma Guimarães, que tem participação frequente no programa, comentou a notícia de que ativistas teriam pedido que a Disney assumisse que a princesa Elsa, do filme Frozen, é lésbica. A jornalista faz, então, o seguinte comentário: "o mundo está caminhando para onde?", "é uma série linda, moderna"; "eles querem é já meter na cabeça das crianças, desde cedo, aberrações".

A Ouvidoria ouviu a gravação do programa e constatou a inadequação. Realmente, esse não é o tipo de postura que se espera de uma emissora pública. No início da gravação também há referências que incidem de maneira negativa sobre a questão racial. Além da inconveniência dos comentários, percebe-se que a apresentadora mal consegue ler o texto. Situações como essa apontam, primeiramente, para a falta de supervisão e cuidado com as produções que a direção resolveu manter no ar, apesar da falta de condições de seus apresentadores. Quem dirige/produz o programa (se é que há um diretor ou produtor) é que permitiu que se convidasse, com tanta frequência, uma pessoa (jornalista fixa?) que tem uma atuação tão contrária aos princípios da comunicação pública.

Outra questão que se coloca, e que a Ouvidoria já indicou em outras oportunidades, é que se há realmente interesse em manter determinados programas por décadas no ar, apesar de seus apresentadores já não terem condições físicas de atuar, deve-se, então, oferecer o necessário suporte para que a produção se mantenha com um mínimo de dignidade. E não é isso que tem acontecido com o Alô, Daisy.

A Ouvidoria registrou a reclamação da conselheira e encaminhou a mensagem à gerência da Rádio Nacional do Rio de Janeiro, que respondeu com apenas uma palavra: "ciente."

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 maio foram publicados três textos da Coluna, reproduzidos abaixo.

Colunas da Ouvidoria

A EBC em nota do Jornal Nacional

Ontem (2/6), a EBC foi citada no Jornal Nacional, da TV Globo. Não foi uma notícia a propósito do sistema público de comunicação, mas sobre uma decisão judicial que contrariou a determinação do presidente interino, Michel Temer, de trocar o comando da Empresa Brasil de Comunicação-EBC.

Certamente, muitas pessoas ainda não tinham ouvido falar na EBC até aquele momento. Talvez até mesmo o apresentador do telejornal tenha se referido à empresa pela primeira vez, assim como o editor que redigiu a nota que ele leu: "O ministro Dias Toffoli, do Supremo Tribunal Federal, determinou o retorno do jornalista Ricardo Melo à presidência da EBC, **a empresa de comunicação do governo federal...**".

Não, Willian Bonner, a EBC não é a empresa de comunicação do governo federal. A EBC é uma empresa do Estado brasileiro, gestora dos veículos públicos de comunicação. A EBC não é do governo federal, mas de toda sociedade brasileira. É a face pública e mais recente do sistema de comunicação do país, conforme estabelecido na Constituição.

Diferentemente da comunicação privada e da estatal, o papel da comunicação pública é oferecer mecanismos para debate acerca de temas de relevância nacional e internacional; fomentar a construção da cidadania, a consolidação da democracia e a participação na sociedade, garantindo o direito à informação, à livre expressão do pensamento, à criação e à comunicação; cooperar com os processos educacionais e de formação do cidadão; apoiar processos de inclusão social e socialização da produção de conhecimento. Esses são alguns dos deveres da radiodifusão pública, explicitados na lei que, ao criar a EBC, cumpre um preceito constitucional de complementaridade do sistema, instituindo a sua última parte – a comunicação pública, ao lado da comunicação privada e da estatal, já consolidadas de longa data. É um direito da sociedade brasileira.

Mas ninguém pode cobrar um direito que não sabe que tem. Essa é a situação que atravessa hoje a comunicação pública no Brasil. Pública, repito. Não a comunicação estatal, mas aquela que a constituição garante ao cidadão brasileiro, como forma de equilibrar o histórico e excessivo poder de formação da opinião pela comunicação privada, cujos objetivos privilegiam interesses econômicos, comerciais. Mas poucos sabem ou se interessam em saber. A comunicação pública também não se confunde com a comunicação estatal, que tem canal próprio de prestação de contas ao cidadão sobre os atos do governo federal. O nome da emissora de televisão que presta esse serviço é NBR; e no rádio, todos sabem, é a Voz do Brasil, que atende aos três poderes.

À exceção dos abnegados que historicamente lutam pela democratização da comunicação, a população brasileira, em larga maioria, jamais se deu conta de que a Constituição de 88, batizada Constituição Cidadã, contemplou, em seu nome, um direito fundamental que está na base dos demais direitos, o direito à comunicação e à informação voltadas exclusivamente para o interesse público. Esse desconhecimento, em parte, é também responsável pelo sono de 20 anos da parte pública do sistema na Carta Magna. Por insistência daqueles mesmos abnegados, foi criada a EBC, para gerir os veículos do sistema público – TV Brasil, TV Brasil Internacional, oito rádios públicas, uma radioagência e uma agência de notícias, a Agência Brasil.

Quando a mídia convencional refere-se a quanto o sistema público custa aos cofres da União, fala-se apenas na TV Brasil, acusando-a de ser cara e de não dar “Ibope”. Não se sabe – ou não interessa saber – o papel que as rádios públicas cumprem ao levar informação aos mais distantes lugares do Brasil, onde à mídia privada não interessa ir, do ponto de vista econômico e comercial. Ignoram o importante papel da Agência Brasil, do qual se valem até mesmo os jornais para dar suas notícias. Esses veículos não têm a menor intenção de competir com a mídia privada em seu território de negócios. Mas sim, a mídia pública quer competir pela atenção do público – não como consumidor, mas como cidadão. E isso não tem sido fácil.

A TV Brasil, por exemplo, nasceu em um contexto inóspito, quando as TVs comerciais já estavam estabelecidas há quase 60 anos. As universidades, por óbvio, formavam profissionais para atuar nesse grande mercado. Ainda hoje, outros abnegados lutam para que uma disciplina em comunicação pública se torne obrigatória no currículo da graduação em comunicação. A TV pública tem apenas oito anos e reconhece suas fragilidades.

No entanto, jamais cometerá erros que atentem contra a cidadania, como tantas vezes testemunhamos na programação de outras emissoras; não tentará convencer o público de meias verdades ou incitá-lo a práticas que ferem a dignidade humana. Na comunicação pública não se verá mulheres usando seus corpos para vender cervejas e outros produtos; jamais se verá a erotização da infância para conquistar audiência nas tardes de domingo. A TV pública vai ter que aprender a conquistar audiência sem se desviar de seus princípios. Um longo caminho para quem tem apenas oito anos, se comparado aos 94 de uma BBC.

Para que a comunicação pública se consolide, é preciso que a sociedade a reconheça como um direito que não se troca por controle remoto. Mas enquanto a emissora líder de audiência descrever a EBC como “empresa de comunicação do governo federal”, o público poderá se ver tentado a jogar fora a criança com a água suja da bacia.

Ouvidoria da EBC responde à crítica do Estadão

“A TV chapa-branca” é o título de um texto de opinião publicado em 07/6 pelo jornal O Estado de S. Paulo, o Estadão, em que a Ouvidoria da EBC é criticada, a partir do texto da [Coluna da Ouvidoria](#) de 3/6, publicada no Portal da EBC e na Agência Brasil. Não fossem os equívocos cometidos no texto do Estadão, não haveria motivo para a manifestação pública da Ouvidoria da EBC, da qual sou titular. Diferentemente dos editoriais do jornal, os textos publicados na Coluna da Ouvidoria são assinados, representando, portanto, a opinião da ouvidora e não a da empresa ou de qualquer de suas instâncias. Isso porque acreditamos que opiniões devem ser respeitadas, por mais que discordemos delas; a Ouvidoria da EBC não discute opinião.

Outra importante observação sobre o texto do jornal é que o nome correto da empresa pública de comunicação do Estado brasileiro é Empresa Brasil de Comunicação-EBC, e não Empresa **Brasileira** de Comunicação. O jornal também afirma que a Coluna da Ouvidoria “fez reparos ao trabalho jornalístico alheio” ao se referir ao fato de o Jornal Nacional, da TV Globo, ter dito que a EBC é a “empresa de comunicação do governo federal”. Se houve reparo foi justamente para cumprir o papel que cabe à Ouvidoria de defesa da comunicação pública. E por esse mesmo motivo, repito aqui: a EBC não é do governo federal, mas de toda a sociedade brasileira e uma das funções da Ouvidoria é deixar isso claro, principalmente para os jornalistas que têm o poder de difusão de informações.

Ao contrário do que tão enfaticamente afirma o jornal, o papel da Ouvidoria não se limita “a receber e encaminhar reclamações dos cidadãos a respeito dos veículos da EBC”. Basta conferir o Art. 20 da Lei 11.652/2008, que institui os princípios e objetivos da radiodifusão pública, para ver que uma das obrigações da Ouvidoria é fazer a crítica de conteúdos dos veículos da EBC, encaminhando relatórios ao Conselho Curador e boletins periódicos à diretoria executiva. E isso, justamente para evitar, entre outros deslizos, que a comunicação pública se torne “chapa-branca”.

Os relatórios são públicos; estão na página da Ouvidoria. Todo cidadão poderá consultar e ver, em centenas de textos de análise, o trabalho de defesa de uma comunicação pública em consonância com o “espírito público”, como quer a crítica.

O Estadão, em seu texto de opinião, reclama ainda: “se a EBC fosse realmente ‘do Estado brasileiro’, como disse a Ouvidoria em tom de sermão, não haveria necessidade de reafirmar e enfatizar essa condição”. A leitura um pouco mais atenta do texto da Coluna que o jornal critica explicaria a necessidade de ênfase e reafirmação: “ninguém pode cobrar um direito que não sabe que tem. Essa é a situação que atravessa hoje a comunicação pública no Brasil. Pública, repito”. Por isso talvez a necessidade de didatismo, ou do “tom professoral” e de “sermão” que, indelicadamente, o jornal aponta no texto.

As referências à Ouvidoria, no artigo do Estadão, param por aí. O restante do texto critica a EBC desde o seu nascedouro, passando pelo conturbado momento que a empresa vive atualmente, até vaticinar: “Infelizmente, não é difícil prever que a EBC continuará a ser usada com fins políticos pelos novos donos do poder, pois muitos deles, conforme a tradição pa-

trimonialista brasileira, tendem a considerar que a estrutura do Estado existe apenas para servi-los.”

Tem razão o jornalista que, embora não assine, escreveu isso em nome do Estadão. Pois é justamente para interromper essa tradição patrimonialista e esconjurar o destino sombrio que usurpa dos cidadãos o que lhes é de direito que existe a Ouvidoria.

Os acidentes de percurso e a credibilidade da notícia

Os acontecimentos políticos sempre foram os que mais estimularam o público a procurar a Ouvidoria com suas críticas, questionamentos e comentários. A preocupação que em geral se observa nas mensagens é sobre o equilíbrio ou parcialidade do jornalismo público. E no caso de algum viés sutil, para que lado for, nas reportagens – embora seja indesejável, isso acontece – o missivista reclama em defesa da tendência que considera a mais apropriada de acordo com sua opinião, muitas vezes dando a isso o nome de imparcialidade.

O noticiário de segunda-feira, 23, é um caso típico: como teriam se comportado os veículos da EBC sobre a divulgação, pela Folha de S. Paulo, da conversa telefônica do ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, Romero Jucá, com o ex-presidente da Transpetro, Sérgio Machado, onde é sugerido um pacto para barrar a Operação Lava Jato? Uma instabilidade no sistema de internet da EBC levantou a suspeita, principalmente na opinião de internautas, de que a notícia teria sido censurada na Agência Brasil, que ficou fora do ar por cerca de duas horas.

A Ouvidoria procurou saber o que houve. Segundo a gerência de Infraestrutura e Atendimento de TI, aconteceu uma pane em um dos servidores que sustentam os sites da plataforma web e sistemas internos da EBC. Um módulo de memória queimou e desligou todo o equipamento. Informaram que quando isso ocorre, o servidor desliga automaticamente, como medida de proteção aos demais componentes. As duas horas em que as plataformas ficaram fora do ar, segundo as informações, foram o tempo que os técnicos levaram para migrar o sistema danificado para outros servidores.

No entanto, entre 8h e 9h30, a maioria dos veículos de jornalismo digital já havia repercutido a matéria da Folha. Na Agência Brasil, até as 10h28, quando a internet caiu, ainda não havia qualquer referência ao assunto.

A superintendente executiva de Agências e Conteúdo Digital, Denize Bacoccina, justifica que, “de acordo com o nosso manual de redação, só publicamos informações confirmadas pela nossa equipe; não republicamos informações de outras fontes quando não podemos confirmar sua veracidade”. Segundo Denize, “essa confirmação veio na entrevista coletiva dos procuradores e policiais da Lava Jato, em Curitiba, iniciada às 10h”.

Somente às 12h48 a matéria foi publicada pela Agência, sob o título “Jucá diz que não tentou obstruir a Lava Jato e que não pretende deixar cargo”. A reportagem dedica nove dos onze primeiros parágrafos às declarações de Jucá, com apenas dois curtos parágrafos de contextualização do assunto. O título também é uma espécie de repercussão da matéria que, afinal, a Agên-

cia ainda não havia noticiado. Com o subtítulo "Reportagem", os dez parágrafos seguintes descrevem adequadamente os fatos relatados pelo jornal que revelou a conversa telefônica em primeira mão.

Nos noticiosos do radiojornalismo da EBC, a informação somente apareceu no Repórter Nacional, que vai ao ar das 12h às 12h30. No boletim Nacional Informa, que entra a cada hora cheia, o caso não foi citado, pelo menos nas quatro primeiras edições até 11h. No Repórter Brasil, que é veiculado das 7h às 7h45, o assunto também não foi noticiado. O gerente de Radiojornalismo, Corban Costa, também afirma que a publicação de notícias pelas rádios depende de apuração pela própria equipe e que por isso a divulgação da informação não foi imediata.

Na TV Brasil, o telejornal Repórter Brasil do meio-dia fez uma matéria correta, dando todos os detalhes, com uma nota de repercussão, ao vivo, de Brasília. Como principal assunto do dia, certamente estaria também em destaque no interesse do público. No entanto, a notícia foi a nona da edição, apresentada apenas no segundo bloco, antecedida por matérias menos atuais, algumas até burocráticas. Na escalada do jornal onde as principais manchetes do dia são anunciadas, o texto referente à gravação da conversa do ministro começa pelas justificativas dele, em vez de informar, inicialmente, o fato que provocou a justificativa – um problema de abordagem que já foi muito comentado pela Ouvidoria em boletins, colunas e relatórios.

Para os leitores que sempre nos cobram explicações, está aí a apuração e análise da Ouvidoria. E pelo jeito, os mesmos cuidados de apuração é que estão postergando a repercussão, pela Agência Brasil e Portal EBC, das novas revelações na edição de hoje (25) da Folha de S.Paulo, sobre conversas gravadas entre Sérgio Machado e Renan Calheiros. Até o fechamento dessa Coluna, às 10h30, nada ainda havia sido publicado.

Com o crescimento dos meios digitais, cada vez mais o prestígio e a influência do jornalismo e da imprensa estão atrelados ao respeito ao público e à confiabilidade das informações. Para os veículos comerciais, isso vale dinheiro, e muito. Para a comunicação pública, cujo objetivo é contribuir para uma sociedade mais justa, igualitária e harmônica, isso vale muito mais.

Manifestações do Público

TV Brasil

A TV Brasil recebeu 388 mensagens de telespectadores em maio. Desse total, foram 102 reclamações, 35 elogios, 48 sugestões, 10 comentários, 136 serviços e 74 pedidos de informação. Abaixo está um recorte das mensagens.

Maura Bezerra Vilar (Processo 1317-TB-2016) reclamou da entrevista com senador Aloysio Nunes (PSDB-SP). Segundo ela, “você estão vendo a provável saída dela como algo normal, natural. No entanto está em curso um golpe parlamentar que tem como seus arquitetos também o sr. Aloysio Nunes”.

Já Luiz Antônio Rodrigues Aguiar (Processo 1323-TB-2016) parabenizou o Palavras Cruzadas pela entrevista com o senador: “Hiper parabéns ao brilhante Senador Aloysio Nunes. Inteligente, equilibrado, lúcido, didático e educado”.

As duas mensagens foram enviadas para a diretoria de jornalismo.

O telespectador J. Tarcísio P. Trindade (Processo 1350-TB-2016) elogiou o telejornal Repórter Brasil, mas fez críticas à edição do dia 3/5. “O que não posso entender é que esse programa também comete deslizos incompreensíveis, talvez na ânsia de parecer imparcial. Na edição de ontem, por exemplo, deram espaço àquele desqualificado que preside a Fiesp, que sabidamente dá suporte financeiro ao golpe em andamento contra a presidenta Dilma. Para quê? Qual a importância ouvir a opinião dele sobre qualquer assunto, o que isso contribui para informar o cidadão? Chega a dose de envenenamento diário que praticamente todos os outros canais impingem aos seus telespectadores”, afirmou o telespectador.

A diretoria de jornalismo ainda não enviou resposta para esta mensagem e o processo se encontra em aberto.

Kleber Carlos Ribeiro Pinto (Processo 1353-TB-2016) reclamou da cobertura ao vivo do primeiro de maio, no ato que contou com a presença da presidente Dilma Rousseff: “É uma vergonha o que essa emissora, que tanto eu admiro, se submeter aos sabores de mando da presidente (...) As emissoras mantidas com dinheiro do povo do Brasil não poderia estar vedando a participação do público, independente da cor ideológica que cada um possui”.

Para esta mensagem, a diretoria informou o seguinte: “Agradecemos a participação do telespectador e informamos que buscamos a imparcialidade e a pluralidade seguindo o Manual de Jornalismo da EBC.”

Fred Fontenelle Moreira (Processo 1308-TB-2016) elogiou o Repórter Brasil: “Minhas congratulações pelo excelente jornal apresentado à noite pela emissora. Isenção, verdade, jornalismo no melhor de suas qualidades quando o Brasil vive uma crise inclusive midiática com órgãos comunicadores particulares francamente partidários e realizando um jornalismo duvidoso e parci-

al. Vejo todos os dias a TV Brasil e estou recomendando aos amigos inclusive pelo Facebook. Finalmente um jornal de TV confiável”.

A mensagem foi encaminhada para a diretoria de jornalismo para conhecimento.

Mario Roberto Sartori (Processo 1412-TB-2016) reclamou do jornalismo da emissora: “Fico muito chateado com a parcialidade desta emissora com tudo que se refere a esta quadrilha que se apossou de nosso país (PT). Fico indignado de ver tudo que roubaram e ainda roubam e simplesmente a emissora parece que é um braço do partido. É uma pena porque tem muita coisa interessante na emissora, não estou ignorando os outros partidos que de honestidade nada tem e acho que seja quem for que rouba tem que ser preso seja da oposição ou da situação.”

A resposta encaminhada ao telespectador foi a seguinte: “Agradecemos a participação do telespectador e informamos que buscamos a imparcialidade e a pluralidade seguindo o Manual de Jornalismo da EBC.”

Gustavo Costa Lima (Processo 1417-TB-2016) reclama da edição do Observatório da Imprensa, do dia 6/5. Segundo ele, foi exibida uma edição antiga do programa que não trata de fatos recentes do Brasil. O telespectador questiona também um certo tom conservador em uma das entrevistas. Para Gustavo, “durante a conversa se ouvia a todo instante elogios a Jose Sarney, a FHC e assemelhados. Não sou filiado a partido nenhum, mas me sinto comprometido socialmente e preocupado com as arbitrariedades e o estado de exceção que tem-se presenciado atualmente. E é duro ouvir um debate tão desconectado com o presente e com um viés de um conservadorismo que me surpreendeu nesses senhores. Não costumo me dirigir a veículos de comunicação mas quis registrar o meu desagravo, porque esse tipo de informação e de debate eu poderia muito bem assistir na rede Globo. O que procuro na TV Brasil é um jornalismo mais isento e com algum teor crítico que não vi nesse lamentável programa do Observatório”.

A resposta não foi enviada e o prazo estabelecido em norma já expirou.

Vera Maria Alves de Paula Leocadio (Processo 1420-TB-2016) questionou a postura de um dos apresentadores da TV Brasil: “Florestan, eu já admirei muito você. Hoje tenho muita pena. Estou pasma com a parcialidade da programação. Hoje, primeiro de maio, propaganda aberta ao governo do PT. Desisto de acompanhar vocês”.

A Diretoria de Jornalismo encaminhou a seguinte resposta à demandante: “Agradecemos a participação da telespectadora e informamos que buscamos a imparcialidade e a pluralidade seguindo o Manual de Jornalismo da EBC”.

Simone Oliveira (Processo 1438-TB-2016) elogiou o programa Fique Ligado: “escrevo para agradecer a qualidade e respeito da EBC por continuar produzindo programas que atendem e respeitam aqueles que desejam ver, ouvir, aprender e se divertir com qualidade. Informação objetiva e dinâmica”.

A Ouvidoria encaminhou o elogio para conhecimento da Diretoria de Jornalismo.

Ismael de Oliveira (Processo 1648-TB-2016) elogiou a cobertura esportiva: “quero aqui deixar meus parabéns, a toda equipe da TV Brasil. Quero dizer que está sendo o máximo assistir a programação esportiva, e que essa emissora vem dando um show! A TV Brasil está trazendo aos

amantes do futebol brasileiro, grandes emoções com as transmissões esportivas, coisas que a um tempo atrás era possível apenas pelo rádio, parabéns TV Brasil pelas transmissões do Brasileiro da Serie B, C e D. Agora está faltando a série A, quem sabe seja possível trazer mais esse presente a nós telespectadores”.

A Ouvidoria encaminhou a mensagem para a equipe de esportes.

Carlos Roberto Soares Freire de Rivorêdo (Processo 1679-TB-2016) questionou a ausência dos comentaristas da emissora: “O que vocês fizeram com a TV Brasil? Onde estão os comentários do Florestan Fernandes Jr, do Emir Sader? Por qual motivo substituíram os apresentadores do Jornal? O que é isto? Censura? Sou telespectador, ou pelo menos era. Se vocês desrespeitam a lei e utilizam da censura para adequar a imprensa aos interesses de poderosos de plantão, não merecem minha audiência. Sou um, mas, o que puder fazer para que vocês não se tornem outra Rede Globo farei. Por enquanto, como cidadão comum, só tenho uma arma, o controle remoto”.

A resposta ainda não foi enviada. O prazo para envio, até o fechamento deste texto, ainda não havia expirado.

Agência Brasil e Portal EBC

No mês de maio (1/5 a 31/5), a Ouvidoria recebeu 53 demandas referentes à Agência Brasil. Houve 25 reclamações, 10 pedidos de informação, 5 elogios, 2 comentários, uma sugestão e 2 serviços.

Em uma das reclamações (Processo 133-AB-2016), o leitor Itamar, de Brasília/DF, denunciou um viés negativo em uma matéria sobre a variação na procura de crédito por consumidores. A Suadi reconheceu a procedência da crítica e alterou o título da matéria e algumas informações no texto.

O leitor agradeceu o atendimento em uma demonstração de fidelidade: "muito obrigado pelo retorno e pela atenção às observações enviadas. O nosso país hoje vive um momento muito triste na área jornalística, onde a imparcialidade e isenção se tornaram exceção, quando deveriam ser a regra. Ainda identifico na EBC um dos poucos canais de comunicação que tratam os fatos e notícias com isenção e imparcialidade, desta forma, enquanto acreditar na EBC como canal de informação confiável, não aceitarei desvios e erros de conduta na descrição das matérias ou de títulos, e, certamente, estarei me manifestando novamente caso identifique futuros casos. Parabéns pela releitura da matéria e contém comigo para a manutenção destas qualidades fundamentais neste canal. Um forte abraço a todos os envolvidos".

O atraso na disponibilização em algumas contas da última parcela do 13º salário dos servidores do Estado do Rio de Janeiro provocou três reclamações de leitores em relação a uma matéria publicada em 18/4, na qual se informou que o governo do Estado tinha depositado o dinheiro naquela data. Segundo os leitores, o dinheiro não tinha sido depositado. Depois de apurar a discrepância, a Suadi corrigiu a matéria e respondeu aos demandantes que "A Secretaria de Estado de Fazenda do Rio de Janeiro nos esclareceu que, embora o dinheiro já estivesse depositado no dia 18 de abril, houve um erro nos arquivos enviados pela Secretaria de Estado de Planejamento ao Bradesco, relativo ao depósito especificamente dos pensionistas. Com isso, o pagamento foi efetuado assim que o erro foi corrigido".

Houve duas reclamações sobre informações incorretas em matérias sobre a campanha de vacinação contra a gripe, no que diz respeito à inclusão de pessoas com doenças crônicas no público-alvo. O assunto foi tema da análise "Cobertura da Campanha de Vacinação" na edição 264 do Boletim da Ouvidoria.

Duas reclamações criticaram a Agência Brasil pelo atraso e pela falta de destaque na divulgação dos conteúdos da conversa telefônica que acabou levando à exoneração do ministro Romero Jucá. A parte da resposta da Suadi sobre o atraso na divulgação integra a Coluna da Ouvidoria publicada sobre o tema em 25/5: "Os Acidentes de Percurso e a Credibilidade da Notícia". Quanto aos demais aspectos da cobertura, a Suadi forneceu aos leitores uma relação das 13 matérias publicadas no dia da divulgação do áudio da conversa e posteriormente acrescentou:

“publicamos matérias com os comentários de vários parlamentares sobre o assunto, tanto os que defenderam quanto os que criticaram o senador. Todas essas matérias tiveram destaque na home, sendo que a principal, em que Jucá se explica, ficou na manchete por algumas horas. Vale ressaltar também que, para contextualizar essas matérias, usamos trechos do áudio divulgado pela Folha, dando o devido crédito”.

Em outra reclamação um leitor desconfiou da retirada de uma matéria sem explicação. A Suadi respondeu que a matéria continuava disponível, apenas o endereço da matéria tinha sido alterado para adequar a linguagem.

Dois elogios ressaltaram o cuidado na elaboração de duas matérias, uma sobre o rebaixamento da nota do Brasil por uma das agências de avaliação de risco, a outra sobre as dificuldades que a falta de financiamento acarreta para os pesquisadores do vírus Zika em Pernambuco. Outra manifestação elogiou uma matéria que apresentou os resultados de uma pesquisa da Andi sobre as violações de direitos humanos cometidos por programas policiais na rádio e TV.

No mes de maio (1/5 a 31/5), a Ouvidoria recebeu 21 demandas referentes ao Portal EBC. Houve 11 reclamações, 4 pedidos de informação, uma sugestão e 5 serviços.

Três demandas trataram das inscrições no Hora do Enem. A Suadi respondeu aos demandantes que o Portal EBC faz as Questões Enem e que “o Projeto Hora do Enem não é conduzido pela EBC, e sim pelo Ministério da Educação: horadoenem.mec.gov.br”.

Uma das reclamações foi sobre a falta de destaque na cobertura da gravação envolvendo o ministro Jucá. O demandante insinuou que isto poderia ser uma consequência da mudança na direção da EBC. A resposta da Suadi foi a mesma enviada aos leitores da Agência Brasil que reclamaram sobre esta cobertura.

Em outra reclamação o demandante chamou a atenção do site à reprodução de uma imagem tirada por ele sem o devido crédito. A Suadi agradeceu o aviso e colocou o crédito, respondendo que “a foto foi migrada de um sistema antigo para o atual, e algumas informações se perderam, como foi o caso desta foto”. Outras reclamações foram referentes a falhas pontuais no site ou possíveis falhas nos navegadores dos demandantes e que precisariam de mais informações para identificar a causa do problema.

Uma dessas reclamações (Processo 38-PE-2016) foi enviada por um usuário com deficiência visual que tem um web rádio e é cadastrado para utilizar os conteúdos da EBC no seu site. Ele relata a dificuldade quando quer copiar um texto. Segundo ele, o ícone para copiar não é acessível ao leitor de tela. Ele pede uma solução. Em resposta ao pedido de mais informações, ele esclarece: “A dificuldade encontrada é quando quero copiar um texto de uma notícia. Vocês poderiam colocar assim: clique para copiar o texto. Assim o leitor falaria para mim e eu poderia baixar sem problema”. A Gerência de Desenvolvimento de Sistemas Web respondeu: “Caro usuário, entendemos a necessidade e assim que possível avaliaremos algum recurso similar, entretanto não há uma previsão desta implementação”.

Sistema de Rádios

No mês de maio de 2016, a Ouvidoria recebeu do público 83 mensagens relativas ao Sistema de Rádios da EBC. Foram 34 reclamações, 14 elogios, 5 sugestões, 1 comentário, 22 serviços e 7 pedidos de informação. A seguir uma seleção das manifestações recebidas.

O professor universitário João Morais entrou em contato pela primeira vez com a EBC, informando que chegou a Brasília há 58 anos e que tem o hábito de assistir às reportagens sobre o aniversário da cidade nos jornais de rádio, de tevê e até de internet. Para ele, todas são a mesma matéria. No entanto, foi surpreendido este ano com uma reportagem na Rádio Nacional FM, de Brasília, que o deixou, nas suas palavras, maravilhado. O assunto foi focado de um ângulo novo: o papel das mulheres na construção de Brasília. Segundo ele, a reportagem mostrava que foi graças a elas, que davam suporte nas escolas, nos hospitais, que Brasília se desenvolveu. O ouvinte termina dizendo que deixa seus cumprimentos “aos jornalistas que fizeram essa matéria tão bela”.

A Ouvidoria deu o seguinte retorno ao ouvinte: “Agradecemos sua participação e audiência. Informamos que sua mensagem com elogios e comentários foi encaminhada à Diretoria de Jornalismo, para conhecimento e análise da equipe de radiojornalismo. Continuamos à disposição.”

A ouvinte Elena Pereira de Oliveira diz que a boa programação da Rádio Nacional da Amazônia não está sendo transmitida em ondas curtas. Acionada, a Engenharia da EBC enviou a seguinte observação: “Primeiramente agradecemos o contato do telespectador. Informamos que nossa equipe reparou o transmissor de ondas curtas na frequência de 6180 KHz, e o transmissor de 11780 KHz opera normalmente, assim, nosso sinal de Onda Curta na Amazônia foi recuperado e opera normalmente. Esperamos ter ajudado. Havendo qualquer outra dúvida, entre em contato novamente conosco.”

Dayane Cabral Ziegler escreveu para a Ouvidoria para fazer uma sugestão. Ela diz que ouve diariamente a Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro e acha boa a programação. Mas sugere que a emissora deveria explorar mais a diversidade musical brasileira, colocando no ar novos artistas. Ela cita alguns exemplos de artistas que nunca ouviu na Rádio Nacional: Siba, Rodrigo Campos e Jussara Marsal.

A Ouvidoria encaminhou os comentários e elogios à direção da Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM para conhecimento e apreciação.

A mudança da grade de programação que incluiu o programa Nacional Brasil, comandado por Sidney Rezende, e a consequente supressão de outros programas, entre os quais o Repórter Brasil, provocou a reação de vários ouvintes. A jornalista Rita Colaço, por exemplo, expressou “a mais profunda indignação pela forma pela qual a EBC vem veiculando material de divulgação da entrada do jornalista Sidney Rezende para os quadros da nossa histórica e querida Rádio Nacional AM RJ.” Na opinião dela o tipo de chamada, colocava o contratado em posição superior à de “todo o corpo de excelentes profissionais das emissoras da EBC”.

A Coordenação da Rádio Nacional AM, do Rio de Janeiro, respondeu dizendo que a emissora trata com carinho e respeito todos os seus jornalistas. No caso citado, de Sidney Rezende, diz a Coordenação que “trata-se de uma estreia como há muito tempo não acontecia, em se tratando de radiojornalismo, e justamente no ano em que a emissora completa 8 décadas, readquirindo o protagonismo neste segmento do noticiário”.

Outra reclamação partiu de Fernando Alves, diretor-executivo de uma emissora parceira, a Rádio Panorama FM. Disse ele que há anos vinha fazendo a retransmissão do Repórter Brasil e que, sem nenhuma explicação, a Nacional do Rio acaba com o programa. "Hoje, tentei explicar aos meus ouvintes o inexplicável. (...) Fazer uma mudança brusca dessa forma é uma falta de compromisso com diretores e proprietários de rádios do Brasil inteiro".

A Ouvidoria encaminhou a mensagem para as Rádios da EBC, que retornaram esclarecendo que o novo formato é o mais apropriado aos dias atuais, em que "a interação com os ouvintes e o aprofundamento dos temas responde a uma necessidade da sociedade". Em resumo, segundo a resposta, "não basta dar a notícia; é preciso procurar o motivo e a repercussão de cada decisão na vida do cidadão".

Mas o novo programa, Nacional Brasil, que esteve sob o comando de Sidney Rezende, foi alvo também de elogios. Um exemplo: segundo a ouvinte Ana Paula Ribeiro, "o Nacional Brasil é espetacular e estou mobilizando todos os meus amigos para acompanhar também." A mensagem foi enviada à Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM para conhecimento e apreciação.

O número dos que reclamam da mudança da programação superou em muito o dos que elogiam. A queixa principal foi a eliminação do noticiário Repórter Brasil que ia ao ar das 7h00 às 7h45. Diz o ouvinte que se identificou apenas como Victor: "O tempo cabia certinho no meu

percurso e eu podia começar a manhã com as principais notícias do dia. Na parte do novo programa que consegui acompanhar hoje, percebi uma grande propaganda do novo apresentador, mas, não ouvi nenhuma participação efetiva."

Clayson Ferreira Martins, do Ceará, escreve para perguntar se há algum projeto da EBC para ampliar a rede de rádios públicas para outros estados. Na conclusão, diz que "a ampliação das emissoras de rádio da EBC é fundamental para a consolidação da cidadania". A mensagem foi encaminhada para a gerência de rede em 10/5, mas até hoje, mesmo com o prazo vencido, não recebemos a resposta.

A ouvinte Maria Cláudia entrou em contato com a Ouvidoria perguntando: "o que houve com o jornal apresentado pelo Sidney Rezende?" A Ouvidoria entrou em contato com a DICOP – Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC, que enviou resposta informando que a empresa estava iniciando um processo de reformulação que inclui a reavaliação de todos os contratos com pessoas jurídicas. Alegou que o motivo é um levantamento preliminar ter apontado um "deficit em torno de R\$ 60 milhões no caixa da EBC". A DICOP acrescentou que por essa razão suspendeu alguns contratos, entre os quais o do jornalista Sidney Rezende, por 120 dias para estudar como adequar a empresa ao ajuste fiscal imposto pela crise econômica.

A Ouvidoria recebeu uma sugestão de programa do ouvinte Erico Tachizawa para a Rádio MEC FM do Rio de Janeiro. Ele diz que a emissora deveria transmitir "audiocdocumentários sobre temas culturais diversos, como história, filosofia, tecnologia, história da arte, etc." Na opinião dele, seria uma esplêndida forma de educar a população. A Ouvidoria agradeceu o contato e informou ao manifestante que encaminhou sua mensagem de sugestão à Rádio MEC FM RJ para conhecimento e apreciação.

O professor e pesquisador de rádio e comunicação, Luiz Augusto Ferraretto, escreveu para a Ouvidoria para elogiar o programa Todas as Vozes, da MEC AM. Na opinião dele, o programa deveria, por sua proposta, ser veiculado em outras emissoras da EBC. "Trata-se – diz ele – de conteúdo único no rádio brasileiro ao abordar a diversidade em horário nobre". Ele diz que, ao contrário de outras iniciativas, que são prejudicadas pela sisudez e o academicismo, no Todas as Vozes "faz-se rádio". Luiz Augusto Ferraretto é professor do curso de Jornalismo da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Ele termina sua mensagem dizendo que o programa une "a alegria do meio com a seriedade dos temas sem que isto conforme-se como algo contraditório". A Ouvidoria informou

ao ouvinte que encaminhou a mensagem à Gerência-executiva da Rádio MEC AM para conhecimento e apreciação.

A Ouvidoria continua recebendo muitas mensagens referentes a problemas técnicos das emissoras. Um exemplo é o de Walquíria Garcez, que entrou em contato com a Ouvidoria por telefone. Ela disse que, no dia 18/5, estava impossível sintonizar as rádios MEC AM e Nacional do Rio de Janeiro pela interferência de outras emissoras na frequência das emissoras públicas.

Monitoramento e Gestão da Informação

Mapeamento das demandas

TV Brasil

Reclamações

No mês de maio a Ouvidoria recebeu 101 reclamações referentes à TV Brasil, que se distribuem conforme o quadro abaixo. O maior número de reclamações se refere a mudanças no jornalismo da TV Brasil: 17 reclamações (17%) e problemas com sinal e áudio: também 17 reclamações (17%). Em seguida aparecem reclamações sobre parcialidade no jornalismo, ao todo 15 reclamações (15%). Recebemos 10 reclamações sobre mudanças na programação sem aviso-prévio (10%), 05 reclamações sobre mudanças na Santa Missa (5%) e 5 reclamações sobre o Palavras Cruzadas (5%).

Reclamações – TV Brasil	Total
Reclamação sobre mudanças no jornalismo da TV Brasil	17
Reclamação de interrupção de programa ou não veiculação	10
Problema com sinal	9
Problema com áudio	8
Reclamação de parcialidade a favor do governo Dilma	8
Reclamação de mudança na Santa Missa	5
Reclamação sobre o Palavras Cruzadas	5
Reclamação de parcialidade contra o governo Dilma	4
Reclamação sobre parcialidade no jornalismo	3
Reclamação de excesso de reprises	3
Reclamação sobre o Repórter Brasil	3
Reclamação sobre o Observatório da Imprensa	2
Reclamação sobre a programação infantil	2
Reclamação sobre conteúdo inadequado para a faixa etária do horário	1
Reclamação sobre o Espaço Público	1
Reclamação sobre o Sem Censura ser reprisado	1
Reclamação sobre NET	1
Reclamação sobre o site da TV Brasil	1
Reclamação sobre filme exibido	1

Reclamação por falta de convidados negros	1
Reclamação sobre o fim da transmissão de Windeck	1
Reclamação sobre o Festival Mazzaropi	1
Reclamação sobre ausência de vídeo na página da TV Brasil	1
Outros	12
Total	101

Elogios

Em maio a Ouvidoria recebeu 35 elogios para a TV Brasil, que se distribuem conforme o quadro abaixo. Recebemos 13 elogios à programação (37%), 04 ao jornalismo (11%), 04 à transmissão de jogos (11%), 4 ao Palavras Cruzadas (11%) e 04 específicos ao Repórter Brasil (11%).

Elogios – TV Brasil	Total
Elogio à programação	13
Elogio ao jornalismo	4
Elogio à transmissão de jogos	4
Palavras Cruzadas	4
Repórter Brasil Noite	4
Elogio ao Retratos da Fé	2
Elogio ao História das Canções	1
Elogio ao Ver TV	1
Elogio ao Arte do Artista	1
Elogio à transmissão de jogos	1
Total	35

Sugestões

Em maio recebemos 49 sugestões para a TV Brasil, que se distribuem conforme o quadro abaixo. Foram 14 sugestões de pauta a programas (28%), 05 sugestões ao Palavras Cruzadas (10%), 05 sugestões de novos programas (10%), 04 sugestões de mudança de horário do Repórter Brasil (8%) e 04 sugestões de filmes (8%).

Sugestões – TV Brasil		Total
Sugestões de pauta a programas		14
Sugestão ao Palavras Cruzadas		5
Sugestão de programas		5
Sugestão de mudança de horário do Repórter Brasil		4
Sugestão de filme		4
Sugestão mais divulgação da TV Brasil		1
Sugestão de novelas angolanas		1
Sugestão de retorno de Karkú na programação		1
Sugestão ao Sem Censura		1
Outros		13
Total		49

Agência Brasil

Reclamações

No mês de maio a Agência Brasil recebeu 25 reclamações, que se distribuem conforme o quadro abaixo. A maior parte das reclamações foram sobre erro de informação em matérias, ao todo 19 reclamações (76%).

Reclamações – Agência Brasil	
Reclamação de erro de informação em matéria	19
Reclamação de omissão de informação	2
Reclamação da abordagem em matéria	1
Reclamação de parcialidade	1
Reclamação de retirada de matéria do site da ABr	1
Outros	1
Total	25

Elogios

Em maio recebemos 5 elogios para a Agência Brasil, que se distribuem conforme o quadro abaixo. Foram 03 elogios a matérias (60%) e 02 elogios à Agência Brasil (40%)

Elogios – Agência Brasil	
Elogios a matéria	3
Elogio a Agência Brasil	2
Total	5

Sugestões

Em maio recebemos 1 sugestão para a Agência Brasil, conforme quadro abaixo.

Sugestões – Agência Brasil	
Sugestão de pauta	1
Total	1

Portal da EBC

Reclamações

Em maio recebemos 11 reclamações para o Portal da EBC, que se distribuem conforme o quadro abaixo. Foram 04 reclamações sobre problemas técnicos (36%) e 03 reclamações sobre erro de informação em matérias (27%).

Reclamações – Portal EBC	
Reclamação sobre problemas com o portal	4
Reclamação de erro de informação em matéria	3
Reclamação de omissão de informação	1
Reclamação de problemas de acessibilidade no Portal da EBC	1
Reclamação de violação de direitos autorais	1
Outros	1
Total	11

Elogios

Em maio não recebemos nenhum elogio ao Portal.

Sugestões

Em maio recebemos 01 sugestão para o Portal de EBC, conforme o quadro abaixo.

Sugestões – Portal	
Sugestões para o <i>layout</i> do Portal da EBC	1
Total	1

Sistema Público de Rádios

Reclamações

No mês de maio as emissoras de rádio da EBC receberam 34 reclamações, que se distribuem conforme o quadro abaixo. A maior parte das reclamações foram sobre o Nacional Brasil, ao todo 12 reclamações (35%), seguido pelas reclamações sobre sinal: 09 (26%). Recebemos 08 reclamações sobre problemas com o site das emissoras (23%) e 02 reclamações sobre matérias veiculadas (6%).

Reclamações – Rádios	Total
Reclamação sobre o Nacional Brasil	12
Reclamação sobre sinal	9
Reclamação sobre o site das emissoras	8
Reclamação sobre matéria	2
Reclamação sobre o Alô Daisy	1
Reclamação sobre a programação	1
Reclamação sobre transmissão via TV por assinatura	1
Total	34

Elogios

Em maio recebemos 14 elogios para as emissoras de rádio da EBC, que se distribuem conforme o quadro abaixo. Recebemos 07 elogios ao Nacional Brasil (50%) e 02 elogios ao Todas as Vozes 14%).

Elogios – Rádios	
Elogio ao Nacional Brasil	7
Elogio ao Todas as Vozes	2
Elogio ao Tabuleiro do Brasil	1
Elogio a matéria	1
Elogio à programação da Nacional da Amazônia	1
Elogio à programação da Nacional da Do Rio de Janeiro	1
Elogio à programação da Nacional FM	1
Total	14

Sugestões

Em maio recebemos 5 sugestões para as emissoras de rádio da EBC, que se distribuem conforme o quadro abaixo. Foram 03 sugestões de pauta (60%) e 02 sugestões de música (40%).

Sugestões – Rádios	
Sugestão de pauta	3
Sugestão à programação musical	2
Total	5

Processos penderes

Pendências de atendimento

Processos pendentes

Área Encaminhada	TOTAL
Diretoria de Jornalismo	18
Gerência de Rede	7
Coordenação Nacional FM	6
Superintendência de Suporte	5
Diretoria de Conteúdo e Programação	4
Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais	2
Diretoria de Produção	2
Total	44

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Jornalismo tratam de:

- 4 reclamações sobre parcialidade no jornalismo;
- 3 reclamações sobre reprise do Observatório da Imprensa;
- 3 solicitações de conteúdo;
- 2 reclamações sobre Palavras Cruzadas;
- 2 reclamação sobre o Repórter Brasil;
- 1 reclamação sobre convidado;
- 1 pedido de informação sobre transmissão dos jogos da Série B;
- 1 pedido de informação sobre o jornalismo;
- 1 solicitação de contato de produtores.

Processos pendentes de resposta da Gerência de Rede tratam de:

- 2 pedidos de informação sobre transmissão de jogos;
- 1 pedido de informação sobre ampliação da rede de rádios;
- 1 reclamação de problemas com o sinal da TV Brasil via NET;
- 1 pedido de ampliação do sinal da TV Brasil;
- 1 pedido de informação sobre transmissão de rádio via TV por assinatura;
- 1 reclamação sobre retransmissora.

Processo pendente de resposta da Coordenação da Nacional FM:

- 6 reclamações sobre o Nacional Brasil.

Processos pendentes de resposta da Superintendência de Suporte tratam de:

- 4 reclamações de problema com sinal da TV Brasil;
- 1 reclamação de problema com sinal da MEC FM.

Processo pendente de resposta da Diretoria de Conteúdo e Programação trata de:

- 1 pedido de contato de produtor;
- 1 reclamação sobre a grade de programação da TV Brasil;
- 1 reclamação de não veiculação de programa sem aviso -prévio;
- 1 solicitação de conteúdo.

Processo pendente de resposta da Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais:

- 2 reclamações sobre matéria do Portal da EBC.

Processo pendente de resposta da Diretoria de Produção:

- 1 pedido de informação sobre utilização de conteúdo;
- 1 solicitação de vídeo.

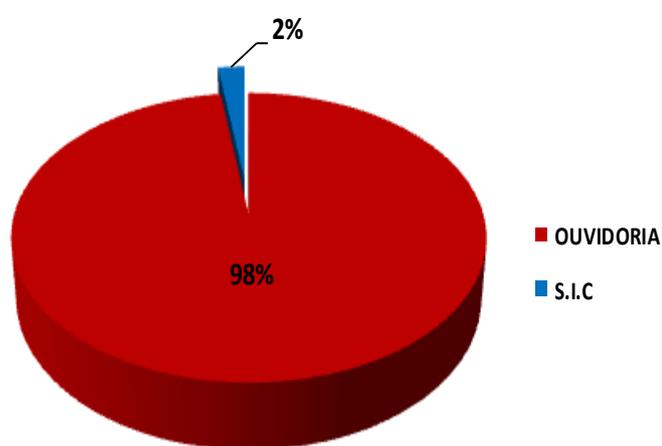
Estadísticas de atendimento

Ouvidoria em números

Percentuais de atendimento para o período

A Ouvidoria da EBC contabilizou em maio 875 atendimentos, são 856 referentes ao atendimento da Ouvidoria e 19 do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

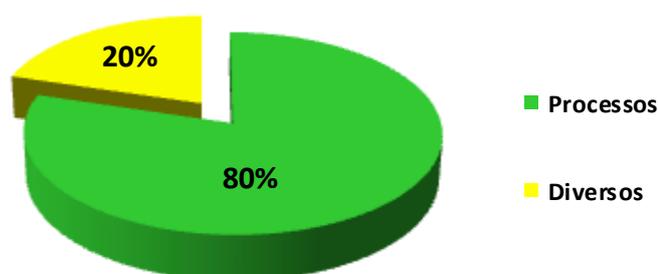
Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 856 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 682 (79%) geraram processos por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. As outras 174 (21%) manifestações foram respondidas aos usuários sem abertura de processo, são classificadas como “diversos” por não se referirem a assuntos pertinentes à EBC.

Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As 682 manifestações que geraram processos distribuem-se, entre os veículos, conforme demonstrado abaixo:

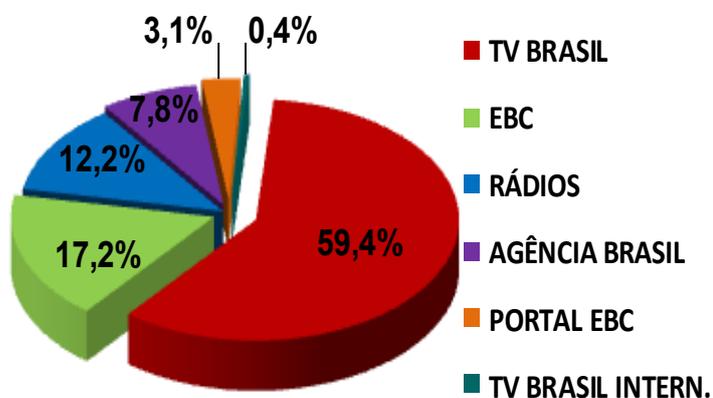
Manifestações por veículo

ABRIL							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
AGÊNCIA BRASIL	25	5	1	2	10	10	53
EBC	0	1	1	39	76	0	117
PORTAL DA EBC	11	0	1	0	5	4	21
Rádios	34	14	5	1	22	7	83
TV BRASIL	101	35	49	10	136	74	405
TV BRASIL INTERNACIONAL	2	0	0	0	1	0	3
TOTAL	173	55	57	52	250	95	682

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

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

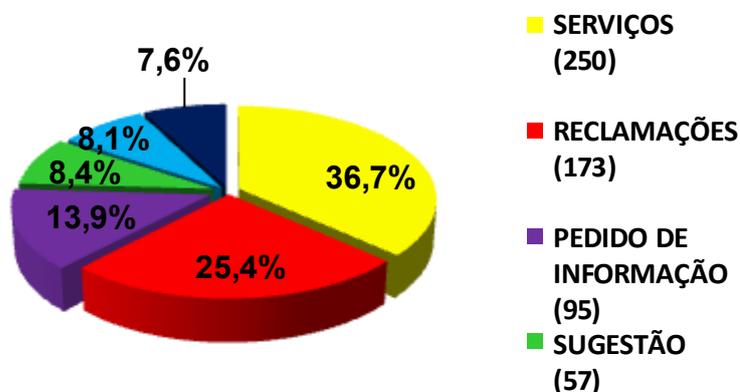
Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 74,6% dos atendimentos no período, contra 25,4% das reclamações.

Percentual das manifestações por categorias



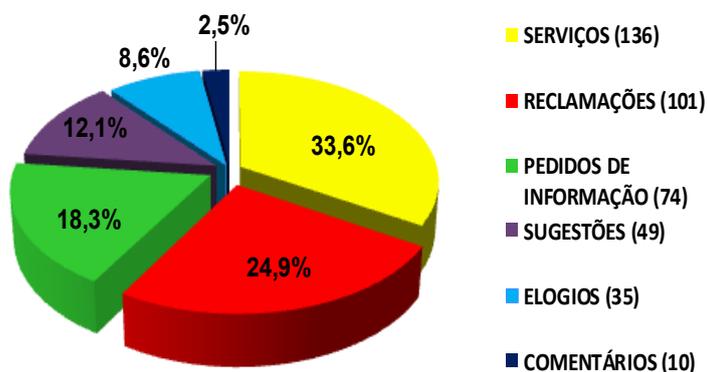
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Quantitativo de atendimentos por veículo

TV Brasil

A Ouvidoria recebeu em maio 405 manifestações direcionadas à TV Brasil. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações

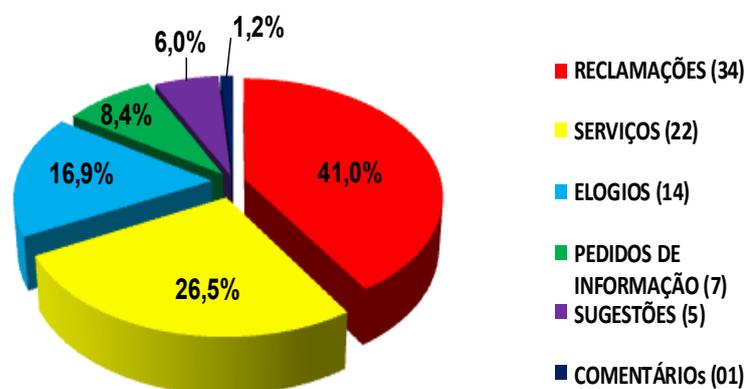


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu, em maio, 83 manifestações dirigidas às rádios. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações



FORTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Distribuição de demandas por emissora de rádio

FEVEREIRO							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
RADIOAGÊNCIA NACIONAL	3	0	0	0	1	0	4
RÁDIO MEC AM – BRASÍLIA	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO MEC AM – RIO DE JANEIRO	3	2	0	1	0	0	6
RÁDIO MEC FM – RIO DE JANEIRO	10	0	3	0	2	2	17
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA	2	1	0	0	14	1	18
RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA - AM	1	0	0	0	0	1	2
RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES	0	0	0	0	1	0	1
RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO	7	4	1	0	3	2	17
RÁDIO NACIONAL FM BRASÍLIA	8	7	1	0	1	1	18
Total		14	5	1	22	7	83

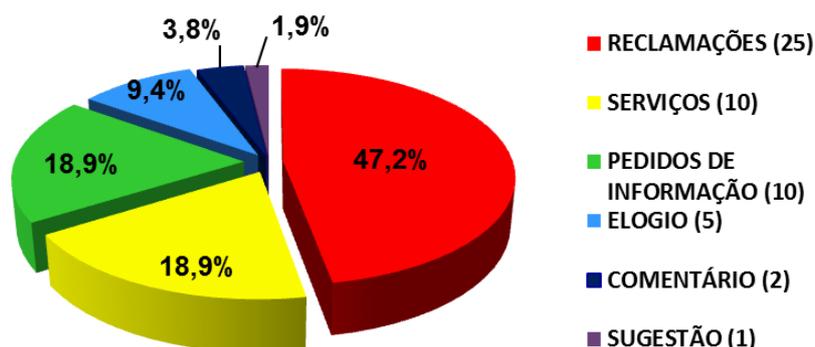
FORTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Em maio, as rádios com maior quantidade de demandas são a Nacional da Amazônia (21%), MEC FM Rio de Janeiro (20%) e Nacional do Rio de Janeiro (20%). As demais rádios representam (39%) do número de demandas recebidas.

Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu, em maio, 53 manifestações referentes à Agência Brasil. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações

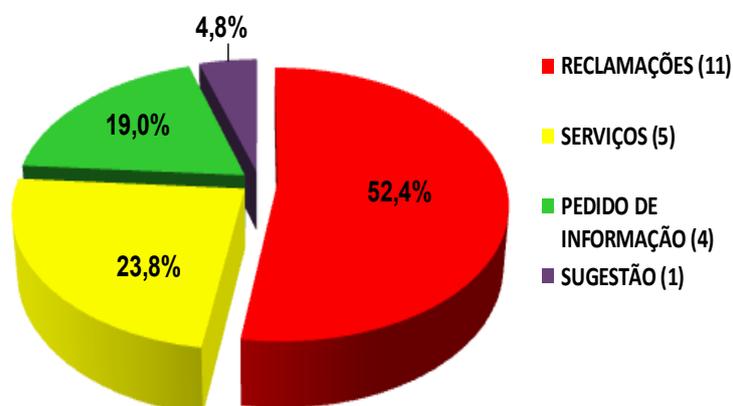


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Portal EBC

A Ouvidoria recebeu, em maio, 21 manifestações direcionadas ao Portal da EBC. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Tipos de manifestações

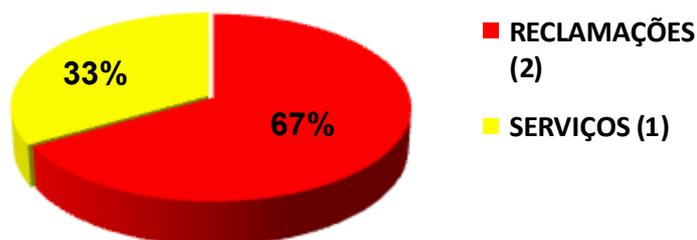


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

TV Brasil Internacional

A Ouvidoria recebeu, em maio, 03 manifestações direcionada à TV Brasil Internacional. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Tipo de manifestação

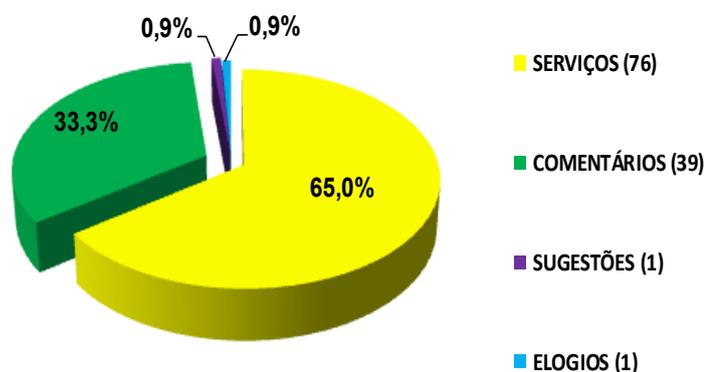


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Empresa Brasil de Comunicação – EBC

A Ouvidoria recebeu, em maio, 117 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. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Tipos de manifestações



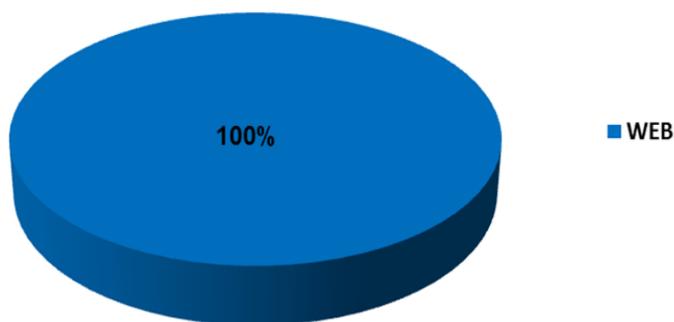
FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

SIC em números

O SIC registrou em maio 19 pedidos de informação. Todas as mensagens foram recebidas via *web* (e-SIC).

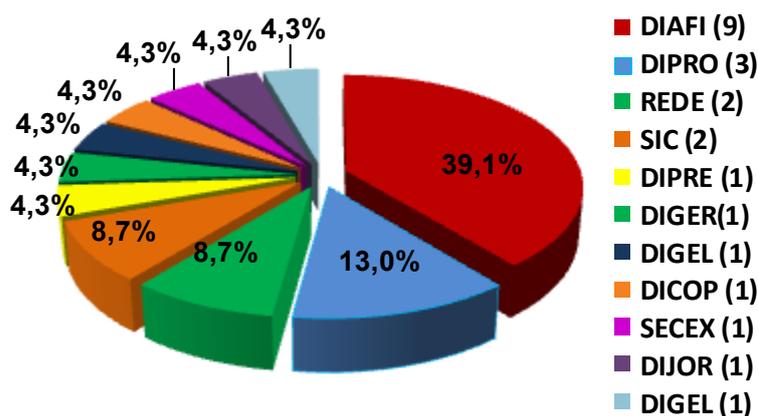
Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os pedidos de informação e recursos registrados em maio 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



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.