



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

# Relatório da Ouvidoria

**AGOSTO/SETEMBRO**

**2015**

### **Ouvidora-geral**

Joseti Marques

### **Ouvidores-adjuntos**

Marcio Bueno (TV Brasil)  
Tiago Severino (Sistema de Rádios)

### **Atendimento**

Ana Cristina Santos  
Daniel Teixeira  
José Luiz Matos  
Samilla Santos  
Sheila Lima

### **Monitoramento e Gestão da Informação**

Carlos Genildo  
David Silberstein  
Gabriela Chaves  
Jamily Souza  
Tiago Martins

### **Apoio à comunicação**

Wêdson França

### **Secretária**

Edna Mamédio

### **Estagiários**

Jéssica de Brito  
Raimundo Lourenço

## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>6</b>
<b>PROGRAMAS DA OUVIDORIA – TV, RÁDIO E WEB.....</b>	<b>7</b>
Histórico da produção de programas da Ouvidoria .....	9
Programa na TV Brasil.....	12
Programa nas Rádios .....	13
Artigos na Agência Brasil e Portal.....	14
Plano de Comunicação da Ouvidoria.....	14
<b>MONITORAMENTO E ANÁLISE DE CONTEÚDO - AGOSTO .....</b>	<b>16</b>
<b>TV BRASIL.....</b>	<b>17</b>
Manifestações do dia 16 de agosto	17
As manifestações no <i>Repórter Brasil</i>	18
As manifestações e a denúncia contra Cunha	20
A aprovação de Janot no Senado	22
<b>AGÊNCIA BRASIL E PORTAL EBC.....</b>	<b>22</b>
Sobre a cobertura da crise grega	22
Erro de cálculo	25
“Saiba mais” sobre o quê?	25
A notícia sobre o que ainda não aconteceu	27
Orçamento 2016 na pauta da Agência	29
<b>SISTEMA DE RÁDIOS .....</b>	<b>30</b>
Cobertura do radiojornalismo das manifestações de 16 de agosto	30
Cobertura das manifestações de 20 de agosto	32
Um comentário sem informação	33
A cobertura radiofônica da denúncia contra Cunha e Collor	34
Janot no Senado	35
<b>MONITORAMENTO E ANÁLISE DE CONTEÚDO - SETEMBRO .....</b>	<b>37</b>
<b>TV BRASIL.....</b>	<b>38</b>
Narração de jogo inverte os nomes dos times	38
Muito oficialismo	40
A batalha do Jenipapo	41
O emprego das palavras	42
Transmissão da Série C do campeonato brasileiro	44
Futebol feminino – São José x Mixto, do Mato Grosso	44
<b>AGÊNCIA BRASIL E PORTAL EBC.....</b>	<b>45</b>
Google versus critérios editoriais	45
Perdas e ganhos da PEC 172	47
Cobertura do Dia da Independência na Agência Brasil	49
Difícil acesso à “vida de ocupação”	50

Notícia amarga em matéria amena	52
O difícil equilíbrio da comunicação pública	55
Ouvintes relatam problemas de sinal nas rádios	56
<i>Repórter Brasil</i> e o orçamento	57
Comentário pouco explicativo	58
<b>MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO - AGOSTO .....</b>	<b>60</b>
<b>TV BRASIL.....</b>	<b>61</b>
Agência Brasil e Portal EBC.....	68
Sistema de Rádios .....	71
Nacional da Amazônia .....	72
MEC AM.....	73
MEC FM.....	73
Nacional de Brasília AM .....	75
<b>MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO - SETEMBRO .....</b>	<b>76</b>
TV BRASIL.....	77
AGÊNCIA BRASIL E PORTAL EBC.....	86
SISTEMA DE RÁDIOS.....	90
Nacional da Amazônia	90
Nacional do Rio de Janeiro	91
MEC AM	92
MEC FM	93
Nacional FM	94
Radioagência	95
<b>PROCESSOS PENDENTES .....</b>	<b>96</b>
<b>Pendências no atendimento .....</b>	<b>97</b>
<b>QUANTITATIVO DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>99</b>
<b>Total dos percentuais de atendimento para o período .....</b>	<b>100</b>
<b>Reclamações.....</b>	<b>102</b>
<b>Elogios.....</b>	<b>102</b>
<b>Sugestões .....</b>	<b>103</b>
<b>Pedidos de informação .....</b>	<b>104</b>
<b>Comentários.....</b>	<b>104</b>
<b>Serviços.....</b>	<b>105</b>
<b>Quantitativo de atendimentos por veículo.....</b>	<b>106</b>
<b>TV Brasil .....</b>	<b>106</b>

<b>Sistema de Rádio.....</b>	<b>106</b>
<b>Agência Brasil.....</b>	<b>107</b>
<b>Portal EBC.....</b>	<b>108</b>
<b>TV Brasil Internacional .....</b>	<b>109</b>
<b>Empresa Brasil de Comunicação - EBC.....</b>	<b>109</b>
<b>SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC.....</b>	<b>111</b>

## **APRESENTAÇÃO**

Nos meses de agosto e setembro, observamos no jornalismo da TV Brasil, uma tendência para o oficialismo. Há edições do Repórter Brasil focadas principalmente no que se passa no Legislativo, no Executivo e no Judiciário. Nota-se também uma preferência por seminários, fóruns, congressos e encontros de forma geral. As imagens, em boa parte, são internas, de auditórios ou closes de participantes. Em geral, a vida concreta, que pulsa lá fora, não é apresentada ao nosso telespectador.

Outra questão relativa ao jornalismo: sempre que o assunto é espinhoso, delicado, o jornalismo assume uma postura tímida. Por exemplo, não foram cobertos os encontros nacionais do PT e do PSDB, dois partidos que estão no olho do furacão da radicalização política atual.

Nos meses de agosto e setembro, a análise da programação esportiva da TV Brasil mostrou problemas, alguns graves, que já foram identificados pela Ouvidoria e que insistem em se repetir. Em agosto, o locutor fez uma narração invertendo os times por nada menos que 3 minutos e 30 segundos. A inversão foi dos times, dos nomes dos jogadores e da análise por parte de dois comentaristas.

No pré-jogo de uma das partidas do Campeonato Brasileiro de Futebol Feminino, o locutor aparentava não saber o que dizer para preencher o tempo, narrando apenas o que via na tela. Era evidente que não dispunha de material de pesquisa sobre as equipes, as jogadoras ou sobre o campeonato. Os comentários, desqualificando os times de maneira geral e também os profissionais que trabalham com as equipes de futebol feminino, motivaram várias mensagens indignadas de telespectadoras.

O Sistema de Rádios continua a enfrentar problemas com a qualidade do sinal. Mais uma vez, a Ouvidoria traz as reclamações dos ouvintes da Nacional da Amazônia e da MEC FM que não conseguem acompanhar a programação das emissoras devido a problemas na recepção. Em relação ao conteúdo, o cenário econômico e político recente exigiu a observação com atenção das notícias. Este relatório mostra, entre outros aspectos, como foi a cobertura do radiojornalismo nas manifestações recentes contra e a favor do governo, as rodadas de novas denúncias da operação Lava Jato e a sabatina do procurador-geral da República, Rodrigo Janot. Esses assuntos também foram observados na Agência Brasil.

O relatório também apresenta o plano de comunicação da Ouvidoria para produção de programas no rádio, na TV e na web.



PROGRAMAS DA OUVIDORIA - TV, RÁDIO E WEB

Esta sessão do relatório presta contas ao Conselho Curador da EBC sobre o projeto de retomada das produções dos programas da Ouvidoria nas diversas plataformas, conforme prevê o Art. 32, II, cap. XI do Estatuto da EBC. O documento está dividido nas seguintes sessões:

- Histórico da produção de programas da Ouvidoria
- Programa na TV Brasil
- Programa nas rádios
- Artigos na Agência Brasil e Portal da EBC
- Plano de comunicação dos produtos
- Twitter - @ouvidoriadaebc
- Novo e-mail – ouvidoria@ebc.com.br



## Histórico da produção de programas da Ouvidoria

O Art. 32, inciso II do Capítulo XI do Estatuto da EBC diz que, no exercício de suas funções, o Ouvidor deverá “conduzir, sob sua inteira responsabilidade editorial, no mínimo quinze minutos de programação semanal, a ser veiculada pela EBC no horário compreendido entre seis e vinte e quatro horas, voltada à divulgação pública de análises sobre a programação da EBC”.

A aprovação do Estatuto da EBC através do decreto 6.689, onde consta a recomendação sobre os programas, data de dezembro de 2008. A Ouvidoria, criada concomitantemente, pelo mesmo decreto, manteve a antiga *Coluna do Ouvidor*, que era publicada na Agência Brasil, de críticas aos conteúdos digitais que se resumiam às postagens da própria agência.

A *Coluna do Ouvidor* era produzida pelo ouvidor da extinta Radiobrás, Paulo Machado, que passou, na estrutura da EBC, a ocupar o cargo de ouvidor adjunto para a Agência Brasil. O programa da Ouvidoria no sistema de rádios públicas – *Rádio em debate* - era produzido, através de Termo de Cooperação entre a EBC e a UnB, por estudantes orientados pelo professor Fernando Paulino de Oliveira, que respondia também pela ouvidoria adjunta de rádio, como parte do Termo de Cooperação, que vigorou do final de 2009 até 2012. Ao final do acordo, o *Rádio em Debate* continuou com o mesmo nome, tendo sido assumido pela ouvidora à época, Regina Lima, que também passou a apresentar o programa.

O programa da Ouvidoria na TV Brasil estreou apenas em setembro de 2011, tendo sido criado, redigido, editado e dirigido pela ouvidora adjunta de TV Brasil, essa que vos escreve, hoje ouvidora geral. O *Público na TV*, programa semanal, de 18 minutos de produção divididos em três blocos, tinha formato jornalístico, com editorial de abertura e análises de programas em formato de reportagens.

A participação do público era o ponto forte, mas nem sempre frequente pela falta de condições de produção – não havia uma equipe para atender o programa e as externas eram raras, entre outras dificuldades. O formato do programa, por decisão da ouvidora, também incluía apresentação, que era feita por ela mesma. Pouco antes do final do mandato de Regina Lima, a responsabilidade de produção do programa passou para a Diretoria de Produção, embora continuasse a ser concebido, redigido, editado e finalizado na própria Ouvidoria.

Nesta fase, por providência da Diretoria de Produção, o programa passou a contar com uma pequena equipe composta por uma produtora, uma jornalista/repórter, um editor de imagem e um editor finalizador. Na maior parte do tempo de existência do programa, a equipe resumia-se à ouvidora adjunta – que cobria as funções de pauta, roteiro, redação, edição e direção – uma atendente de ouvidoria que colaborava na produção, um estagiário de jornalismo e um editor finalizador.

Apesar das dificuldades operacionais – que muitas vezes ficavam visíveis no ar – *O Público na TV* era uma das melhores audiências das quintas-feiras, mesmo em São Paulo, onde a TV Brasil dificilmente pontuava.

O fato de os programas da Ouvidoria serem apresentados pela ouvidora criou uma solução de continuidade ao final do mandato dela. Quando ainda não se havia definido quem assumiria o cargo, a transmissão do programa obviamente foi interrompida. Na condição de ouvidora interina, trabalhei em um projeto de programa de Ouvidoria que atendesse tanto rádio como TV e que pudesse ser veiculado nas diversas plataformas, com algum nível de interatividade na web.

Esse projeto foi desenvolvido ao longo dos dois meses de interinidade (janeiro/fevereiro de 2013), com treinamento e capacitação dos membros da equipe para que pudessem, no futuro, dar continuidade aos programas, sem que as transições entre mandatos afetasse a responsabilidade legal da EBC de manter a prestação de contas nas diversas plataformas. E afinal, ser um apresentador ou apresentadora de rádio ou TV não é pré-requisito para a função de Ouvidor.

O final do período de interinidade coincidiu com processo de instalação de um núcleo da Diretoria de Produção em Brasília. E como o programa ainda estava vinculado à Diretoria de Produção, a decisão dos gestores da área foi a de não adotar um projeto multiplataforma, mas fazer um programa para cada veículo. A edição radiofônica nem chegou a ser planejada. Um novo projeto para a TV começou a ser pensado, com as principais características do formato anterior, mas sem apresentador. O resultado não foi o esperado e a equipe da Diretoria de Produção em Brasília não se sentiu confortável com a forma de abordagens de pautas características de Ouvidoria.

A responsabilidade editorial, como diz a lei, é inteiramente da Ouvidoria, o que não significa que a Ouvidoria deverá atuar tecnicamente nas etapas de realização do produto. Mas ainda assim foi feito o esforço em uma das edições, com a readequação de abordagem de pautas, textos, edição e finalização. No entanto, não basta refazer e aprovar uma edição; é preciso ter a segurança de que a equipe detém o domínio da

concepção do programa de Ouvidoria, para que na impossibilidade de atuação da ouvidora na execução ou correção das edições, o resultado final fosse minimamente adequado – o que não chegou a ocorrer, inviabilizando o projeto.

A *Coluna da Ouvidoria*, que historicamente era veiculada na Agência Brasil, perdeu seu lugar com a mudança do layout do site. No início dessa gestão, os artigos estavam sendo enviados para publicação no espaço destinado à Ouvidoria, mas quase que imediatamente eram redirecionados para o arquivo, onde o acesso dos leitores seria muito pouco provável. A reclamação foi feita ao Conselho e a Ouvidoria aguardou que se restaurasse o espaço dedicado à Coluna da Ouvidoria, o que ocorreu somente agora, no dia 30 de setembro de 2015, dentro de uma outra configuração de acesso e difusão.

Diante de tantos impasses, a Ouvidoria empenhou-se em cumprir outra exigência legal que até então jamais fora cumprida – edição de boletins internos diários de crítica aos conteúdos e programação (Art. 32, inciso I, do Estatuto) a ser encaminhado à diretoria executiva. A sistematização e implantação dessa atividade exigiu um tempo que ultrapassou, inclusive, a carga horária regular dos envolvidos. Quanto aos programas nas rádios e na TV, não havia como assumir parcial ou integralmente uma tarefa que, formalmente, estava sob a responsabilidade de outro setor.

Não tivemos acesso a informações sobre a repercussão do programa da Ouvidoria no rádio, mas o programa da TV tinha uma pontuação relevante, colocando-se entre os cinco principais produtos da emissora em termos de audiência, segundo os relatórios do Ibope a que tivemos acesso.

Apesar de consideramos os índices de audiência um aspecto fundamental para toda e qualquer produção nos veículos da EBC, a Ouvidoria não deve ter a busca da audiência como um parâmetro para a concepção de seus programas – muito embora o cuidado na elaboração do produto, a observação dos princípios técnicos e das estratégias de comunicação de cada veículo possam propiciar um índice favorável de audiência, o que sem dúvida é desejável e será perseguido.

## Programa na TV Brasil

*O nome* – “Programa da Ouvidoria”

*Estreia* – 26/10/2015

*Formato*: 5 módulos de 3 minutos

*Veiculação*: de segunda a sexta-feira, em horários fixos e variados dentro da programação, com reprise aos sábados.

O nome “Programa da Ouvidoria” pode cumprir o objetivo de dar conhecimento sobre o serviço de Ouvidoria e fixar, na audiência, o significado de uma Ouvidoria de Comunicação Pública em sua missão e função de garantir a participação social na produção de conteúdos e programas da EBC. Partimos do princípio de que a maioria do público não percebe ainda a comunicação pública como um direito, principalmente pela noção generalizada de que a função da TV, do rádio e da internet é apenas a de entretenimento, com o recurso ao controle remoto, ao dial e os clicks se a programação ou o conteúdo não forem atraentes. Explicitar o serviço de Ouvidoria no nome do programa pode estimular a prática de participação, contribuindo para a formação crítica das pessoas. Esperamos que também promova a ampliação do interesse de observação e participação para além da mídia pública.

*Edição voltada para o público infanto-juvenil*

A proposta de produzirmos uma edição específica para ser veiculada na faixa de programação infantojuvenil dos programas de Ouvidoria, tanto no rádio quanto na TV, tem o objetivo de estimular e provocar para o exercício da opinião e participação de crianças e adolescentes, no sentido de contribuir para a formação crítica, através do exercício de cidadania a partir da mídia – uma espécie de formação para a leitura crítica da mídia a partir do diálogo e interação com a mídia pública, através do canal da Ouvidoria.

## Programa nas Rádios

O nome – “Programa da Ouvidoria”

*Estreia* – 26/10/2015

*Formato*: 5 módulos de 3 minutos

O programa da Ouvidoria no rádio vai ser veiculado em todas as emissoras da EBC. Serão 15 minutos semanais que vão ser distribuídos em cinco edições diárias de três minutos. Em algumas emissoras, o posicionamento na grade já foi sugerido pelas coordenações:

Nacional do Rio de Janeiro: 11h04 (segunda a sexta)

MEC AM: 12h30 (segunda a sexta)

MEC FM: 13h (segunda a sexta)

Nacional do Alto Solimões: 13h03 (segunda a sexta)

Nacional da Amazônia: 11h55 (segunda a sexta)

Entre as pautas abordadas pelo programa estão números de mensagens recebidos pela Ouvidoria, temas relativos à Radiodifusão Pública e a opinião do público sobre o conteúdo veiculado pelos canais da EBC – seja rádio, TV ou internet. A proposta é que após ser veiculado, os programas sejam disponibilizados na web, para permitir maior disseminação do material. Com o arquivo de áudio também serão publicados na internet a íntegra dos textos de cada programa, para permitir ao cidadão que não escuta saber o que foi abordado em cada edição.

## Artigos na Agência Brasil e Portal

A *Coluna da Ouvidoria* volta a ser publicada no dia 5 de outubro, graças a uma providência da Superintendência Executiva de Agências e Conteúdo Digital – Suadi. Mesmo que de forma provisória e com pouca visibilidade, foi providenciada uma página para a Coluna da Ouvidoria, com entrada através da capa do Portal, situada na barra inferior da página, na lista de assuntos institucionais. O recurso é provisório e logo estará disponível, até que entre no ar o novo design e layout do Portal das demais mídias da EBC, onde a Ouvidoria estará mais acessível aos usuários. Outra providência da Suadi, foi replicar a porta de entrada para a Ouvidoria em todas as páginas acessadas através do Portal – antes o acesso era somente pela página de entrada.

## Plano de comunicação da Ouvidoria

A base do novo plano de comunicação é a circularidade entre os documentos/produtos de comunicação da Ouvidoria, com objetivo de contribuir para a formação crítica das pessoas, como preconiza a missão da EBC, complementando-se no sentido da promoção e difusão do serviço de Ouvidoria:

1. *Boletim da Ouvidoria* – Os boletins estão em circulação desde maio de 2014, tendo sido produzidas 195 edições até agora. A circulação é interrompida apenas durante o período em que a Ouvidoria se dedica à produção dos Relatórios para o Conselho Curador. Publicação diária de análise da programação dos veículos da EBC, é através do *Boletim da Ouvidoria* que damos conhecimento à Diretoria Executiva das fragilidades observadas nas mídias públicas, dos problemas que afetam a qualidade da prestação dos serviços, indicando os pontos que necessitam de maior investimento, sejam eles relativos a conteúdos ou a condições técnicas. Os boletins têm sido considerados, pelos gestores, uma ferramenta auxiliar à gestão, propiciando resultados e respostas aos aspectos demandados pela Ouvidoria e pelo público.

2. *Programa da Ouvidoria* – nas rádios e na TV, os programas pretendem promover, junto ao público, a cultura de participação social e estimular o exercício da opinião sobre os conteúdos da comunicação pública. A pauta de muitos dos programas é baseada no resultado da interação entre Ouvidoria e gestores a partir do

que é apontado nos Boletins, com a manifestação e providência das áreas pertinentes. A participação dos internautas, telespectadores, ouvinte e leitores, participando diretamente ou tendo suas demandas citadas, será o foco principal das edições. Também serão produzidas pautas que promovam o interesse do público pelas produções dos diversos veículos da EBC, buscando estimular o olhar atento e a participação opinativa das audiências.

3. *Coluna da Ouvidoria* – o foco dessa ferramenta de comunicação da Ouvidoria é o estímulo à visão crítica do cidadão sobre o meio ambiente midiático em que está inserido, a partir das análises dos conteúdos da mídia pública. Ao tratar a abordagem dos diversos temas pelo viés da comunicação pública, estaremos também estimulando a formação crítica das pessoas sobre os demais produtos comunicacionais a que estão expostos. As manifestações do público serão um destaque na Coluna.

4. *Relatórios da Ouvidoria* – os relatórios da Ouvidoria para o Conselho Curador passarão a ser divulgados nos programas e na Coluna da Ouvidoria, cumprindo o objetivo de ser a prestação de contas efetiva e completa do serviço da Ouvidoria para o cidadão. Ao estimular o acesso das pessoas, através dos programas e colunas, para que tenham uma visão geral, nesse documento, de como analisamos os conteúdos e nos posicionamos – nós, o Conselho, os diretores, os gestores e produtores de conteúdo – sobre os problemas e fragilidades apontados, acreditamos reforçar a adesão dos cidadãos aos veículos públicos.

5. *Twitter* – a comunicação via *twitter* é parte da estratégia de divulgação do serviço de Ouvidoria e de seus programas, relatórios e textos. A ferramenta ainda está sendo viabilizada.

6. *Novo e-mail* – a página institucional da Ouvidoria está sendo modernizada e uma forma mais ágil de acesso do público está sendo providenciado pela Superintendência Executiva de Agências e Conteúdo Digital – Suadi. No entanto, para dar agilidade à comunicação, mesmo como um recurso artesanal e provisório, a ouvidoria está divulgando o e-mail [ouvidoriadaebc@ebc.com.br](mailto:ouvidoriadaebc@ebc.com.br). A Suadi também providenciou a inclusão, em todas as páginas do Portal da EBC, do banner de acesso à Ouvidoria – antes havia acesso apenas através da capa do Portal.



## MONITORAMENTO E ANÁLISE DE CONTEÚDO - AGOSTO



The logo for TV Brasil, featuring the text "TV Brasil" in white on a blue rectangular background with rounded corners, which is itself inside a larger, light blue rectangular frame with a thin border.

## **MANIFESTAÇÕES DO DIA 16 DE AGOSTO**

O primeiro boletim da TV Brasil sobre as manifestações de 16 de agosto, um domingo, foi ao meio-dia. O texto de aproximadamente um minuto descreveu o percurso que os manifestantes fizeram, informou a previsão de participantes no evento, conforme números da Polícia Federal e dos organizadores, e citou algumas das manifestações dos cartazes.

Dois pontos, porém, deixaram a desejar. As imagens não deram a dimensão do que foi o evento. A imagem mostrava a repórter, ao vivo, com alguns manifestantes ao fundo. O telespectador, que não percebeu o crédito “Brasília” junto ao nome da jornalista ou não prestou atenção nas primeiras informações do texto, poderia dizer que o fato acontecia em um parque, já que não mostrava os prédios da Esplanada dos Ministérios ou o Congresso Nacional. Como a movimentação começou por volta das 9h e o boletim foi veiculado ao meio-dia, esperava-se um *insert* com as imagens da manifestação, enquanto o texto descrevia como foi o deslocamento dos manifestantes.

O segundo problema se refere à blusa que a repórter usou. Era uma cor que parecia entre o vermelho e o vinho. Nesse caso, o melhor seria se a profissional tivesse usado uma roupa de cor neutra, que não lembrasse diretamente as cores de qualquer segmento político. Em relação ao texto, não houve qualquer marca de apoio político a quem quer que seja.

Ao contrário do primeiro boletim, que foi ao vivo, o segundo, às 18h, foi gravado. Outra diferença é que foi possível ter uma visão melhor da proporção do evento, em especial de Brasília. O relato informou que, na capital federal, os manifestantes pediam “*o fim da corrupção, a renúncia e o impeachment da presidenta Dilma Rousseff*” e os “*mais radicais falavam em golpe militar e volta da monarquia*”. A nota gravada também teve informações sobre o Rio de Janeiro e São Paulo. Nessa última cidade, além de imagens da Avenida Paulista, houve um breve informe de um ato pró-governo na frente do Instituto Lula.

Apesar do cuidado no texto e no equilíbrio das informações, para o telespectador que teve como única fonte de informações a TV Brasil, as manifestações pareceram ter ocorrido apenas em Brasília, São Paulo e no Rio. Nem os textos informavam que havia manifestações em mais 24 estados brasileiros e outras cidades no exterior.

### **AS MANIFESTAÇÕES NO REPÓRTER BRASIL**

As matérias do telejornal *Repórter Brasil Tarde* (12h) de segunda-feira, 17/8, sobre as manifestações que, na véspera, ocorreram em diversas cidades brasileiras, apresentaram alguns problemas. O texto de abertura (cabeça), lido pela apresentadora, dizia: “*Em São Paulo, milhares de pessoas participaram dos protestos contra a corrupção e o governo. Segundo a Polícia Militar, foram 350 mil pessoas. O Instituto DataFolha diz que foram 135 mil. A manifestação mais uma vez foi pacífica.*”

Como não houve contextualização do assunto - a abrangência da manifestação que ocorria em diversas cidades e em todas as capitais do país, por exemplo - ficou a impressão inicial de que teria havido manifestação apenas em São Paulo. Não estabelecendo o panorama dos fatos gerais logo de início, o acompanhamento e compreensão da narrativa dos acontecimentos fica prejudicada.

Outra questão que deve ser notada é que ao destacar que “*A manifestação mais uma vez foi pacífica*”, o texto deixa implícita a noção de que as manifestações daquela natureza (política) são ordeiras (e portanto mais adequadas, se podemos conceituar assim) em contraposição a outras manifestações, notadamente as que ficaram conhecidas como jornadas de junho (2013). No jornalismo, esse é o risco discursivo do uso do adjetivo: atribuir juízo de valor a situações opostas, qualificando-as e atribuindo valor positivo a uma em detrimento de outra. Nota-se, nesse caso, uma tendência a repetir um discurso adotado pela grande mídia.

Da mesma natureza é dizer coisas como “*tinha gente de todas as idades*”. Para o jornalismo, essa é apenas uma frase de efeito, desprovida de informação; não é um dado estatístico relevante. Pesquisa do Instituto DataFolha na Avenida Paulista diz que a idade média dos manifestantes era de 45 anos. Apenas 4,7% dos manifestantes tinham até 20 anos, e que 95,3% dos que participaram tinham entre 20 e 80 anos.

Uma boa iniciativa foi entrevistar uma defensora da monarquia: “*Seria o retorno da família imperial do Brasil, dentro da ordem da sucessão, que são os descendentes de D. Pedro II*”. Seguindo essa linha, a reportagem poderia ter ido além, ouvindo

representantes de cada corrente, para que o telespectador pudesse ter uma noção do que cada um defende.

Na sequência, o jornal fala das manifestações que ocorreram em Brasília. As manifestações em outras cidades foram apresentadas em reportagens curtas com narração em *off* (lapada). O texto de apresentação da matéria (lapada) também diluía a abrangência do fato: “*E os manifestantes também saíram pelas ruas do Rio de Janeiro e de outras cidades do país*”. Em seguida, entram reportagens sobre os protestos no Rio, em Belo Horizonte, Curitiba, Porto Alegre, Goiânia, Salvador, Fortaleza e Belém.

Na escalada do *Repórter Brasil Noite* (21h), foi anunciado um diferencial importante em relação à cobertura das manifestações: uma entrevista ao vivo com um cientista político para falar sobre a cobertura da mídia e analisar a participação de grupos pedindo intervenção militar.

A cabeça de abertura falou, corretamente, das manifestações contra o governo e, em seguida, diz que a maior concentração aconteceu em São Paulo. E traz, adequadamente, uma pesquisa que revelou o perfil de quem foi às ruas na capital paulista.

No entanto, o *off* começa com o mesmo equívoco da matéria exibida pelo *Repórter Brasil Tarde*: “*Pessoas de todas as idades ocuparam a Avenida Paulista, na região central de São Paulo*”. A reportagem apresenta os dados da pesquisa do DataFolha e diz que a idade média era de 45 anos, apenas isso sobre idades. Outros dados importantes da pesquisa que foram destacados: 82% são a favor do impeachment da presidenta, mas 77% foram eleitores de Aécio Neves. Outro dado: 50% ganham entre 5 e 20 salários mínimos e 17%, acima de 20 salários mínimos.

Depois da reportagem sobre o ato na Paulista e da apresentação dos dados da pesquisa, um dos apresentadores diz: “*Centenas de milhares de pessoas participaram das manifestações deste domingo, em várias capitais do país*”. Duas observações: a primeira é que o texto seria mais apropriado na cabeça de abertura do conjunto de matérias sobre os atos, e não depois de já ter sido exibida a reportagem sobre São Paulo e mostrados os dados da pesquisa. A segunda observação é que houve manifestações não apenas em capitais, mas também em mais duzentas cidades. Também é de se observar que, quando o telejornal foi ao ar, a informação de que houve manifestações em todas as capitais já era de conhecimento geral; dizer que

houve manifestação em “várias capitais do país” equivale a dizer que em algumas capitais não houve manifestação.

Ao final das reportagens sobre as manifestações, uma entrevista ao vivo com o professor da Universidade Estadual do Rio de Janeiro, João Feres Júnior, que é também doutor em Ciência Política e coordenador do site Manchetômetro. A entrevista, muito bem conduzida, mostrou uma visão que fez contraponto às posições dos manifestantes.

## **AS MANIFESTAÇÕES E A DENÚNCIA CONTRA CUNHA**

A cobertura das manifestações de quinta-feira, dia 20, e a denúncia contra o presidente da Câmara, Eduardo Cunha, tanto no *Repórter Brasil*, edição da tarde, quanto no *Repórter Brasil* da noite foi correta, embora apresentasse alguns problemas secundários.

No *Repórter Brasil* de 12h, foi anunciada a realização de manifestações pelo país, com informações sobre os horários em várias capitais. Com entrada ao vivo, diretamente da Cinelândia, o repórter mostrou o local para onde os manifestantes se dirigiriam após caminhada pela principal avenida do centro da cidade, a Rio Branco. E mostrou que naquele horário já havia uma manifestação no local, de militantes do MTST, reivindicando moradias. Na volta ao estúdio, uma das apresentadoras informa em que cidades os atos já tinham começado.

No *Repórter Brasil* das 21h, dois assuntos foram destaque na escalada - a denúncia contra Eduardo Cunha, oferecida pela Procuradoria-Geral da República ao Supremo Tribunal Federal, e as manifestações que - o texto deixava claro - eram também pela retomada da agenda social.

O texto de abertura das matérias (cabeça) sobre os atos em defesa do governo, da democracia e pela retomada da agenda social e contra o ajuste fiscal era genérico. O texto dizia: “*Atos convocados por entidades da sociedade civil defendem a democracia no país*”. Somente depois da exibição das matérias sobre os atos realizados em São Paulo e no Rio de Janeiro foi lida uma cabeça mais informativa: “*Atos em defesa da democracia, convocados pelas centrais sindicais e movimentos sociais, ocorreram em diversas cidades do país*”.

A matéria sobre a manifestação em São Paulo mostrou as questões principais. Durante a concentração no Largo do Batata, foram ouvidas lideranças e

manifestantes, principalmente estudantes. Pelas falas, e também pelos *offs*, ficou claro para os telespectadores que os atos, ao mesmo tempo em que defendiam a ordem democrática, contra o golpe, também faziam cobranças ao governo e ao Congresso.

No Rio, a manifestação também foi bem coberta, à exceção de um trecho do *off* do repórter. Depois de dizer que o ato foi em defesa da democracia e para evitar o risco de um golpe, acrescentou que serviu também para criticar o 'aumento' da maioria penal. É o contrário - os manifestantes criticavam a 'redução' da maioria penal pela Câmara dos Deputados. No olho do furacão, envolvido com os diversos aspectos da cobertura, o repórter pode, vez ou outra, tropeçar.

Para isso, há o editor - uma das suas funções é exatamente impedir que erros dessa natureza acabem indo ao ar.

Na cabeça da matéria sobre a denúncia contra Eduardo Cunha e Fernando Collor de Mello, diz uma das apresentadoras: “São as primeiras denúncias contra parlamentares”. O telespectador não ficou sabendo se eram as primeiras denúncias “da história”, se eram as primeiras “desta legislatura” ou de outro corte qualquer. Na verdade - o que deveria ter sido especificado -, são as primeiras denúncias contra parlamentares “investigados na operação Lava Jato”.

Outro detalhe. A matéria não informou que a Procuradoria pede a devolução de US\$ 80 milhões, informação que a Agência Brasil havia postado às 18 horas, ou seja, três horas antes de o telejornal entrar no ar, em matéria intitulada “Janot denuncia Cunha e Collor e pede que deputado devolva US\$ 80 milhões”.

Também não foi informado como se dá a tramitação da denúncia no STF. O presidente da Câmara, por exemplo, tem 15 dias para apresentar sua defesa; com base na denúncia e nos argumentos da defesa, o ministro Teori Zavascki elabora seu voto e leva o caso a julgamento no Plenário do STF. Se a maioria achar que há elementos suficientes para a abertura de ação penal, Cunha torna-se réu.

No mais, o *Repórter Brasil*, edição da noite, cobriu o assunto corretamente, dando as demais informações importantes, tentando ouvir o presidente da Câmara no momento em que chegava ao Congresso e ouvindo-o dizer, no final do dia, que só vai falar sobre o assunto se a denúncia for comprovada. O telejornal noticiou também as coletivas de um deputado do DEM e de outro do PSOL.

## **A APROVAÇÃO DE JANOT NO SENADO**

O conjunto de matérias e entradas ao vivo, referentes à questão da recondução de Rodrigo Janot ao cargo de procurador-geral da República, quarta-feira, 26 de agosto, deu uma boa ideia aos telespectadores do que efetivamente aconteceu no Senado.

No *Repórter Brasil Tarde* (12h), devido ao horário - a sabatina na Comissão de Constituição e Justiça do Senado começou às 10h - só foi possível dar as informações por meio de entrada ao vivo, diretamente do Senado. Foram observadas algumas impropriedades no texto da reportagem que disse que a sabatina começou com “a *exposição de Rodrigo Janot dos motivos que levam ele à recondução do cargo de procurador-geral da República*”. A exposição não é dos motivos que levam à recondução e sim dos motivos pelos quais ele defende a recondução ao cargo; “levam ele” não é uma boa construção; e, finalmente, não é “recondução do cargo” e sim “recondução ao cargo”.

No *Repórter Brasil Noite* (21h), a escalada já informava que o nome de Janot tinha sido aprovado, na Comissão de Constituição e Justiça do Senado, por ampla maioria. A votação no plenário ainda não tinha acontecido. A matéria abriu o jornal. O repórter soube sintetizar o que foram as 10 horas de sabatina a que foi submetido o procurador-geral.

No final do jornal, o repórter entra ao vivo para dar a última informação: a de que em menos de 10 minutos, e por ampla maioria, o plenário do Senado tinha aprovado a recondução de Janot ao cargo que já ocupa, por um novo período de dois anos.

Agência Brasil e Portal EBC

## **SOBRE A COBERTURA DA CRISE GREGA**

Na cobertura da crise da dívida grega no período de 13/7 a 12/8, a Agência Brasil publicou 48 matérias. Salvo seis delas, cinco das quais foram produzidas por correspondentes da Agência Brasil/EBC na Europa, os outros conteúdos (42, equivalentes a 88% do total), foram oriundos da parceira portuguesa da EBC, a agência de notícias Lusa.

Os fatos mais focados se relacionaram ao fechamento temporário dos bancos gregos; às negociações entre, por um lado, o governo grego e, por outro, os demais governos europeus, os órgãos financeiros da União Europeia e o Fundo Monetário Internacional (FMI) para chegar a um acordo de salvação financeira; e às alterações na composição e no comportamento do governo grego no decorrer da crise.

A tônica da cobertura foram os discursos hegemônicos alinhados aos interesses das instituições financeiras e dos governos europeus, contra os quais o primeiro-ministro grego, Alexis Tsipras, tentou em vão se insurgir: "*Se tivesse feito o que me pedia o coração durante aquelas negociações ..., teria ocorrido uma série de acontecimentos que teriam levado à perda de todos os depósitos bancários*", assegurou Tsipras. Segundo ele, primeiro teriam fechado as filiais dos bancos no estrangeiro e depois o Banco Central Europeu teria deixado de aceitar as garantias dos bancos gregos em troca da concessão dos créditos de emergência, o que acabaria por conduzir à falência todos os bancos e levaria à consequente perda dos depósitos".

No que diz respeito às condições exigidas em troca, prevaleceram os termos associados ao ponto de vista dos credores. A palavra "austeridade" foi citada em oito matérias e "aumento de impostos" em 15. "Desregulamentação de mercados", "privatização" e "majoração de preços" também figuraram entre as expressões empregadas. De novo, as palavras do primeiro-ministro grego vêm a calhar: no início das negociações, segundo ele, "*os países do Norte não queriam dar um único euro*" aos gregos '*preguiçosos*'.

Mesmo as consequências nitidamente prejudiciais para a população grega, que já vem se sacrificando pela adoção de políticas austeras desde 2010, foram apresentadas eufemisticamente através da utilização de termos técnicos, tais como "recessão na economia" e "queda do PIB".

Quem lucra com esta situação? Para uma avaliação mais crítica da crise, esta perspectiva não podia faltar. Mas apenas duas das 42 matérias oriundas da Agência Lusa apontaram os possíveis beneficiários: Alemanha, que teria lucrado com a migração de capitais em busca de investimentos mais seguros, e a China, que poderá se beneficiar no futuro com as privatizações.

As abordagens mais contundentes neste sentido, porém, se encontram em dois conteúdos produzidos pela EBC - um da própria Agência e outro da TV Brasil. O primeiro deles, em uma matéria da correspondente da Agência Brasil/EBC em Copenhague (Dinamarca), foi o único que captou a perspectiva do "povo na rua" -

neste caso, um taxista grego que, revoltado, ofereceu o seguinte comentário: “Os bancos sobreviverão de um jeito ou de outro. Mas o que vai acontecer com o povo? Comigo, com você, com nossas crianças? Eu não vejo luz no fim do túnel.”

O outro foi na edição de 14/7 do programa *Espaço Público*, da TV Brasil, que entrevistou a economista e auditora fiscal Maria Lúcia Fattorelli, fundadora da organização não governamental brasileira Auditoria Cidadã da Dívida e integrante da Comissão da Verdade da Dívida Pública da Grécia, a convite do parlamento grego. A entrevista proporcionou uma maneira diferente de interpretar a crise, na qual, segundo os resultados preliminares da auditoria realizada pela Comissão, o socorro já prestado ao governo grego foi na verdade uma operação de resgate que envolveu a transferência do ônus da dívida dos bancos gregos para os contribuintes e cidadãos daquele país e, ainda mais, através da criação de novos títulos sem lastro pelos governos europeus e suas instituições financeiras para substituir os ativos podres nas mãos dos bancos gregos. Tal interpretação - correta ou não, já que a auditoria ainda não havia sido concluída - tem o mérito de colocar a crise grega no contexto histórico do período iniciado com o desabamento, em 2008, do castelo de cartas montado pelo sistema bancário privado internacional nos anos anteriores.

Para o cumprimento dos objetivos da mídia pública, o valor de incluir abordagens críticas como esta na cobertura é inestimável, como frisou o telespectador Luiz Azevedo, do Rio de Janeiro, na mensagem que ele enviou à Ouvidoria da EBC: “*Habitado a assistir a programação da TV Brasil / Educativa há muitos anos venho registrar a importância da edição de 14/07/15... do programa Espaço Público no qual foi entrevistada a auditora Maria Lúcia Fattorelli. Diante das informações, fatos apresentados pela entrevistada e, considerando o direito do cidadão à informação, conforme previsto na Constituição da República Brasileira, considero serviço relevante da TV Brasil a reapresentação do programa o maior número de vezes que for possível, sem prejuízo das ‘chamadas’ publicitárias necessárias às possíveis reapresentações. Julgo que, nos meus 60 anos de idade foi um dos programas mais importantes que assisti na televisão*”.

Ao mesmo tempo que a importância destes conteúdos pode ser considerada inestimável, há indicadores que podem ser consultados que dão uma noção do impacto que eles têm o potencial de gerar. Em termos das edições do programa *Espaço Público* que foram ao ar este ano, a entrevista com Maria Lúcia Fattorelli foi a que provocou o maior número de mensagens dirigidas à Ouvidoria da EBC. Do total de 54 demandas, oito delas - três pedidos de informação, dois elogios, dois sugestões



e uma reclamação (de que a entrevista não passou na emissora parceira que o telespectador assiste) - se referiram a esta entrevista, contra sete demandas relacionadas à entrevista com João Pedro Stedile e quatro relacionadas à entrevista com Leonardo Boff, em segundo e terceiro lugares respectivamente.

Além disso, outra entrevista com Maria Lúcia Fattorelli, na edição de 2/7 do programa *Repórter Brasil Noite*, com a participação do comentarista Emir Sader, registrou bons índices de audiência na versão disponível na página do programa no Facebook. O vídeo foi curtido por mais de mil internautas e compartilhado por mais de dez mil. As visualizações excederam 230 mil.

Sem prejuízo à cobertura dos fatos pontuais necessários para uma compreensão mínima das notícias sobre o assunto, estes são sinais de acertos na programação dos veículos da EBC, indicando o que requer maior atenção na abordagem das pautas.

## **ERRO DE CÁLCULO**

Em matéria publicada no Portal (5/8), um erro de atenção reduz a quantidade de medalhas nas Olimpíadas. Diz o texto que "As Olimpíadas do Rio de Janeiro acontecerão até 21 de agosto de 2016, com 306 medalhas em disputa".

Esta informação está equivocada: 306 é o número de provas, como, aliás, consta na mesma matéria. Em cada prova há pelo menos três medalhas - ouro, prata e bronze. Em algumas modalidades há duas medalhas de bronze. Nos Jogos de Londres, em 2012, por exemplo, 961 medalhas foram distribuídas aos atletas ou equipes com a melhor classificação em 303 provas.

## **“SAIBA MAIS” SOBRE O QUÊ?**

Uma pesquisa sobre as matérias destacadas nos “Saiba Mais” que acompanham quase a metade dos conteúdos publicados no Portal da EBC revelou que nem sempre as matérias para as quais o leitor é direcionado através do *link* têm relação com a matéria principal, embora seja natural ao processo de recepção que o leitor, ao ser convidado a “saber mais”, espere ver o aprofundamento ou detalhes adicionais ao assunto principal. A não pertinência varia entre um quarto e a metade dos itens envolvidos.

O levantamento foi feito com base na edição de 19/08, data escolhida aleatoriamente. A amostra é composta de 83 conteúdos, 64 dos quais foram acessados no site do

Portal através da barra “Notícias”, que abrange as áreas de política, economia, saúde, internacional e meio ambiente. Os demais conteúdos, 19, foram acessados através das demais barras, que correspondem às áreas de cidadania, cultura, educação, infantil, tecnologia e esporte. No entanto, antes de apresentar os resultados, vale a pena citar uma exceção e constatar que, apesar de se constituir de apenas quatro matérias, a única área totalmente livre de ruídos é a barra “Infantil”, o que indica a probabilidade de que esta área tenha um tratamento especial em comparação às outras.

Dos 83 conteúdos, 40 (48%) foram acompanhados por um “Saiba Mais” ao final, com *link* para um a três itens, perfazendo um total de 75 itens. O Monitoramento classificou os *links* para os itens em três categorias: “relevante” - quando o assunto do *link* era essencialmente o mesmo daquele abordado na matéria e servia para aprofundá-lo, dimensioná-lo no contexto histórico, político, etc.; “questionável” - quando o assunto do *link* não tinha nenhuma relação direta com aquele abordado na matéria, mas, em uma avaliação mais flexível, poderia ter alguma relação; e “irrelevante” - quando o assunto do item do *link*, mesmo em uma avaliação flexível, não tinha absolutamente nada a ver com o que foi abordado na matéria.

Alguns exemplos darão uma ideia melhor do processo de classificação:

*Itens classificados como “relevantes”:*

Matéria sobre a votação na Câmara dos Deputados da PEC que reduz a maioria penal, com *link* para uma matéria com quatro opiniões a favor e contra a redução;

Notícia baseada em um programa radiofônico sobre a celebração por mulheres do Dia Mundial da Fotografia, com *link* para um programa da TV Brasil sobre a identidade cultural do brasileiro pelas lentes do cinema.

*Itens classificados como “questionáveis”:*

Matéria sobre aumento no número de casos de dengue no Rio de Janeiro, com *link* para uma matéria onde consta que nenhum caso de ebola foi confirmado em Serra Leoa na semana passada;

Matéria sobre os Jogos Mundiais Indígenas, com *link* para uma matéria sobre o Novo Sistema Nacional de Esporte.

*Itens classificadas como “irrelevantes”:*

Matéria com os resultados da Mega-Sena, com *link* para uma matéria sobre o parecer do Conselho de Medicina Veterinária a favor de mutirões de castração de animais;

Matéria sobre a busca pela FAO da experiência brasileira em segurança alimentar, com *link* para uma matéria com as estimativas da FAO sobre o número de peças plásticas boiando nos oceanos.

Houve alguns casos mais difíceis de classificar. Um, por exemplo, foi classificado inicialmente como “irrelevante” e depois mudado para “questionável”. A matéria trata de uma campanha prestes a ser lançada pelo Ministério da Justiça para combater o preconceito contra refugiados no Brasil. O *link* conduz a uma matéria sobre a entrega ao Ministério Público de ossadas de possíveis desaparecidos políticos no tempo da ditadura. Embora a matéria do *link* não faça referência específica à perseguição política nos países de origem como motivo do êxodo dos refugiados, existe a possibilidade desta associação com as vítimas da ditadura brasileira. Não se sabe se a decisão de fazer o *link* para esta matéria foi intencional ou fortuita, mas abre-se uma possibilidade de pertinência. No entanto, cabe avaliar se esta técnica de associação criativa se coaduna com os padrões jornalísticos da EBC.

Os “Saiba Mais” desempenham um papel importante na contextualização e no aprofundamento dos fatos noticiados pelos veículos da EBC. Ao mesmo tempo, eles são instrumentos que podem contribuir para a valorização dos acervos destes veículos. Isto, porém, depende das informações complementares que eles apontarem como relevantes ao assunto em pauta.

### **A NOTÍCIA SOBRE O QUE AINDA NÃO ACONTECEU**

A Agência Brasil publicou, no dia 25/8, uma matéria que não diz exatamente a que veio: “Governo deve lançar ainda este ano nova política industrial, diz Monteiro”. A começar pelo título, com um verbo (“deve”) que já demonstra a fragilidade da informação – ou seja, ainda não se trata de uma notícia, mas de uma possibilidade futura, que não cabe ao jornalismo avaliar. No primeiro parágrafo, a afirmação é de que a presidente pretende “lançar (...) os alicerces de uma nova política industrial”. A expressão “alicerce” não descreve qualquer tipo de atividade ou ação objetiva, não indicando o que o governo realmente se propõe a fazer. Quais são as medidas que vão ser adotadas? O *lead* não dá qualquer sinal.

No segundo parágrafo, o texto tenta apresentar o que seria a característica da política industrial nos últimos anos: “Monteiro lembrou que o país conviveu, em anos recentes,

com três modelos de política industrial, aprendendo o bastante para não reproduzir erros do passado”. Existem duas informações que mereciam ser explicadas: quais são efetivamente esses três tipos de modelos de política industrial do Brasil? E quais os erros que foram cometidos e suas consequências?

A partir do terceiro parágrafo, a notícia apresenta um emaranhado de expressões típicas do jargão econômico, pouco conhecidas do grande público. Uma delas é a afirmação de que “houve confusão entre política anticíclica [que produz efeitos compensatórios diante de desequilíbrios macroeconômicos] e política industrial”. Para os leigos, o que isso significa? Como o texto está baseado apenas nas declarações do ministro do Desenvolvimento e Comércio Exterior, Armando Monteiro Neto, as informações não vão além do que foi dito no evento de que o dirigente da pasta participou.

Apenas no quarto parágrafo, surge uma informação mais objetiva: “a nova política industrial deve priorizar a microeconomia, com revalidação das tarifas de insumos, que hoje recolhem mais que o imposto sobre importação”. Essa é a informação que parece mais adequada para compor o *lead* da matéria, já que se trata de um dado objetivo. No entanto, o lead faz apenas a divulgação de uma política industrial que ainda não parece pronta, a partir de um grupo de informações aparentemente inconclusivas.

Os dois últimos parágrafos da matéria descrevem a opinião do ministro sobre a possível instabilidade na economia da China. O trecho tem um problema que é recorrente nas análises que a Ouvidoria observa seja no rádio, na agência ou na televisão, que é a falta de contextualização. A matéria parte do princípio de que o leitor já conhece o assunto e não faz um mínimo preâmbulo para tornar a opinião do ministro mais elucidativa, como os recentes problemas chineses e a queda brusca na bolsa de valores no dia anterior.

Uma informação relevante nas últimas linhas do texto que não é explorada: “Monteiro revelou que, este ano, o Brasil já perdeu cerca de US\$ 12 bilhões com a menor cotação dos preços de produtos básicos, comparado aos preços médios em igual período do ano passado”. Ao que tudo indica essa perda já faz parte de uma mudança no mercado entre China e Brasil. Uma informação importante que poderia ter sido aprofundada.

## **ORÇAMENTO 2016 NA PAUTA DA AGÊNCIA**

A Agência Brasil fez, no dia 31/8, a cobertura do encaminhamento do orçamento da União ao Congresso. Em entrevista coletiva, os ministros do Planejamento, Nelson Barbosa, e da Fazenda, Joaquim Levy, deram detalhes da proposta. Porém, a informação sobre a previsão de déficit primário de R\$ 30,5 bilhões aparece apenas no quarto parágrafo da matéria da Agência.

O dado é fundamental porque segundo os especialistas, esta seria a primeira vez que um orçamento foi enviado com previsão de déficit. Com a medida, o governo repassa para os parlamentares a responsabilidade de fazer os cortes, o que pode gerar mais embates entre oposição e situação até a aprovação. A informação é resumida a apenas uma linha: “O PLOA prevê também que o país encerrará 2016 com déficit primário de R\$ 30,5 bilhões, o equivalente a 0,5% do PIB”. O destaque, como mostra o título, foi dado para a inflação de 5,4% e o crescimento do Produto Interno Bruto (PIB) em 0,2%.

O texto “Especialistas preveem maior participação do Congresso na discussão do Orçamento” procura enfatizar que “pela primeira vez o Congresso deverá discutir a fundo o Orçamento nacional, ajudando o Executivo a definir os pontos que devem ser redimensionados”. Foram entrevistados dois economistas. O primeiro destacou como “positiva” a forma como o orçamento foi enviado ao Congresso e faz uma análise mais política. Aspectos da política econômica efetivamente ficaram relegados à segunda parte da matéria, onde o outro entrevistado fala rapidamente em uma possível “aumento da carga tributária para equilibrar as contas”.

Diversos pontos do orçamento que poderiam ter sido abordados com os economistas foram deixados de lado, entre eles a previsão de inflação, a reserva de recursos do PAC para obras que já foram contratadas com pouca expectativa de novos empreendimentos e a estimativa do PIB de 0,2%.

Apesar desses pontos, em termos de organização da cobertura, o orçamento recebeu uma atenção adequada da Agência Brasil. Além de cobrir a coletiva dos ministros, a Agência mostrou outros pontos de vistas, como dos senadores, de especialistas da área de economia e de outros membros do governo.

## Sistema de Rádios

### **COBERTURA DO RADIOJORNALISMO DAS MANIFESTAÇÕES DE 16 DE AGOSTO**

A edição radiofônica do *Repórter Brasil*, do dia 17/8, dedicou cerca de 15 minutos para tratar das manifestações contra o governo, que ocorreram no dia anterior. Um dos destaques da cobertura foi à descentralização das informações do eixo Rio-São Paulo-Brasília. Outras capitais também apareceram no mapa de notícias, como Goiânia (GO), Florianópolis (SC) e João Pessoa (PB).

Na primeira matéria, a falta de contextualização adequada deu a entender que houve uma promoção do deputado Jair Bolsonaro. O texto se referia à participação do parlamentar na manifestação em Fortaleza (CE). Foi dito que “o deputado *Jair Bolsonaro, do PP, participou do evento e foi recebido de forma calorosa. Enquanto seguia para a praça, era chamado de Bolso Mito e de orgulho brasileiro. Algumas pessoas vestiam camisetas que estampavam o rosto do deputado*”.

O que é fato não pode ser descartado, mas deve ser explicado. Como a notícia não deu detalhes sobre quem é Bolsonaro, o que ele defende e qual é sua forma de atuação, a maneira como foi registrada a participação dele contribuiu para uma espécie de mitificação do deputado. Nesse caso, faltou indicar, mesmo que de forma resumida, que o deputado é conhecido popularmente por apoiar iniciativas conservadoras e de extrema direita, como a redução da maioria penal e a intervenção militar. O acréscimo dessas informações ajudaria o ouvinte a compreender o que pensam aqueles que ovacionaram o deputado.

Em relação à segunda matéria, produzida em Brasília, e a terceira, realizada em São Paulo, houve um ponto de semelhança. Em ambas, foram entrevistados representantes do movimento Vem pra Rua. Ao dar voz apenas a uma entidade, mesmo que as entrevistas tenham sido gravadas em cidades diferentes, o jornalismo confere valor a esse grupo em detrimento dos demais. Inclusive, os defensores das rodadas de atos contra o governo garantem que não há uma centralidade ou liderança nas manifestações.

Em São Paulo, houve também uma matéria sobre um ato em defesa da democracia em frente ao Instituto Lula. O texto começava da seguinte forma: “*No ato em defesa da democracia, lideranças debateram o tema diante de um público estimado pela*

*organização em cinco mil pessoas*”. Acontece que após essa afirmação, a reportagem não apresentou qual foi o tom dos discursos ou o que foi dito às pessoas que estavam no instituto. A sonora que veio logo a seguir é de um dirigente sindical que afirmou que o evento não é uma contraposição à manifestação da Avenida Paulista, onde estava localizado o grupo que era contrário ao governo. Depois disso, outro entrevistado argumentou que o ato era para mostrar “*a reprovação ao ‘atentado’ do último dia 30, quando uma bomba caseira foi lançada no prédio do Instituto Lula*”. A matéria não descreveu como foi o evento. Quem eram os participantes? Como eles estavam? Quais bandeiras e cartazes carregavam? Como se trata de uma reportagem radiofônica, essas informações tornariam mais visível para o público o que foi o ato. As entrevistas apenas com lideranças sindicais, sem ouvir cidadãos comuns, também é outro problema.

A reportagem sobre o Rio de Janeiro permitiu entender melhor como foi e o que era a manifestação. A jornalista descreveu com clareza o que os manifestantes pediam em faixas, cartazes e o que eles gritavam. A matéria também tem uma entrevista com o Ministro do Tribunal de Contas, José Augusto Nardes, relator das contas do Poder Executivo de 2014. Ele foi abordado pela repórter enquanto almoçava em um restaurante na orla de Copacabana, onde acontecia a manifestação. “*Eu não estou participando, mas como bom brasileiro tem que saber avaliar os movimentos de rua. Eu acho que o Brasil fortaleceu a democracia. Um dos pilares da democracia é a transparência. Então, acho que é importante para que cada um se manifeste. Tem uma manifestação a favor e contra o governo. Isso quem ganha é a sociedade. Nós temos que dar direito ao cidadão de se manifestar*”, disse.

Não houve uma análise de um cientista político ou um comentarista para oferecer ao ouvinte uma leitura do que foi esta terceira manifestação contra o governo. A parte analítica apareceu circunscrita à apresentação de como a imprensa internacional cobriu as manifestações. O repórter da Rádio França Internacional destacou que o jornal El País, da Espanha, comentou sobre o grau de conservadorismo dos participantes; o The Guardian, da Inglaterra, afirmou que o pedido de *impeachment* não tem base jurídica, apesar de 2/3 quererem a saída da presidente; O Público, de Portugal, argumentou que há dificuldades de governabilidade no Brasil, mas existe um temor de viver sob a gestão do PMDB.

O movimento do dia 16 de agosto acontece em um momento em que o cenário político está cada vez mais movediço, com uma possível aproximação entre o governo e o presidente do Senado, Renan Calheiros, boatos de que o ex-presidente Lula pode vir

a assumir um ministério, a tentativa da base governista evitar as pautas-bomba no Congresso, o recente pedido de líderes do PSDB por uma nova eleição e a instalação da CPI do BNDES. Tudo isso ainda embalado pela operação Lava Jato e a necessidade de reequilíbrio das contas do governo.

Somente cobrir o que acontece nas ruas, talvez não seja mais suficiente. Diante de um cenário tão complexo, a informação precisa ser contextualizada. É preciso uma análise capaz de relacionar os diversos fatos, apontar causas e seus possíveis desdobramentos. Basear-se apenas no factual é como a notícia sobre a guerra entre Israel e Palestina. A informação pode até dizer que uma bomba explodiu, mas, para o grande público, as razões do conflito já se perderam no tempo.

A última parte da cobertura contou com a participação de repórteres ao vivo em Santa Catarina, Rio Grande do Sul e Minas Gerais, que informaram como foi o domingo de manifestações. A notícia de Belo Horizonte (MG) registrou a participação do senador Aécio Neves. O texto disse que “*o presidente nacional do PSDB recebeu apoio, mas também foi alvo de críticas*”. Não houve explicação sobre quais foram essas manifestações de apoio e que tipo de críticas, em qual momento ocorreram e como elas foram feitas.

## **COBERTURA DAS MANIFESTAÇÕES DE 20 DE AGOSTO**

As manifestações do dia 20 de agosto em apoio ao PT e ao governo da presidenta Dilma Rousseff foram noticiadas pela versão radiofônica do *Repórter Brasil*. O assunto foi o primeiro item destacado na escalada: “*Manifestações pela democracia e em defesa do mandato de Dilma mobiliza 15 capitais do país*” (sic). O número de 15 capitais está errado. Em levantamento feito em diversos veículos de imprensa, a manifestação aconteceu em pelo menos 24 capitais e mais 15 cidades do interior.

A informação de 14 capitais mais o Distrito Federal foi a primeira a ser mencionada na matéria que abriu o radiojornal. O texto tem também outro problema ao registrar que o ato marca “*o início da jornada de lutas organizadas por 30 entidades, entre elas a Central Única dos Trabalhadores*”. Na verdade, esta foi a segunda manifestação a favor do governo. A primeira ocorreu em 15/4. Naquela ocasião, as centrais sindicais convocaram um ato contra o projeto de lei que regulamenta a terceirização, mas houve também cartazes, faixas e gritos de guerra contra o movimento que pedia o *impeachment* da presidenta.

A segunda matéria tratou da manifestação no Rio de Janeiro. O texto começava com



uma frase pouco objetiva: “*De acordo com a CUT, a Central Única dos Trabalhadores, o objetivo é lutar em defesa da democracia, direitos e liberdades*”. Com exceção da palavra democracia, que já deixa explícito o que os manifestantes pediam, a expressão “direitos e liberdades” pode ter um amplo grupo de significados.

Nas matérias sobre a manifestação, um ponto a ser observado é a falta de uso de som ambiente para ilustrar as palavras de ordem e refrãos entoados pela multidão. Apenas nas gravações de sonorização era possível ouvir o som das ruas. Na terceira matéria, realizada em Fortaleza (CE), o texto afirmava que “*os manifestantes comemoraram a notícia de apresentação da denúncia contra o parlamentar [Eduardo Cunha] por envolvimento em esquema de propina na Petrobras*”. Uma expectativa óbvia seria a de ouvir algum som ambiente que pudesse caracterizar essa “comemoração”.

Em todas as matérias foram destacados que os manifestantes apoiavam a continuidade do governo Dilma, porém exigiam uma mudança na política econômica, que foi classificada por um participante do ato como “*neoliberal e recessiva*”. Os textos também frisaram que a luta era para evitar um golpe contra a democracia, patrocinado pela oposição. Faltou dizer do que se trata esse golpe, ou dar voz a algum manifestante cuja opinião pudesse esclarecer isso. Outro ponto que merecia ter sido abordado diz respeito às razões objetivas pelas quais os manifestantes estavam insatisfeitos com a política econômica de Dilma. Cobrir o factual é indispensável, mas a distinção da cobertura está em oferecer ao ouvinte um complemento que o ajude a entender os fatos - a chamada contextualização da notícia.

### **UM COMENTÁRIO SEM INFORMAÇÃO**

Em visita ao Brasil, o vice-ministro da Alemanha, Jens Spahn, disse que o Brasil precisa de “*outra regulamentação que torne mais atrativo investir aqui*”. Segundo ele, existe um interesse para trazer mais empresas alemãs para o Brasil. No entanto, Spahn afirmou que é necessário “*um conjunto de regras que tornem o investimento um pouco mais interessante do que poderia ser hoje*”, conforme publicado na grande imprensa. Ainda segundo os portais de notícias, Spahn conversou com o ministro Joaquim Levy, da Fazenda, “*sobre áreas que podemos trabalhar juntos, Brasil e Alemanha, especialmente quando se trata de sistema de tributação, do intercâmbio de informações, por exemplo, ou quando se trata de investimentos aqui no Brasil*”.

O comentarista de economia da EBC analisou a declaração de Spahn no radiojornal *Repórter Brasil*, no dia 21/8. Uma jornalista fez a seguinte pergunta ao apresentar o

comentarista: “*Segundo o vice-ministro das Finanças da Alemanha, o Brasil precisa criar regras que permitam dar segurança aos investidores. Que regras seriam essas?*”

A resposta do comentarista foi confusa e, em alguns momentos, difícil de compreender o que estava sendo dito. Além dessas dificuldades, a análise não apresentava números ou qualquer indicador que a embasassem. O comentário, baseado apenas em frases de efeito, poderia dar a impressão de defesa intransigente, sem fatos concretos, da política econômica brasileira. Um exemplo disso é a ênfase e repetição de expressões como: “*o Brasil é um país estável juridicamente*”, “*o Brasil não tem um histórico de desrespeito aos contratos*” e “*você vê que o Brasil é um baita país*”.

Na parte final, o comentarista diz que a imagem do Brasil é muito melhor lá fora do que internamente. No entanto, não ofereceu qualquer informação capaz de corroborar essa afirmação.

## **A COBERTURA RADIOFÔNICA DA DENÚNCIA CONTRA CUNHA E COLLOR**

A Procuradoria Geral da República encaminhou denúncia ao Supremo Tribunal Federal (STF) contra o presidente da Câmara dos Deputados, Eduardo Cunha, e o senador Fernando Collor de Melo. O assunto foi notícia no dia seguinte na versão radiofônica do *Repórter Brasil*. Os detalhes da denúncia sobre como funcionou o suposto esquema de corrupção e lavagem de dinheiro não foram relatados. A única menção que foi feita é de que Cunha e Collor teriam recebido dinheiro “*para facilitar a assinatura de contratos com a Petrobras por empresas prestadoras de serviço*”. O texto trata mais de questões relativas ao processo judicial.

Aspectos básicos da denúncia não foram noticiados, entre eles a informação de que a Procuradoria afirma que Cunha teria feito cerca de 60 operações financeiras para recebimento de propina. O documento encaminhado ao STF também diz que o presidente da Câmara dos Deputados utilizou uma igreja evangélica no interior de São Paulo para lavar cerca de R\$ 250 mil.

A matéria do *Repórter Brasil* chegou a informar o possível envolvimento da ex-deputada federal e atual prefeita de Rio Bonito (RJ), Solange Almeida. Ela também foi denunciada por corrupção passiva. A reportagem disse apenas que ela “*pode supostamente ter participado de pressão por pagamento de propina*”. Como na parte do texto que se refere a Eduardo Cunha, detalhes da denúncia não foram explorados na reportagem.

O procurador da República, Rodrigo Janot, pede que Cunha pague 80 milhões de dólares, sendo metade referente a prejuízos causados aos cofres públicos e a outra por indenização. Informação também que não foi abordada na notícia.

Em relação a Collor, a investigação está sob segredo de justiça e não foram apresentados detalhes do caso. Collor e Cunha são os dois primeiros políticos com foro privilegiado que foram denunciados ao STF em consequências das ações da operação Lava Jato. Essa informação constou da matéria do *Repórter Brasil*.

Todas essas informações sobre a denúncia já estavam disponíveis à imprensa no mesmo dia que o documento da Procuradoria foi enviado ao STF. Por volta das 18h, a Agência Brasil tinha todas as informações e deu a matéria completa: “Janot denuncia Cunha e Collor e pede que deputado devolva US\$ 80 milhões”. A edição do *Repórter Brasil* em análise foi ao ar às 7h do dia seguinte e poderia ter usado a Agência Brasil como fonte da notícia.

A segunda matéria do *Repórter Brasil* tratou corretamente da repercussão da denúncia junto a deputados. Integrantes do PSOL, PSB, PT e até do PMDB lançaram um manifesto para a saída de Eduardo Cunha da presidência da Câmara. A reportagem apresentou as entrevistas com alguns desses parlamentares, a posição de um representante do DEM, partido que integra a bancada de oposição ao governo, de um deputado do PMDB e a nota de Collor que comenta a denúncia. O posicionamento de Cunha foi lido em nota-pé pelos apresentadores do radiojornal. Em comparação com o texto original, a nota destacou os principais pontos abordados, inclusive citando que o discurso do presidente da Câmara responsabilizou o governo pelas denúncias. Por fim, o *Repórter Brasil* informou a posição do governo de que não iria comentar o episódio.

## **JANOT NO SENADO**

No dia 26 de agosto, o procurador-geral da República participou de uma sabatina no Senado, como parte do processo de recondução ao cargo. No dia seguinte, o assunto foi matéria do *Repórter Brasil* no rádio. O texto começava da seguinte maneira: “O plenário do Senado aprovou por 59 votos a manutenção do procurador-geral, Rodrigo Janot, no comando do Ministério Público Federal por mais dois anos. Doze senadores votaram contra e um se absteve. Antes do plenário, Janot foi submetido a uma sabatina de mais de dez horas na Comissão de Constituição e Justiça, onde foi aprovado por 26 do total de 27 senadores, resultado melhor do que há dois anos”.

Ao optar, corretamente, por dar a informação mais nova em detrimento da cronologia do fato, os números de senadores que votaram na CCJ e depois no plenário estão muito próximos. Em texto escrito, não há problema de compreensão, mas ao ouvir a reportagem fica um pouco difícil de compreender o que cada dado representa. A matéria iniciou com o resultado da aprovação no plenário, para somente depois contar sobre a sabatina. Não há qualquer problema em adotar essa organização de texto, mas é preciso cuidar para que dados semelhantes, ainda mais se envolverem números, não estejam muito próximos.

Em termos de informação, a matéria não aborda as questões polêmicas em torno da sabatina de Janot, como o fato de que 10 dos 13 senadores investigados no inquérito da Lava Jato fazem parte da Comissão de Constituição e Justiça. O texto também não cita o embate mais forte que ocorreu entre o senador Fernando Collor e o procurador da República. Entre as acusações feitas por Collor está a de que Janot teria contribuído para o vazamento de informações da delação premiada.

Um dos problemas de não se referir aos pontos polêmicos é que trechos da própria matéria não ficam claros. Por exemplo, a informação contida na sonora do presidente do Senado, Renan Calheiros, de que “[para Renan]a *aprovação do nome de Janot comprova a isenção do Senado*”, fica fora de contexto. A afirmação está solta no texto, já que não há qualquer indicação, na reportagem, do personagem ou do fato que gerou o questionamento sobre a independência do Senado.

Logo em seguida, a informação sobre a operação Lava Jato esteve resumida ao seguinte trecho: “*Durante a sabatina, alguns senadores favoráveis à indicação de Janot criticaram a atuação do Ministério Público. Houve queixas quanto ao vazamento das informações da operação Lava Jato, reclamação de tratamento diferenciado de réus e suspeitos conforme a filiação partidária e indagações sobre eventual acordo para poupar políticos envolvidos em suspeita de corrupção*”.

Se os senadores que eram favoráveis a Janot fizeram esses questionamentos, o que disseram aqueles que eram contra? A matéria não pode escapar das polêmicas quando elas já estão instaladas publicamente, tornando-se de interesse do público. No rádio, em especial, há a necessidade de ser didático para explicar o fato a partir de um contexto. Não basta apresentar o resultado da votação, mas é fundamental detalhar quais fatores estavam em disputa naquele instante.



## MONITORAMENTO E ANÁLISE DE CONTEÚDO - SETEMBRO



TV Brasil

## **NARRAÇÃO DE JOGO INVERTE OS NOMES DOS TIMES**

A Ouvidoria recebeu a seguinte mensagem de um telespectador de Pelotas-RS, que se identificou apenas como Samuel:

*“Moro em Pelotas, e estou assistindo Brasil de Pelotas x Caxias (Série C, Grupo B). Parablenzo a iniciativa, mas pelo amor de deus, até os cinco minutos estavam trocando os times, transmitindo ao contrário. Poderiam ter se informado antes ou ao menos pedir desculpa. Não sou xavante [torcedor do Brasil de Pelotas], mas eles não devem ter gostado.”*

A Ouvidoria acessou a gravação da transmissão da partida, que foi realizada no dia 23/8, para checar a reclamação. Além de ficar comprovado que o telespectador estava coberto de razão, ainda foi detectado um outro problema grave. Até a marca de 1:20” (um minuto e vinte segundos) de partida, o placar – a barrinha no alto do vídeo – indicava outros dois times:

GUA 0 x 0 JUV

Isto é, Guarani 0 X 0 Juventude. Este jogo tinha sido transmitido na véspera pela TV Brasil e os dados do placar foram mantidos no jogo Brasil de Pelotas X Caxias. Na marca de 1:20”, o placar desaparece e volta aos 2:04”, agora com as informações corretas:

BRA 0 x 0 CAX

O narrador, como nos alertou o telespectador, desde o início do jogo, referia-se ao time do Caxias como se fosse o do Brasil e vice-versa. A equipe – narrador e dois comentaristas – estava nos estúdios da TV Brasil no Rio de Janeiro. Mas havia um repórter de campo no estádio Bento Freitas, em Pelotas. No entanto, a situação absurda prosseguiu por intermináveis 3:30” de jogo. O telespectador que nos fez o alerta errou por pouco.

O narrador trocava os times e, em consequência, também os nomes dos jogadores. Quando o zagueiro do Brasil, Wender, tocava a bola, ele dizia que era o Lacerda que é do Caxias.

Trechos da narração:

*“Toca a bola o time do Caxias (era do Brasil) / Ela chega pro zagueiro que é o Lacerda (era Wender) / Toque na bola, recebe o Bebeto (era um jogador do Brasil) / Marcação adiantada do time do Brasil (era do Caxias) dificultando as ações do Caxias (era do Brasil).”*

Depois da pressão e de um ataque do Brasil, time da casa, diz o narrador que é atrevido o time do Caxias... *“clássico é clássico, não tem esse negócio de estar mal, não”* (é que o Caxias está mal na tabela, só que quem estava na ofensiva era o Brasil, tornando a análise absolutamente sem sentido) / *“É o Caxias (na verdade, o Brasil) acreditando. Léo Carioca (na verdade, um jogador do Brasil) vai para a cobrança... vai cobrar com a perna esquerda / Vem bola na área do Brasil (do Caxias) / a bola chegou para a defesa do Eduardo Martini (na verdade, era o goleiro do Caxias, Marcelo Pitol) / o goleirão da equipe do Brasil fica com ela e rapidamente repõe (em jogo)”*.

A situação ficou ainda mais surreal quando os comentaristas – dois técnicos de futebol – começaram a analisar o jogo, com a mesma visão do narrador. Um deles diz: *“A expectativa é de um jogo bem disputado. O Caxias começou com uma organização ofensiva (...) e o Brasil não teve a oportunidade de demonstrar nenhuma ação ofensiva.”* Era tudo ao contrário. E entra o outro comentarista, também com os sinais trocados: *“A gente já começa a ver uma agressividade do Caxias (era o Brasil), tentando se impor.”* E tenta explicar a razão dessa agressividade do Caxias, que, na verdade, era do Brasil: *“A gente vê que o Caxias é um time que veio motivado. É aquilo que a gente sempre fala: quando entra um novo treinador, os atletas ficam bem motivados...”* Só que o Caxias era o outro time, o que estava sendo bombardeado pelo Brasil, mesmo estando com novo técnico.

Enquanto o comentarista fazia a análise equivocada, devem ter comunicado ao locutor o que estava acontecendo. Tanto que, terminada a análise, entra o narrador transmitindo normalmente e, a partir de então, corretamente, como se nada tivesse acontecido. Não houve qualquer explicação para o telespectador. O time de camisa avermelhada, que ele chamava de Caxias, passou a ser o Brasil, e o de camisa branca, que era o Brasil, passou a ser o Caxias. Diz o narrador, depois da análise do comentarista: *“Aí o lançamento e o corte do time do Caxias (que até aquele momento ele narrava como se fosse do Brasil)”*. E seguiu, a partir daí, denominando corretamente tanto os times quanto os jogadores. Aos telespectadores, nenhuma explicação nem pedidos de desculpa.

Trata-se de uma falha inexplicável. Por que não houve preparação para a transmissão da partida? A situação torna-se ainda mais grave se considerarmos que, no primeiro turno do Campeonato Brasileiro da Série C, Grupo A, do ano passado, tinha ocorrido falha semelhante, que foi registrada em relatório da Ouvidoria. Mas, parece que o documento, apontando a situação, de nada adiantou. A falha voltou a acontecer e com uma duração ainda muito maior. A troca de camisas no jogo entre o Botafogo da Paraíba e o Treze de Campina Grande durou cerca de um minuto. A do jogo entre Brasil de Pelotas e Caxias chegou a 3:30”.

Trecho do Relatório da Ouvidoria, de 2014:

*“No jogo, do primeiro turno, entre o Botafogo da Paraíba e o Treze de Campina Grande, o locutor começou a narrar sem saber qual era a cor da camisa dos times. É inacreditável, mas o ataque do time de camisa listrada foi narrado como se fosse ataque do Botafogo. Às tantas, o narrador pede a confirmação ao repórter de campo: “Fulano, o time de camisa listrada é o Botafogo. Confere?” Ao que o repórter responde no ar, ao vivo: “o time de camisa listrada é o Treze”.*

## **MUITO OFICIALISMO**

O *Repórter Brasil*, noticiário que é nacional, e que deveria, portanto, refletir a realidade de todo o país, ainda é muito centrado em Brasília e, principalmente na Praça dos Três Poderes. Embora seja um jornal de longa duração, a vida concreta do restante do país, do que acontece fora do mundo oficial, do Executivo, do Legislativo e do Judiciário, não tem muito espaço no jornal. Em geral – e a edição de quarta-feira (9/9) é um bom exemplo – o jornal, além do grande espaço dedicado aos poderes da República, dentro dos plenários do Senado, da Câmara, do Supremo Tribunal Federal, quando fala de outros assuntos também tem uma atração por fóruns, seminários, encontros e congressos. Entre estes, matéria sobre um seminário do Ministério da Defesa, no Rio, anunciando a criação de centros de combate ao terrorismo, o Fórum de Mídia Brasil-Alemanha e até sobre o aplicativo Urbes, tendo como palco o plenário da Câmara Municipal de São Paulo. Há um excesso de lugares fechados. Os *offs* são cobertos, em boa parte das vezes, com imagens de auditórios, lotados ou não, e dos expositores falando, dos quais também se extraem trechos de discursos para compor a edição.

A edição de quarta trouxe também o último episódio de uma série de três reportagens sobre a Transposição das águas do rio São Francisco. Convém lembrar que o nome oficial do projeto não é a Transposição do Rio São Francisco, mas Projeto de



Integração do Rio São Francisco com Bacias Hidrográficas do Nordeste Setentrional. Na série de reportagens, a única referência a este nome aparece numa tomada rápida de um cartaz na barraca itinerante em Brejo Santo. No último episódio, foram ouvidos representantes da iniciativa privada e moradores, que mostravam entusiasmo mesmo antes de a água chegar aos canais.

O repórter, em tom de empolgação, apresentava apenas dados positivos e dava garantias de como todos seriam mais produtivos e felizes “quando as águas chegarem”, correndo o risco de a matéria se assemelhar a um programa de propaganda eleitoral gratuita.

### **A BATALHA DO JENIPAPO**

No dia 10 de setembro, ainda dentro do espírito das comemorações da independência, a TV Brasil exibiu o episódio do programa *Caminhos da Reportagem* intitulado “A Batalha do Jenipapo”. Trata-se da batalha travada em território piauiense em 1823 contra tropas portuguesas que pretendiam, diante da proclamação da independência, provocar uma separação, mantendo sob o domínio português as províncias do Pará, Maranhão e Piauí. O documentário foi produzido pela TV Antares, do Piauí, emissora integrante da Rede Pública de Televisão (RPTV).

O primeiro problema identificado pela Ouvidoria foi o enfoque nitidamente regionalista. Em alguns depoimentos, a história era contada visando enaltecer o espírito de luta dos piauienses e a importância decisiva que o episódio representou para a história do Brasil. A narrativa destaca a importância de o piauiense conhecer sua história, o espírito guerreiro do seu povo. O programa, dirigido a um público específico, foi exibido numa emissora de âmbito nacional, como a TV Brasil, sem passar por uma adaptação que realçasse a importância de o brasileiro, e não apenas o piauiense, conhecer episódios como este. O caráter ufanista regionalista também foi mantido.

Fica evidente que o programa foi produzido para ser exibido no estado, dirigido aos nascidos ou que moram no Piauí. A batalha é apresentada em boa parte das vezes como sendo dos piauienses contra os portugueses, sem mencionar a participação de cearenses e maranhenses. Um dos historiadores ouvidos diz que os barões do poder econômico da época jogaram seus escravos e empregados para lutarem com simples facões e outras armas brancas, contra tropas portuguesas mais numerosas e armadas inclusive com canhões. Mesmo tendo exibido essa sonora, mais à frente, diz a repórter: “Cerca de 300 homens foram enterrados aqui neste cemitério. Homens que apesar de serem anônimos são respeitados e morreram por amor à sua terra”.

Outro problema sério: o episódio não teve final. Pelo menos cinco telespectadores entraram em contato com a Ouvidoria, dizendo que a certa altura da exibição começou um outro programa, ou dizendo que a emissora ficou fora do ar por 10 minutos. Um deles disse que a TV Brasil saiu do ar no canal analógico e “quando voltou não teve nem um pedido de desculpas”. Outro telespectador faz reclamação parecida, dizendo que subitamente o programa saiu do ar e “em seu lugar entrou um filme e não foi dada nenhuma satisfação para o telespectador”.

A Ouvidoria constatou que os dez minutos finais foram caóticos. Quando falava uma mulher, apresentada como bisneta de um combatente, entrou uma tela preta, com a voz da entrevistada ao fundo. Quando voltou a imagem, não havia sincronismo entre sua movimentação labial e a voz. A discrepância era enorme. Em seguida, ainda com a imagem da mulher no vídeo, ouve-se uma voz masculina, de um historiador. Quando aparece a imagem do historiador, também não há, na sua fala, casamento entre o áudio e o vídeo. Problemas semelhantes vão se sucedendo até que entra uma tela preta e sem áudio que, depois de seis minutos, é substituída por uma tela azul com a logo TV Brasil por mais dois minutos.

Aos telespectadores que reclamaram, a Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC respondeu o seguinte: “Houve problemas técnicos durante a exibição do programa. O mesmo episódio será reprisado, na íntegra, na próxima quinta-feira, dia 17/9”, informando, também, que está apurando, mas ainda não conseguiu identificar, qual foi o tipo de problema técnico que inviabilizou a parte final do programa.

## **O EMPREGO DAS PALAVRAS**

A edição de quarta-feira (16/9) do telejornal *Repórter Brasil Tarde* dedicou um longo espaço a noticiar a luta dos servidores gaúchos contra medidas propostas pelo governo do Estado para cortar gastos. Dentro do pacote estão previstas mudanças no Fundo de Previdência, contra as quais os servidores se mobilizaram.

Na véspera, segundo o telejornal, os servidores tinham cercado o prédio da Assembleia Legislativa, impedindo a entrada dos parlamentares e a votação. Na própria quarta-feira, quem cercou o prédio foi a Polícia Militar, para impedir a entrada e a participação dos servidores. Na cabeça da matéria, a apresentadora diz que depois do “tumulto”, eles (os servidores) se reuniram com os deputados.

No *off*, a repórter diz que o presidente da Assembleia e outros parlamentares foram cercados pelos manifestantes. “Houve “tumulto””, diz também a repórter em *off*. Ela

relata que os parlamentares caminharam mais de 200 metros em meio ao cerco e sob gritos pedindo a retirada do projeto. Mas na reportagem não há qualquer som de gritos, nada que indique algo anormal. Chama a atenção também o uso do termo “tumulto” no texto de apresentação e no *off*, o que não se justifica, uma vez que não houve agressões físicas e sequer empurrões. O uso deste termo pode parecer ao telespectador que a TV Brasil está criminalizando um movimento legítimo, um movimento de pressão de trabalhadores contra um projeto que os prejudica.

No meio da matéria, e do que foi chamado de “tumulto”, entra a fala do presidente da Ugeirm, que é o Sindicato dos Escrivães, Inspetores e Investigadores de Polícia do Rio Grande do Sul e uma das principais entidades do movimento. Ele é creditado apenas como Isaac Ortiz, representante dos servidores. Na fala, muito calmo, ele acena para o diálogo, dizendo que podem chegar a um entendimento porque as mudanças só surtirão efeito dentro de uns 40 anos.

No final da matéria, em *off*, a repórter diz que *“a reunião entre os líderes partidários e os líderes do movimento unificado precisou ser transferido aqui para o Memorial do Legislativo, um prédio anexo da Assembleia – servidores fecharam as portas, mas aos poucos os parlamentares conseguiram entrar.”* Faltou explicar para os telespectadores por que razão os servidores estavam dificultando a reunião se dela participavam os seus representantes e exatamente para defender as suas reivindicações.

O texto de apresentação de outra matéria estava absolutamente equivocado. Disse a apresentadora: *“Em Brasília, governadores de vários Estados vão se reunir daqui a pouco no Congresso para discutir ajustes no orçamento dos Estados”*. Evidentemente, não era esse o tema da reunião dos governadores com os parlamentares, uma vez que não faz sentido trazer questões domésticas, questões que têm a ver com as Assembleias Legislativas, para serem discutidas no Congresso Nacional. Mas a repórter entrou ao vivo informando corretamente que eles iriam discutir a questão da recriação da CPMF.

Duas matérias se destacaram pela qualidade. Uma delas mostrando as perseguições, que chegam a ataques a templos e agressões físicas, contra adeptos de religiões de matriz africana. A outra mostra o trabalho de um tatuador que vem contribuindo para a recuperação da autoestima de mulheres que passam por mastectomia. Ele desenvolveu uma técnica de reproduzir a auréola do seio que passou por cirurgia, tatuando com a mesma tonalidade da outra auréola.

## **TRANSMISSÃO DA SÉRIE C DO CAMPEONATO BRASILEIRO**

A Ouvidoria recebeu mensagem do telespectador Edgard Yoshio Matsuki, reclamando da falta de equilíbrio da TV Brasil na cobertura dos jogos da Série C do Campeonato Brasileiro. Dos 20 times do campeonato, há alguns privilegiados e outros esquecidos. O demandante fez um levantamento preciso e descobriu que, dos 32 jogos transmitidos (com a participação de 64 equipes), se houvesse equilíbrio perfeito, cada time apareceria nas telas em pouco mais de 3 jogos. Basta dividir 64 por 20.

Ocorre que o Botafogo da Paraíba teve o triplo da média: 9 jogos transmitidos, enquanto os que ocupam a segunda colocação (Juventude, de Caxias, o Brasil, de Pelotas, e Confiança, de Sergipe), tiveram pouco mais que a metade: 5 jogos cada um. O Guarani, Campeão Brasileiro de 1978 e Vice-campeão de 1986, teve 4 jogos transmitidos. E várias equipes contaram com a transmissão de apenas 1 jogo. O menos contemplado foi o time da Tombense, que não apareceu nas telinhas da TV uma única vez, desde que começou a competição.

Diz o telespectador: *“Por que há desequilíbrio no número de jogos transmitidos por time? É estratégico (apesar de a torcida do Botafogo não ser a maior da Série C) por audiência? Logística?(...) Ter mais equilíbrio no número de jogos transmitidos não chamaria a atenção de mais torcedores?”* A Diretoria de Jornalismo da EBC (Empresa Brasil de Comunicação) informou o seguinte: *“Por questão de adequação de rodadas com a CBF, logística e escolha da Programação a distribuição ficou assim até esse momento. Tentaremos equilibrar nas próximas rodadas na medida do possível.”*

## **FUTEBOL FEMININO – SÃO JOSÉ X MIXTO, DO MATO GROSSO**

A transmissão de jogos do Campeonato Brasileiro de Futebol Feminino é uma ótima iniciativa da TV Brasil. Mas no jogo São José, de São José dos Campos, versus Mixto, do Mato Grosso, alguns detalhes chamaram a atenção. Um deles é a péssima definição dos caracteres usados nos créditos, na escalação e no placar. Parecem borrados. Muitas palavras são absolutamente ilegíveis.

No pré-jogo, período em que as equipes entram no gramado, se alinham para a execução do Hino Nacional, e ficam à espera do apito inicial do árbitro, o narrador aparentava não dispor de nenhum material de pesquisa. Notava-se uma certa dificuldade de preencher o tempo (11 longos minutos), limitando-se a narrar o que aparecia na tela, ou seja, o que todo telespectador estava vendo. Faltaram informações mais detalhadas sobre cada equipe, sobre o campeonato em si e sobre as atletas.

O comentarista também aparentava não ter se preparado o suficiente. Pouco antes do início da partida, fez a seguinte previsão: “É um jogo com um único favorito, que é o São José”. Era como se pudesse haver jogo de futebol com dois favoritos. Mais adiante, começa criticando a falha da goleira do Mixto, dizendo que o Brasil é carente de atletas nesta posição e acaba, sem mais nem menos, generalizando para as próprias equipes: “A gente espera que num futuro bem próximo, o nível dessa competição consiga alcançar um patamar mais elevado”. E sequer fez a ressalva de que a equipe do São José sagrou-se Campeã Mundial de Futebol Feminino no ano passado, ao derrotar, em Tóquio, a equipe do Arsenal, da Inglaterra, pelo placar de 2 x 0.

Mais adiante, fez o seguinte comentário: “O futebol feminino carece de uma capacitação maior. É difícil encontrar pessoas qualificadas trabalhando com o futebol feminino”. Ou seja, o profissional que trabalha com o futebol feminino foi acusado, com raras exceções, de não ter qualificação. Mais adiante, uma análise com pouco ou nenhum sentido: “Eu nem sei dizer se a comissão técnica do Mixto tem auxiliar técnico, preparador físico, auxiliar de preparação física, um treinador de goleiro (sic). Quer dizer, essa realidade do futebol feminino ainda tá muito longe. No masculino é impensável, mas no feminino... quer dizer, o Celso, técnico do Mixto, faz um trabalho muito legal”.

Uma última informação, que nada tem a ver com a análise da transmissão: o São José derrotou o Mixto por 10 a 0.

Agência Brasil e Portal EBC

## GOOGLE VERSUS CRITÉRIOS EDITORIAIS

*O projeto foi finalista do Desafio de Impacto Social Google | Brasil. Com o prêmio de R\$ 500 mil, o Instituto Mamirauá colocou em prática a tecnologia do Gelo Solar.*

A Ouvidoria entende que a vida em sociedade é atravessada por produtos, publicidade, marcas e desejo de consumo e que não é o objetivo da comunicação

pública interferir nos aspectos comerciais do mundo dos negócios. No entanto, acreditamos que uma das missões dos veículos da comunicação pública é oferecer ao cidadão uma informação que contribua para o equilíbrio entre a sua dimensão de cidadão e a de consumidor – não para reduzir as taxas de crescimento do comércio, mas para aumentar a consciência de cidadania e autonomia crítica em relação às mensagens que recebe, por canais cada vez mais profissionalizados na produção do desejo por modelos de comportamento e de valores orientados para e pelo consumo. Talvez por isso as regras para a inserção de publicidade nos veículos da EBC sejam tão restritivas e controladas.

Não se pode escapar das marcas ou disfarçá-las em reportagens ou programas, porque ficaríamos a dever à realidade corrente. A regra, então, é tratar marcas e nomes de empresas com naturalidade, cuidando para que não sejam projetadas em primeiro plano nas imagens, ou destacadas em textos e áudios. O Manual de Jornalismo da EBC não deixa claro o comportamento editorial que os jornalistas devem adotar para que a referência a marcas ou empresas não fique parecendo uma espécie de *merchandising*. Em maio do ano passado, esse assunto provocou uma longa discussão entre a Ouvidoria, os gestores do Portal da EBC e a Diretoria de Jornalismo; e foi pauta da edição de número 001 do Boletim da Ouvidoria, publicação de crítica diária aos conteúdos dos veículos da EBC, que por lei é enviado somente à Diretoria Executiva, mas que tem seu conteúdo divulgado através dos Relatórios da Ouvidoria para o Conselho Curador.

À época, não sendo suficiente a orientação do Manual de Jornalismo da EBC, a Ouvidoria traduziu as diretrizes editoriais da BBC e publicou, no Boletim, o capítulo “Integridade editorial e Independência de Interesses Externos”. Discutíamos, na ocasião, a excessiva atenção com os chamados *doodles*, da empresa Google, que, pela frequência, eram quase uma editoria de doodles – os textos ainda podem ser encontrados no arquivo de conteúdos do Portal.

Os insistentes alertas, com base nos parâmetros da comunicação pública, para a inconveniência do privilégio de visibilidade à Google surtiram efeito no que tange à exposição da marca, embora os interlocutores envolvidos na discussão não se tenham convencido das argumentações da Ouvidoria. Talvez por isso a bilionária empresa volte a aparecer em desconfortável destaque no meio de uma reportagem em que sequer é citada, obrigando a Ouvidoria a mais uma vez voltar ao tema.

A lógica que sustenta as regras da edição jornalística tem muito mais a ver com

estratégias de comunicação e recepção do que propriamente com estética editorial – o objetivo é atrair e fidelizar o público. O chamado “olho”, utilizado em publicações, tanto em meio físico como digital, tem a função de pôr em destaque parte do texto principal, chamando a atenção para algo quase sempre instigante ou muito relevante; às vezes é meramente ilustrativo, mas ainda assim destacando parte do texto. O advento das mídias digitais não instaurou nova regra – o leitor ainda reconhece o formato e é orientado pelo hábito de leitura e, ao ver o destaque, busca, no texto principal, o restante da informação. Em não havendo, o destaque fica como acréscimo à informação. Se a decisão tiver sido orientada unicamente pela estética, fica ainda mais patente o privilégio do que estiver em destaque.

Na matéria que estamos analisando, o destaque é a divulgação de uma ação de marketing institucional da empresa Google. Seria natural divulgar a informação no corpo da matéria, discretamente; excessivo é dar como um destaque, isoladamente; quase um título que não consta do texto. Eliseo Verón, importante teórico da comunicação, classifica essa interação entre veículo e audiência como “contrato de leitura”. Ele diz que “a noção de ‘contrato’ coloca ênfase sobre as relações de construção da ligação que une, no tempo, um media a seus ‘consumidores’ e que o objetivo deste contrato, seja de leitura, de escuta ou de visão, de acordo o suporte mediático, é o de construir e de preservar o hábito de consumo”. Para Verón, no campo da mídia, “comunicar hoje implica manter uma ligação contratual no tempo”.

A primeira vez que o “olho” foi usado como recurso gráfico para ilustrar um texto talvez já se tenha perdido no tempo, mas hoje se constitui em conhecimento compartilhado pelos leitores, como uma espécie de “contrato”. Mudar isso é complexo e requer uma estratégia de comunicação e divulgação, como as que em geral são utilizadas para anunciar mudanças de projetos gráficos. E é por isso que nem sempre o que o leitor “entende” coincide com o que o editor “pretende”.

## **PERDAS E GANHOS DA PEC 172**

Em matéria publicada em 2/9 sobre a votação favorável à PEC 172/12 (a “PEC do Pacto Federativo”) em primeiro turno no plenário da Câmara dos Deputados, a Agência Brasil ouviu argumentos a favor e contra a proposta, que altera o artigo 160 da Constituição Federal para incluir o seguinte parágrafo: “A lei não imporá nem transferirá qualquer encargo ou a prestação de serviços aos Estados, Distrito Federal ou aos municípios sem a previsão de repasses financeiros necessários ao seu custeio”.

Os argumentos ouvidos pela Agência Brasil não abordaram todos os pontos polêmicos. Foram destacadas as posições onde a divergência é maior. Por um lado, os opositores da PEC acham que a mudança vai sobrecarregar os cofres federais. Os defensores, por sua vez, acham que vai corrigir o desequilíbrio que a Constituição de 1988 estabeleceu entre os três níveis do governo.

Houve, porém, um problema na maneira em que a reportagem apresentou o ponto de vista de um deputado que está a favor da proposta: “Para o deputado Júlio Cesar (PSD-PI), a PEC tem a intenção de proteger municípios que tiveram aumento de carga tributária com a Constituição de 1988 sem o devido aumento de receita: 'A União começou a transferir encargos que lhe pertenciam para os municípios: programas sociais, educação, saúde, assistência social. Por isso, eles estão todos quebrados', disse o deputado”. O raciocínio é claro: os municípios foram obrigados a assumir responsabilidades sem ser devidamente providos dos recursos necessários para cumpri-las. Na primeira frase do parágrafo, o repórter procurou completar, por antecipação, o raciocínio do deputado, cuja citação vem logo em seguida.

O problema é que na paráfrase do repórter, a palavra “encargos”, utilizada pelo deputado para exprimir a ideia de responsabilidades, foi trocada por “carga tributária”, que, a rigor, corresponde à parcela de recursos que o Estado retira da economia para financiar as ações do governo. Ao contrário, ela é uma fonte de recursos, portanto um aumento da carga tributária é equivalente a um aumento de receita. A carga tributária é comumente apresentada na forma de um percentual do PIB ou o percentual que corresponde aos impostos do preço total de um bem ou serviço. O dicionário Aurélio inclui “imposto” como um dos possíveis significados da palavra “encargo”, mas neste contexto os significados “obrigação” e “ônus” são os mais indicados. Do ponto de vista dos governos municipais, a carga tributária não é um ônus, salvo quando se trata dos impostos que incidem nas compras feitas pelas prefeituras, nas folhas de pagamento, etc.

No fluxo da leitura, a percepção do erro fica praticamente eliminada. Mesmo assim, é um erro. Normalmente é a paráfrase do repórter que serve para desembaçar a citação e não o contrário. No último parágrafo, também há um erro de digitação, que troca o sobrenome “Filho” de um deputado para “Fiço”.



## **COBERTURA DO DIA DA INDEPENDÊNCIA NA AGÊNCIA BRASIL**

A Agência Brasil fez a cobertura do desfile da Independência, no dia 7 de setembro. Nove matérias foram publicadas com a tag “independência”. As duas primeiras trazem informações sobre a programação do desfile. Em “Desfile de 7 de Setembro deve reunir 25 mil pessoas na Esplanada dos Ministérios”, publicado às 8h47, é possível encontrar o planejamento do evento. Ao final, o texto informa que diversos movimentos iriam fazer manifestações na Esplanada dos Ministérios. Já em “Esquadrilha da Fumaça volta ao céu de Brasília com novos aviões”, às 8h53, o destaque é a participação da Esquadrilha após dois anos sem se apresentar no desfile de Independência.

“Dilma abre comemorações do 7 de Setembro”, publicado às 9h11, descreve que Dilma Rousseff chegou em carro oficial aberto: “Logo após a chegada da presidenta, começaram os ritos oficiais, com a fanfarras dos Dragões da Independência tocando o Hino Nacional, acompanhada do coral dos alunos do Colégio Militar de Brasília. Este ano, os atletas paralímpicos são os responsáveis por levar o fogo simbólico”, afirma a reportagem. A última informação é sobre a homenagem do Exército aos 70 anos da Força Expedicionária.

A matéria “Movimento por moradia queima pneus na Esplanada dos Ministérios”, às 9h38, noticia de maneira sucinta que “um grupo de manifestantes incendiou uma barreira de pneus e papelão ao lado da Rodoviária do Plano Piloto” e que “o trânsito no local continua obstruído”.

O texto “Quatro mil pessoas participam de desfile do Dia da Independência no Rio”, publicado às 10h, diz que, na capital fluminense, “um grupo de pessoas na arquibancada montada em frente ao CML abriu faixas em apoio às Forças Armadas e com dizeres contra o comunismo e o socialismo”. O que significa “CML” para quem não mora no Rio?

O texto “Tropas das Forças Armadas já desfilaram na Esplanada dos Ministérios”, publicado às 10h32, apresenta ao leitor como transcorria o desfile até aquele instante. A matéria está circunscrita ao que ocorria na área reservada. Os atos dos movimentos sociais não foram registrados. “Após desfile, movimentos sociais descem a Esplanada dos Ministérios”, publicado às 11h26, informa que diversos movimentos faziam um ato após o fim do evento oficial. O texto é muito resumido. Não dá para se ter uma ideia da extensão dos protestos, número de participantes ou como estavam organizados. A

afirmação inicial é sobre o Grito dos Excluídos, que diz que os participantes “defendem a democracia e reformas estruturais”. Em seguida, é registrada a participação de grupos favoráveis a presidente Dilma. Por fim, a matéria fala sobre as organizações União dos Movimentos de Brasília, “que inflaram bonecos da presidenta Dilma Rousseff e do ex-presidente Lula”.

Em “Esquadrilha da Fumaça pinta ‘Somos todos Brasil’ no céu de Brasília”, publicado às 11h48, o relato é bastante curto e se limita a registrar em três parágrafos como foi a participação da Esquadrilha da Fumaça. Em relação aos protestos, na parte final, o texto diz que “todo o desfile durou cerca de 1h40 e transcorreu com tranquilidade, apesar de protestos contra o governo, que aconteciam há cerca de 2 quilômetros do local”.

Às 14h49, a matéria “Desfile da Independência reuniu 25 mil pessoas em Brasília”, além de acertar a previsão de número de participantes que foi informada na primeira reportagem, conta como foi o Dia da Independência em Brasília. O texto narra a chegada da presidenta no Rolls Royce, o desfile de bandas musicais escolares, das Forças Armadas, das polícias e a participação da Esquadrilha da Fumaça. Considerando que a matéria é um resumo do dia e não apenas sobre os movimentos sociais, a reportagem trata de maneira equilibrada os grupos contra e a favor do governo, que estavam presentes na Esplanada dos Ministérios.

Em linhas gerais, o que aconteceu durante o ato oficial foi bem registrado. Porém, a participação dos movimentos, tanto a favor do governo quanto contra, contou com uma cobertura limitada. As matérias têm citações breves, de maneira tão resumida que não são capazes de descrever com clareza o que ocorreu. Um fato ostensivo do 7 de setembro que foi tratado de forma superficial pela Agência Brasil refere-se aos bonecos de Lula e Dilma, apelidados pelos manifestantes de Pixuleco e Pinóquia. A Agência diz apenas que eram “bonecos gigantes”, assumindo uma postura tímida ao abordar o assunto. Registrar apenas a presença dos bonecos, sem qualquer outra referência, significa não dialogar com uma informação que é de amplo conhecimento público.

### **DIFÍCIL ACESSO À “VIDA DE OCUPAÇÃO”**

No dia 8/9 a reportagem especial, “Vida em Ocupação”, foi lançada no Portal da EBC. A reportagem, composta de cinco matérias produzidas pela equipe da Agência Brasil em São Paulo, retratou diversos momentos e aspectos da história e das condições de

ocupação de áreas que servem de moradia para parcelas da população urbana paulistana. Das três ocupações levantadas, duas são verticais, localizadas em prédios no centro da cidade. A terceira fica em um terreno nas margens do Rio Tietê.

Ao contrário das coberturas motivadas por situações de enfrentamento, onde há uma tendência de focar os atos violentos e reproduzir as declarações e tomar os depoimentos dos representantes das forças antagônicas do momento, a abordagem da repórter que pesquisou e escreveu as cinco matérias conseguiu captar uma paisagem mais variada e complexa. Através da contextualização de fatos-chave (históricos, econômicos, administrativos e legais) de cada uma das ocupações investigadas, o leitor percebe que se trata de situações onde as sensações de estabilidade e precariedade podem coexistir, sem estarem constantemente no ponto de ebulição. Situações essas talvez não tão diferentes daquelas experimentadas por outros habitantes da grande metrópolis que não morem em ocupações.

Das 19 pessoas entrevistadas e citadas nas matérias, 11 (58%) são moradores das ocupações: seis nas duas ocupações verticais no centro e cinco na ocupação horizontal. A prioridade dada a ouvir estas vozes (em lugar das autoridades locais, representantes policiais e líderes dos movimentos sociais que costumam ser as fontes consultadas quando se trata de situações de enfrentamento) possibilita uma visão das ocupações como comunidades inseridas no espaço urbano. Ao contarem suas histórias, os ocupantes revelam não só os motivos e as circunstâncias que os levaram a optar por este tipo de moradia, mas também a se sentirem integrados em grupos sociais.

Ao mesmo tempo há elementos de conflito e tensão incluídos na cobertura. As reportagens publicadas pela Agência Brasil sobre várias desocupações recentes em São Paulo foram citadas. Uma moradora que é líder comunitária denunciou as ações agressivas dos policiais encarregados de remover os ocupantes nesses casos. Outro morador, que é coordenador do movimento de moradia na ocupação horizontal, relatou o antagonismo dos vizinhos que moram em prédios de classe média nas proximidades. Outros entrevistados (uma urbanista, o coordenador nacional do Movimento dos Trabalhadores Sem Teto, dois advogados ligados a um ONG de direitos humanos e uma defensora pública de um núcleo especializado de habitação e urbanismo) apontaram fatores que agravam à crise habitacional, tais como a inflação dos aluguéis, a especulação imobiliária, o baixo investimento público na construção de moradias populares e a atitude da Justiça Estadual a favor dos pedidos de reintegração de posse.

Houve espaço para ouvir o outro lado em relação aos conflitos, através dos argumentos apresentados pelo proprietário de um dos prédios no centro e a advogada da empresa proprietária do terreno da ocupação horizontal. A reportagem também entrou em contato com a Polícia Militar sobre as críticas às ações violentas mas não obteve resposta.

Porém, foi o trabalho investigativo da repórter, fugindo do modelo lógico dicotômico, que foi mais revelador da complexidade que caracteriza as ocupações. Ela conseguiu apurar os atrasos nos pagamentos de impostos pelo proprietário de um dos prédios e as irregularidades na situação junto à Receita Federal da empresa proprietária do terreno da ocupação horizontal. Viu o relatório de viabilidade encomendado pelos ocupantes de um dos prédios e preparado por um arquiteto sobre o estado geral do prédio. Estas informações serviram para contextualizar as situações das ocupações. Ao invés de serem meros relatos de confrontos, elas esclarecem problemas enfrentados pelos proprietários, em parte criados por eles mesmos, que permitem entender as possibilidades de mediação e negociação que são apresentadas na cobertura.

Para um conteúdo que apresenta os resultados de investigações que tocaram em tantos pontos críticos, é lamentável constatar a dificuldade para acessá-la. Na capa do Portal não há nenhum sinal da sua existência. Há um quadro de “Conteúdos Especiais”, mas a reportagem não está lá.

O caminho passa forçosamente pelo site da Agência Brasil, onde o leitor encontra dois pontos de acesso. Quando clica em qualquer um dos dois, vai para a página de introdução:

<http://agenciabrasil.ebc.com.br/especial/2015-09/vida-em-ocupacao>

De lá, um clique na foto dá acesso à reportagem especial no site do Portal e permite entrar na sequência das matérias. O que ainda depende de o leitor entender que a instrução “deslize o mouse para continuar” significa rolar a página, com ou sem o mouse. Vencidos esses obstáculos, a série pode ser acompanhada.

## **NOTÍCIA AMARGA EM MATÉRIA AMENA**

Nesta segunda-feira, 14/9, o governo federal anunciou medidas para reequilibrar as contas públicas. Os ministros Joaquim Levy, da Fazenda, e Nelson Barbosa, do Planejamento, convocaram uma entrevista coletiva que foi integralmente transmitida

pela TV NBR, canal do governo federal operado pela Empresa Brasil de Comunicação (EBC) através de contrato de prestação de serviço – nunca é demais citar isso, porque muita gente ainda confunde os veículos do governo federal com aqueles que na verdade são veículos públicos, entre eles a TV Brasil e a Agência Brasil.

Mas voltando ao tema, a notícia trazida pelos ministros foi daquelas que podem ser comparadas a um remédio amargo. E a função do jornalismo não é tentar disfarçar notícias amargas mas, ao contrário, esclarecer o que significam as medidas e como podem afetar a vida das pessoas em todos os segmentos sociais.

A Agência Brasil noticiou o pacote de medidas anunciado pelo governo pelo aspecto da justificativa, como quem explica não os aspectos da informação, mas razões do governo federal. A começar pelo título: “Governo corta gastos e propõe receitas para equilibrar contas em 2016”. O corte de gastos seria uma notícia positiva, se não incidisse sobre congelamento do reajuste dos servidores públicos, suspensão da realização de concursos públicos, sobre abono concedido aos servidores que atingem as condições de aposentadoria, mas continuam a trabalhar etc.

Ainda sobre o título, “propor receitas” é uma informação errada que não faz sentido, porque não se pode “propor receitas”, mas medidas que venham a produzir receitas, e entre elas está o remédio mais difícil de digerir, que é a volta da CPMF, citada apenas nas primeiras linhas do texto como “uma possibilidade”. É apenas uma possibilidade, mas sobre a qual o público certamente esperaria mais detalhes que viessem a esclarecer as chances de aprovação da medida que, se aprovada, afetará a maioria da população.

A matéria também privilegia a fonte, quando trata o assunto sempre pelo ponto de vista oficial: “O governo informou...”, “Segundo o ministro...”, “Barbosa acrescentou...”, “O governo também pretende...”, “De acordo com o governo...”, “O governo também...”, “Barbosa afirmou que...”, “Barbosa destacou...”, “Ele disse que o governo vai...”.

Outras expressões semelhantes também fazem parecer que a reportagem dá justificativas para cada uma das medidas anunciadas, tornando-as palatáveis e amenizando a notícia: “a expectativa do governo é...”, “objetivo dos cortes é viabilizar...”, “o esforço do governo para alcançar a economia prometida...”, “Mais R\$ 1,5 bilhão será poupado pelo governo...”, “A intenção é se valer das emendas...”.

A matéria teve uma atualização às 19h21, mas permaneceu um truncamento no

quarto parágrafo, que ficou assim: *“De acordo com as medidas anunciadas pelos ministros Joaquim Levy e Nelson Barbosa, entre cortes e novas receitas o governo pretende alcançar R\$ 64,9 bilhões no orçamento durante coletiva (Valter Campanato/Agência Brasil) Valter campanato/Agência Brasil”*

Dentre todas as medidas que o governo pretende pôr em prática para resolver as contas públicas, a que trata da volta da CPMF é a que repercute mais negativamente, despertando o interesse das pessoas. No entanto, na matéria, essa informação ficou no bolo das “outras propostas”: *“Outras propostas foram apresentadas pelo ministro da Fazenda, Joaquim Levy, com o objetivo de aumentar as receitas da União”*.

O assunto CPMF foi tratado separadamente, em outra matéria, como se tivesse sido anunciada em outra ocasião que não a mesma entrevista coletiva. Às 17h46, com atualização às 17h59, o texto diz, apenas, que “Joaquim Levy, informou, há pouco...”. Mas ao contrário da matéria anterior, o título “CPMF será criada com alíquota de 0,2%, diz Levy”, faz uma espécie de antecipação, ao dar como certa uma proposta que ainda depende da aprovação do Congresso. Nas primeiras linhas do texto, no entanto, a informação usa o modo condicional – “o governo **pretende** criar”.

Às 21h53, outro título trata a proposição de volta do imposto sobre movimentações financeiras como já aprovada, quando informa que “Após anúncio de corte e volta da CPMF, Dilma reúne governadores e ministros”.

A esta altura da análise, pode-se pensar que o jornalismo da Agência Brasil é orientado pela lógica oficialista. A primeira matéria poderá causar essa impressão. No entanto, pelos títulos, as matérias que se referem à CPMF podem ser consideradas exatamente o oposto, já que dão como certa a proposta mais polêmica e que tem o maior grau de rejeição popular.

A Ouvidoria tem percebido esse movimento pendular nas reportagens da Agência Brasil. Isso nos leva a pensar que, da mesma forma que o público muitas vezes não consegue distinguir a comunicação pública da estatal, o jornalismo dos veículos públicos, notadamente na Agência Brasil, que vem de uma longa história, ainda está buscando o seu lugar na comunicação pública – que não é nem tanto à terra, nem tanto ao mar, mas por uma via alternativa, um caminho do meio, onde poderá encontrar o grande público e descobrir, afinal, o que é ter foco no cidadão.

## Sistema de Rádios

### **O DIFÍCIL EQUILÍBRIO DA COMUNICAÇÃO PÚBLICA**

Os protestos no Dia da Independência foram notícia na edição radiofônica do *Repórter Brasil*, na terça-feira, dia 8/9. A abertura da matéria destacou onde os atos aconteceram: “*Em algumas cidades como Brasília, São Paulo e Rio de Janeiro, o sete de setembro também foi marcado por manifestações, como o tradicional Grito dos Excluídos*”.

Apesar de se referir a “algumas cidades”, a matéria tratou apenas de Brasília. Havia também manifestações contrárias ao governo; aquela foi mais uma oportunidade para que grupos contrários defendessem suas posições. Por ser a tônica dos eventos públicos no contexto político atual, é impossível ignorar parte dos fatos quando se trata de notícia, sob pena de perda de credibilidade, deixando de contemplar com informações precisas e esclarecedoras os ouvintes que eventualmente não se colocam em nenhum dos lados em disputa.

É preciso entender que a imensa maioria dos cidadãos é informada, prioritariamente, pela mídia hegemônica, que privilegia ângulos que a matéria radiofônica do *Repórter Brasil* não mostrou. Ao não se apropriar de todos os fatos, a mídia pública se coloca na posição de mero direito de resposta à comunicação privada.

A reportagem, por exemplo, tratou de forma desproporcional as informações trazidas pelos grupos que estavam contra e a favor do governo. Ao se referir ao ato realizado pela Central de Movimentos Populares, a matéria foi mais descritiva ao dizer que “*o grupo levava uma bandeira de 50 metros com os seguintes dizeres: ‘Lula, guerreiro do Brasil. Mais direitos e mais democracia’*”. Já sobre os grupos contrários ao governo, a reportagem registrou que a União dos Movimentos de Brasília “*ergueu dois bonecos infláveis: um do ex-presidente Lula e outro da presidenta Dilma*”. Em se tratando de uma transmissão radiofônica, onde a regra é suprir, no texto, a ausência de imagens, a matéria ficou devendo informações sobre a boneca inflável que apareceu em um protesto pela primeira vez. A informação sobre os bonecos surge como um dado isolado, fora de contexto.

A matéria finalizou com a informação de que manifestantes contrários ao governo chutaram os tapumes que faziam a proteção da área do desfile. Não houve referências nem às vaias quando a presidente chegou ao evento, nem que dois homens com roupas do Exército tentaram invadir o espaço do desfile. A reportagem foi feita no

local, durante o desenrolar dos acontecimentos, mas na edição, no entanto, não se usou qualquer som ambiente.

## **OUVINTES RELATAM PROBLEMAS DE SINAL NAS RÁDIOS**

Os ouvintes das rádios Nacional da Amazônia e MEC FM continuam prejudicados pelos problemas de recepção do sinal das emissoras. Com base nas demandas que chegaram à Ouvidoria nos últimos meses, o setor de Monitoramento e Gestão da Informação entrou em contato com alguns ouvintes para conhecer mais detalhes sobre os problemas reclamados.

Na MEC FM, o sistema de registro de demandas da Ouvidoria apontou 11 reclamações sobre sinal. Não foi possível entrar em contato com cinco demandantes. Dos seis ouvintes que foram localizados, apenas um afirma que houve melhoria na recepção. Raquel Lima informa que em Nilópolis não há mais interferência.

Já Adonias Jacinto Santiago Junior conta que o sinal continua ruim e acrescenta que a frequência antiga da MEC FM era melhor. Clovis Alberto da Silva Rabello diz que devido aos problemas resolveu parar de escutar a emissora da EBC. Ruy Pereira relata que o sinal oscila no trajeto do trabalho para sua residência e houve uma melhoria apenas em Bangú. Nos outros trechos, Realengo, Sulacap e Valqueire, a interferência de emissoras piratas persiste. Raylson Nicácio de Sousa afirma que houve melhora na interferência, mas que a transmissão continua fraca em alguns locais na região de Nova Iguaçu. Marcelo Anderson da Silva diz que o sinal continua fraco na baixada fluminense.

Na rádio Nacional da Amazônia, foram identificadas seis reclamações de sinal. A Ouvidoria conseguiu entrar em contato com cinco ouvintes. Todos ratificaram a informação da dificuldade em sintonizar a emissora.

Marcelo Duarte Conceição, Erivelton e Leonardo Ferreira da Silva contam que não conseguem sintonizar a emissora na frequência de 6.180 khz. Como já foi relatado em uma das edições do Boletim da Ouvidoria, o prejuízo da Nacional da Amazônia deve-se a problemas no transmissor, que foi danificado em setembro do ano passado. Até o fechamento deste relatório, o processo de compra da peça de reposição para o conserto ainda estava em andamento. A transmissão da emissora está sendo apenas na frequência de 11.780 khz.

Dois ouvintes garantem que, mesmo na frequência que permanece ativa, enfrentam dificuldades para escutar a Nacional. Maria Zélia da Silva Cruz diz que o chiado na



emissora é constante. José Wilson da Silva conta que em alguns dias o sinal fica bom apenas entre 5h até 5h50.

O problema para aquisição de peças para um transmissor da Nacional da Amazônia começou em junho de 2014. A área responsável fez a requisição, conforme indica registro no protocolo da EBC. Três meses depois, o transmissor foi danificado. O pedido para compra das peças percorreu diversos setores da empresa. O pregão finalmente foi realizado em 12 de agosto de 2015. Segundo o setor de Licitações, o resultado já foi homologado e a EBC fez o pedido para emissão do empenho. Assim que esta fase for concluída, a rádio deve receber as peças e as transmissões devem voltar ao normal.

## **REPÓRTER BRASIL E O ORÇAMENTO**

O corte no orçamento do governo federal foi a principal notícia na edição radiofônica do *Repórter Brasil* do dia 15/9. O assunto ocupou em torno de 10 minutos do programa e apareceu com destaque desde a abertura, na escalada do radiojornal: *“Governo anuncia cortes de R\$ 26 bilhões e aumento de tributos. Saúde, Minha Casa, Minha Vida e PAC são os mais atingidos. Congresso vê com cautela a criação de novos tributos”*. A cobertura do assunto foi ampla e não se restringiu apenas à coletiva dos ministros da Fazenda, Joaquim Levy, e do Planejamento, Nelson Barbosa. Houve, entre outros pontos abordados, reportagem sobre a repercussão no Congresso, nota de representante do setor industrial e a participação do comentarista de economia.

A primeira matéria, antes de se referir às medidas, fez uma explicação relacionada a um dos prováveis motivos que teria levado o governo a fazer os cortes: *“64 bilhões de reais. Esse é o valor que o governo quer alcançar em 2016 atingir o superávit primário de 0,7% do PIB”*. A iniciativa de fazer esse preâmbulo é interessante, porque permite introduzir o ouvinte na discussão e evitar que a informação fique descontextualizada.

No entanto, algumas imprecisões foram notadas no texto. Ao se referir à recriação da CPMF, a reportagem afirma que *“dessa vez, teria uma alíquota de 0,2%”*, mas não informa qual era o índice anterior. Outro problema é o uso do verbo “prometer” para tratar de ações anunciadas pelo governo: *“Já para cortar os 26 bilhões de reais, o governo promete suspender concursos públicos, reduzir ministérios...”*; *“o governo também anunciou um corte de R\$ 4 bilhões e 800 milhões de reais no programa Minha Casa, Minha Vida (...) mas promete repor esse valor com recursos do FGTS”*. Ao dizer que o “governo promete”, a reportagem praticamente assevera que as medidas serão implementadas. O mais adequado seria utilizar verbos como dizer, afirmar e anunciar,

tendo o ministro que fala como sujeito da oração, ao invés de atribuir a “promessa” ao governo.

A segunda matéria sobre o orçamento contou como foi a repercussão no Congresso. A reportagem procurou apresentar vários lados. Os presidentes Renan Calheiros, do Senado, e Eduardo Cunha, da Câmara, foram entrevistados. Cássio Cunha Lima, líder do PSDB, e o senador petista Lindberg Farias também manifestaram opinião sobre as propostas anunciadas. A última frase da reportagem tem um equívoco. Foi dito que: *“para serem aprovadas, as medidas precisam passar pelo Congresso Nacional”*. O mais adequado seria dizer que *“as medidas precisam ser aprovadas pelo Congresso Nacional”*, já que um projeto pode tramitar na Câmara e no Senado, ou seja pode “passar” pelas duas casas, ser modificado, alterado ou derrubado.

Logo em seguida, o *Repórter Brasil* deu a nota do presidente da Federação das Indústrias do Rio de Janeiro, a Firjan, sobre os anúncios feitos pelos ministros. Dentro do contexto, a nota é importante por apresentar manifestação de um setor da economia com forte participação no PIB.

### **COMENTÁRIO POUCO EXPLICATIVO**

O ponto mais crítico da cobertura foi a participação do comentarista de economia. O formato do quadro do qual ele participa é bem simples – uma jornalista faz duas perguntas e ele responde com uma análise. No entanto, as explicações são confusas e fogem ao que é perguntado.

As perguntas eram bem objetivas: *“o governo anunciou novos cortes no orçamento para equilibrar as contas em 2016 e a volta da cobrança da CPMF. Qual o impacto dessas medidas para a economia?”*. A resposta teve uma abordagem política e não explicou o que estava sendo perguntado em relação à economia: *“o principal problema que nós temos hoje é uma crise política e de governabilidade. Então se em torno desse pacto aí, houver um acordo no Congresso e baixar a fervura, o país ganha”*.

Esse foi o tom de todo o comentário. O impacto das medidas na economia, como foi questionado, foi substituído pelo argumento do “impacto político”. O comentarista ainda sugere, sem apresentar qualquer informação sólida, que “muita gente” quer aproveitar o momento para “cortar benefícios sociais radicalmente”. Em outro contexto e com outras perguntas, a abordagem do assunto poderia ser importante, mas como não fez parte da pauta inicial e não foi devidamente contextualizada, o comentário parece apenas uma opinião e não uma análise especializada.

Em seguida, foi feita outra pergunta ao comentarista: “*e como os brasileiros podem se preparar para essas mudanças?*”. O *Repórter Brasil* já havia informado, na primeira notícia, que os cortes iriam atingir servidores públicos, o programa Minha Casa, Minha Vida e outros setores. Em vez de detalhar o efeito dessas medidas no dia a dia das pessoas, como havia sido perguntado, o comentarista falou de outro aspecto do assunto e não respondeu ao que fora perguntado. Como a participação dele aconteceu por telefone, parecia que ele não conseguia ouvir a pergunta da jornalista.

Em seguida, em uma entrada ao vivo, uma repórter informou, adequadamente e de maneira contextualizada, a reunião entre Dilma Rousseff e a base aliada durante a manhã: “*A presidenta Dilma vai precisar do Congresso Nacional para aprovar as propostas, tanto de corte quanto de aumento de tributos. É que algumas delas virão por alterações no projeto de lei de diretrizes orçamentárias. Por exemplo, como é o caso do adiamento do reajuste dos servidores; e outras por Propostas de Emenda à Constituição, como é o caso da CPMF*”.

A última referência ao corte no orçamento foi com a repórter da Rádio França Internacional, que participa ao vivo do *Repórter Brasil*. Ela destacou como a imprensa estrangeira abordou as medidas anunciadas pelo governo brasileiro.



## MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO - AGOSTO

## TV Brasil

No mês de agosto, a Ouvidoria recebeu 214 mensagens do público referentes à TV Brasil. Foram 43 reclamações, 20 elogios, 52 sugestões, 10 comentários, 46 serviços e 43 pedidos de informação. Uma reclamação recorrente é a questão da ausência ou da má qualidade do sinal - o problema se arrasta ao longo dos anos, sem solução à vista. João Batista da Silveira resume o que pensam os telespectadores: *“Torço muito pelo sucesso da TV, pois a qualidade das produções é indiscutível! Mas o que me leva a escrever é a qualidade do sinal da TV Brasil que chega até minha casa. (...) Pior até do que o da CNT, da RBI ou Mega TV!”*

Arthur Correia Nascimento (Processo 1684-TB-2015): *“Venho deixar minha mensagem agradecendo à TV Brasil por este seriado espetacular que mostra uma história relativamente desconhecida, porém fascinante. A saga compõe numa maneira intrigante diversas histórias dos colonizadores do estado do Paraná, do oeste especificamente. Pioneira em sua proposta, o seriado me cativa e espero vê-lo mais na TV Brasil.”*

Resposta: *“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC para conhecimento e apreciação.”*

Lorran Matheu (Processo 1721-TB-2015): *“Gostaria de saber quando o sinal digit emissora chegará a Zona Oeste do RJ, pois o sinal transmitido na região é de pés qualidade.”*

Resposta da Superintendência de Suporte da Empresa Brasil de Comunicação - EBC: *“Informamos que o sinal digital da TV Brasil está sendo transmitido no Rio de Janeiro através do canal 41. Como a cidade possui uma topografia diferenciada, foram instaladas três antenas retransmissoras em diferentes localidades. A região oeste da cidade é atendida pelo retransmissor da Serra do Mendanha, que atualmente passa por manutenção para ampliar sua potência. Segundo a Gerência Executiva de Engenharia e Operações de Rádio e TV da EBC no Rio de Janeiro, até o final de 2015 todos os equipamentos estarão em pleno funcionamento, o que proporcionará melhorias no alcance e qualidade do sinal. Lembramos ao telespectador que o desligamento do sinal analógico no Rio de Janeiro ocorrerá em 2016. A migração seguirá calendário determinado pela portaria nº 481, de 9 de julho de 2014, publicada pelo Ministério das Comunicações, que pode ser acessada no endereço [www.comunicacoes.gov.br/index.php?option=com\\_mtree&task=att\\_download&](http://www.comunicacoes.gov.br/index.php?option=com_mtree&task=att_download&)*

690&cf\_id=24".

Erico Tachizawa (Processo 1742-TB-2015): *"Gostaria de sugerir que o programa Sem Censura entrevistasse lideranças indígenas brasileiras, como Milton Terena, Ailton Krenak, Davi Kopenawa, Kaká Werá etc. Os índios brasileiros estão muito pouco representados na tevê brasileira. Eles precisam aparecer mais, e não apenas em documentários indígenas, mas também em programas 'normais', em que os brancos aparecem, como o Sem Censura."*

Resposta: *"A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC - agradece a participação e informa que a sugestão foi encaminhada à Diretoria de Produção da TV Brasil para conhecimento e análise."*

Ivan Sirkis (Processo 1757-TB-2015): *"Tenho observado que o noticiário político da EBC (rádio e televisão) em nada difere do viés trazido pelas demais emissoras privadas. Entendo que por ser pública, a EBC deveria se diferenciar das demais, oferecendo informação e não interpretação."*

A mensagem foi enviada à Diretoria de Jornalismo. Ainda não recebemos a resposta, embora o prazo tenha terminado em 18/8.

Rosil Marinho (Processo 1784-TB-2015): *"Meu nome é Rosil Marinho e gostaria de informar que o sinal da TV Brasil, aqui em Macaé-RJ, o canal 09 VHF, encontra-se fora do ar. Eu gostaria de saber também quando a emissora vai providenciar o sinal DIGITAL aqui em nossa cidade, devido à proximidade do fim do sinal analógico."*

Resposta da Superintendência de Suporte da Empresa Brasil de Comunicação - EBC: *"Com relação ao canal analógico estamos trabalhando para retomar a sua operação. Quanto ao canal digital deveremos iniciar o processo para aquisição dos equipamentos no início de 2016 para que iniciemos a transmissão digital antes do prazo previsto para desligamento da televisão analógica. Esperamos ter ajudado e qualquer outra dúvida entre em contato novamente conosco."*

Renan (Processo 1785-TB-2015): *"Quero informar que a TV Brasil está fora do ar na minha cidade, Mirassol-SP, e região há mais de duas semanas. Entrei em contato com a retransmissora de vocês, a TV Unifev de Votuporanga-SP, para solucionar o problema, porém não tive resposta e nem fizeram o conserto. Continuamos sem o sinal da TV Brasil de transmissão na nossa cidade e região. Gostaria que solucionassem o problema. Se não for possível entrarei em contato com a Anatel para*

*tomar as possíveis providências.”*

Resposta da Superintendência de Rede da Empresa Brasil de Comunicação – EBC: *“Informamos que a TV Brasil não possui emissora parceira na cidade de Mirassol-SP. Estamos tentando identificar a origem do sinal que chega atualmente ao município. Segundo informações de uma telespectadora, a origem do sinal é a TV Unifev, de Votuporanga-SP. No entanto, a área de cobertura da referida associada não inclui Mirassol, como pode ser observado aqui //www.tvunifev.com.br/2012/?page\_id= 608. Entramos em contato com a equipe técnica da TV Unifev para obter explicações sobre o sinal e nos informaram que a potência do seu retransmissor é de 3,1600 W, o que representa um alcance da metade da distância entre as duas localidades (69,7 km é a distância entre Votuporanga e Mirassol). O técnico Luciano Guimarães afirmou que também recebeu reclamações de telespectadores de Mirassol, porém não soube explicar por quais motivos o sinal estaria sendo irradiado para o município. De qualquer forma, reafirmamos nosso compromisso em verificar a origem do sinal que chega a Mirassol e o compromisso da EBC de ampliar o seu mapa de cobertura.”*

Antônio Wagner Azevedo (Processo 1792-TB-2015): *“Há algum tempo, publico em meu jornal semanal os filmes exibidos por todas as emissoras nos finais de semana. De um tempo para cá tenho tido dificuldade em elencar os filmes da TV Brasil, pois a programação divulgada é uma bagunça. Os programas Cine Nacional e Soy Loco por ti Cinema trazem o mesmo título desde a segunda-feira, o que dificulta saber a data exata de exibição. Peço que se possível, regularizem a programação no site ou me enviem, via e-mail, os filmes que serão exibidos nos finais de semana, para divulgação.”*

Resposta da Gerência de Comunicação Institucional da Empresa Brasil de Comunicação - EBC: *“Podemos inserir o e-mail do telespectador em nosso mailing de divulgação de filmes. Basta que ele nos indique o endereço, que faremos essa inclusão. A partir daí, ele passará a receber, sempre às quartas, as sinopses e os cartazes dos filmes que serão exibidos na TV Brasil da sexta ao domingo da semana seguinte. Além disso, para ajudá-lo, indicamos também o link que dá acesso à aba ‘Boletim’, no site da TV Brasil, no qual publicamos, sempre às quintas-feiras, os boletins de Programação e de Filmes. Por lá, ficará mais fácil para ele visualizar o filme programado. O link é o seguinte [www.tvbrasil.ebc.com.br/boletim](http://www.tvbrasil.ebc.com.br/boletim). Aproveitamos para comunicar que já enviamos os seus dados (inclusive o seu e-mail) para a Gerência de Comunicação Institucional incluí-lo no mailing de divulgação de filmes.”*

Darliton A. Guerra (Processo 1796-TB-2015): *“Neste domingo (16/08/2015 - 22h), eu e mais três pessoas tentamos assistir ao programa Partituras, mas mudamos de canal depois de certo tempo. Tentamos mais uma vez e novamente mudamos de canal. É insuportável assistir a um programa em que o diretor quer ser mais estrela do que os artistas e as obras. Não há como se concentrar na música e na técnica do artista com aqueles malditos e infinitos cortes de câmera. Nós nos sentimos assistindo a um filme de ação onde isso acontece muito. É corte para uma mão, depois para outra, depois para um plano aberto, depois pegando de cima, e assim vai. Num programa como esse, a única função do diretor é não atrapalhar. Um plano chapado que pegue da cintura até o rosto é o ideal para percebermos tudo, inclusive o dedilhado do artista. Feito isso, aí sim, se faz um ou outro corte de câmera. Essas direções que querem parecer ‘moderninhas’ alimentam a modernidade burra e irritante dos dias de hoje. Hoje, até comercial de margarina tem câmeras tremendo, balançando e esse irritante excesso de cortes. Transmitam de modo tradicional pelo amor de Deus. Chega de modernidade burra. Mais uma coisa, se está mensagem chegar até os responsáveis pela direção e eles disserem ‘esse cara quer nos ensinar a trabalhar’, pois eu digo ‘eu faria melhor’. Irritar os espectadores num simples programa de música chega a ser patético. Isso não é filme de ação.”*

Resposta da Diretoria de Produção da EBC: *“Muito obrigado pelas suas observações, mas dirigir, editar, transformar música em audiovisual é o resultado de uma interpretação da obra musical, em oposição à música escutada em uma sala de concerto, com apenas um único ponto de vista, a do espectador passivo. Na televisão podemos adotar diferentes eixos narrativos, lineares, não-lineares, estáticos, dinâmicos, entre outros e, assim, criarmos novos sentidos, novas emoções, muito mais abertas a livres interpretações. No caso do Partituras, o programa com a performance de Anna Leone e Eric Dalles, obedece a linearidade dos ritmos musicais, composta pela circularidade dos detalhes, através dos diferentes pontos de vista de 4 câmeras, onde qualquer ângulo funciona como início ou final do fenômeno cíclico musical. A busca de uma linguagem audiovisual que traduza a emoção através dos enquadramentos, corte de imagens, iluminação e a ausência do cenário está de acordo com a proposta estética do programa.”*

Contestação da resposta: *“Esta é a frase-resposta da mensagem de vocês: ‘A busca de uma linguagem audiovisual que traduza a emoção através dos enquadramentos, corte de imagens, iluminação e a ausência do cenário está de acordo com a proposta estética do programa’. Se traduzir emoção é irritar 4 espectadores formados nas*



*melhores universidades do Brasil e que entendem bem o que é um corte adequado para enfatizar emoção e detalhes técnicos, então esse programa que já não tem audiência, acaba de perder 4 telespectadores que estão acostumados desde sempre a assistir a grandes concertos. Nem nas mais técnicas transmissões da Sinfônica de Berlim, com aquela quantidade enorme de músicos, há tantos cortes e enquadramentos absolutamente desnecessários. Acho que nós 4 vamos nos render e nos juntar com a maioria, vamos assistir às banalidades do Silvio (sic) Santos ou do Pânico na Band.”*

Resposta da Diretoria de Produção da Empresa Brasil de Comunicação - EBC: *"A produção do programa levará em consideração suas observações e convida o senhor e seus amigos a assistirem ao programa que foi ao ar dia 30/08, A História do Soldado, de Igor Stravinsky que compôs para um pequeno grupo que pudesse se apresentar e viajar com baixo custo no período pós-guerra. O argumento é clássico, um soldado é abordado pelo diabo e acaba vendendo sua alma. A História do Soldado envolve somente sete instrumentistas e três personagens em sua trama. A partitura passeia de estruturas corais às danças populares para criar a narrativa musical. A versão que gravamos condensa ainda mais o elenco, com o músico Helder Parente alternando sozinho os diferentes personagens. Segue o link para que o senhor possa assistir ao programa [www.tvbrasil.ebc.com.br/partituras/episodio/historia-do-soldado#media-youtube-1](http://www.tvbrasil.ebc.com.br/partituras/episodio/historia-do-soldado#media-youtube-1). Caso o link não funcione, copie e cole na barra de endereços do seu navegador.”*

J. R. Messias (Processo 1802-TB-2015): *“Desde o dia 17/08, a Funtelpa (TV Cultura do Pará), deixou de retransmitir quase a totalidade da programação da TV Brasil e em seu lugar colocou a da TV Cultura de SP. Existe alguma possibilidade de o canal Brasil ser transmitido (futuramente é claro), sem usar uma TV que deveria ser filiada e por questões políticas corta a boa programação da TV Brasil em Belém/PA?”*

Resposta da Gerência de Rede da EBC: *“A EBC/TV Brasil estuda a melhor forma de devolver a programação completa da emissora aos Paraenses; assim que tivermos novidades, anunciaremos. No mais, agradecemos sua audiência. Por enquanto, nossa programação completa pode ser assistida nos canais de acesso condicionado (TV a cabo ou satélite) de sua cidade.”*

João Batista da Silveira (Processo 1818-TB-2015): *“Sou um entusiasta da TV, por tudo que ela representa na formação das pessoas. Mais especificamente, sou um entusiasta das TVs públicas e educativas. A TV Brasil tem lugar de destaque em meu*

*conceito. Torço muito pelo sucesso da TV, pois a qualidade das produções é indiscutível! Mas o que me leva a escrever é a qualidade do sinal da TV Brasil que chega até minha casa. Até um ano atrás, eu recebia o sinal pela parabólica analógica. A qualidade do sinal era horrível em áudio e vídeo. Há uns anos, uma TV de uma cidade vizinha que é afiliada TV Brasil instalou repetidora em minha cidade, mas logo saiu do ar, então só poderia assistir pela parabólica. Ano passado comprei uma antena e receptor Sky Livre. Passei a receber o sinal da TV Brasil com mais qualidade, mas ainda assim menor do que eu considero ser normal. Agora venceu meu período de TV por assinatura e resolvi não renovar o contrato com a Sky, passando a receber apenas o sinal da TV aberta no Sky Livre. Mas o que me deixa chateado é a qualidade do sinal da TV Brasil! Pior até do que a CNT, da RBI ou Mega TV! Assistir ao futebol no sábado e domingo à noite é difícil! Os jogadores parecem que têm uma aura em volta do corpo, uma espécie de fumaça ou nuvem! Por que acontece isso? Há previsão de melhora da qualidade da transmissão? Outra pergunta: não há recursos para investir em sinal terrestre, ou seja, retransmissoras instaladas em locais mais distantes dos grandes centros, onde a população não conta com canais de qualidade editorial como a TV Brasil?"*

A Ouvidoria enviou a mensagem para a Superintendência de Suporte no dia 20/8. O prazo para a resposta se encerrou em 27/8 mas, até hoje, não recebemos a resposta.

João Paulo Oliveira (Processo 1823-TB-2015): *"A cidade de Lima Duarte-MG não recebe o sinal aberto UHF da TV Brasil. Eu acho que se for possível, precisa instalar repetidora de sinal aberto na torre da cidade. Assim vamos assistir ao canal da TV Brasil através das Antenas UHF."*

Resposta: *"A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC - agradece a mensagem e informa que a sua sugestão foi encaminhada à Superintendência de Rede da TV Brasil para conhecimento e análise."*

Nei (Processo 1828-TB-2015): *"Estamos ligadinhos em Pelotas (jogo Brasil de Pelotas x Caxias, da Série C do Campeonato Brasileiro), eu e minha família. Bela transmissão!"*

Resposta: *"Informamos que a sua mensagem foi encaminhada para a Diretoria de Jornalismo da EBC, para conhecimento. Ressaltamos que recados destinados ao locutor e comentarista esportivo durante a transmissão do Campeonato Brasileiro da Série C devem ser feitos pelo Twitter (twitter.com - É necessário ter cadastro) em @ebcesporte #seriec Agradecemos a colaboração."*

Samuel (Processo 1829-TB-2015): *“Moro em Pelotas, e estou assistindo Brasil x Caxias. Parabênzo a iniciativa, mas pelo amor de Deus, até os cinco minutos estavam trocando os times, transmitindo ao contrário. Poderiam ter se informado antes ou ao menos pedir desculpa. Não sou xavante (torcedor do Brasil de Pelotas), mas eles não devem ter gostado.”*

Resposta da Diretoria de Jornalismo da EBC: *“Agradecemos a participação e o alerta. Informamos que já fizemos o ajuste na equipe para que problemas como este não voltem a acontecer.”*

Resposta: *“A Ouvidoria informa que o caso dessa transmissão está sendo abordado no Relatório de Análises de setembro, sob o título ‘Narração de jogo inverte nomes dos times’”.*

Mário Annuza (Processo 1830-TB-2015): *“Tenho 38 anos de idade. Gostei muito do programa ‘Caminhos da Reportagem’ sobre Raul Seixas. Se estivesse vivo, Raul Seixas faria setenta anos de idade. Bonita homenagem!”*

Resposta: *“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação.”*

Sérgio Gibim Ortega (Processo 1840-TB-2015): *“Só queria dizer: por que vocês tiraram o programa O Prazer da Carne, dentro de O Brasil Tem Disso, e sem avisar? Agora fico assistindo essa porcaria e não passa mais O Prazer da Carne, o churrasco. Só isso, ok?”*

Resposta da Diretoria de Conteúdo e Programação da Empresa Brasil de Comunicação – EBC: *“A série foi exibida na íntegra e não há previsão de reprise.”*

João Batista Aguiar de Almeida (Processo 1844-TB-2015): *“Gostaria de saber se há alguma previsão para a implantação do sinal digital da TV Brasil em Recife e região. Moro na Região Metropolitana do Recife e até agora não temos esse canal em som e imagem digital. Muitas capitais já possuem o sinal e nós, pernambucanos, ainda não temos.”*

A mensagem foi encaminhada à Superintendência de Suporte da EBC no dia 24/8. O prazo para a resposta encerrou-se em 31/8, mas a Ouvidoria não recebeu a resposta.

José Carlos Ferreira (Processo 1845-TB-2015): *“Tento ver a Leda Nagle pela Web, mas não consigo, pois ao clicar sobre onde diz ao vivo fica sem resposta na tela. Preciso instalar algo ou algum programa em meu computador para poder ver ao vivo?”*

Resposta da Gerência de Web e Novas Mídias da EBC: *“Recomendamos que utilize o link [tvbrasil.ebc.com.br/webtv](http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv) para assistir à programação da TV Brasil pela internet. Se ainda apresentar algum problema, por favor, envie-nos algumas informações como nome e versão do navegador utilizado, nome e versão do sistema operacional e qual o tipo de conexão com a internet. Com esses dados, faremos uma simulação para identificar o problema.”*

Giuseppina De Grazia (Processo 1857-TB-2015): *“Gostaria de sugerir - se houver essa possibilidade - a reapresentação em outros horários dos excelentes filmes exibidos às 23h. Para quem precisa acordar cedo no dia seguinte, fica difícil acompanhar essa programação.”*

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

Nicola Felice Granato Neto (Processo 1858-TB-2015): *“São apenas duas mensagens: 1) sendo o Ciclo de Cinema exibido em um horário muito tarde, solicito o estudo para que seja feita repetição do filme exibido às 23h em outro dia e horário mais cedo para que todos possam assisti-lo; 2) aqui em Santos, a repetidora da TV Brasil pela NET (comunitária) frequentemente passa programação local no horário do filme, assim como no horário dos jogos da série C. Assim sendo, o telespectador fica frustrado e não tem certeza quanto à programação correta. O que poderia ser feito nestes casos, já que tenho simpatia pela emissora?”*

Resposta: *“A questão nº 1 foi encaminhada para a Diretoria de Conteúdo e Programação para conhecimento e análise - a resposta é a mesma do processo anterior, nº 1857. A questão nº 2 foi enviada para a Diretoria de Rede, que ainda não respondeu, embora o prazo tenha se esgotado em 4/9.”*

Agência Brasil e Portal EBC

A Ouvidoria recebeu, entre os dias 1 a 31/8, 41 manifestações referentes à Agência Brasil e Portal EBC. Foram 22 reclamações, um elogio, cinco sugestões, três comentários, sete serviços e três pedidos de informação.

## **AGÊNCIA BRASIL**

Hibélia Marques Veras (Processo 264-AB-2015): *“Fiz uma busca no Google sobre as mudanças no Código de Trânsito Brasileiro que saíram hoje, 31/07, no Diário Oficial, que me levou ao link <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2015-07/mudancas-aumentam-controles-do-codigo-de-transito>. A matéria contém erros que, acredito, devem ser corrigidos. Primeiro, a infração é gravíssima, mas a multa é R\$191,54 e não R\$574, como informa a reportagem. Segundo, a infração era leve, está correto, mas a multa leve é de R\$53,20 e não R\$85.”*

Resposta da área: *“Pedimos desculpas pelo erro e informamos que já corrigimos a informação no texto”.*

Daniel Medeiros Moreira (Processo 266-AB-2015): *“Sou um dos autores da pesquisa mencionada na matéria ‘Pesquisa mostra benefícios do chocolate amargo para o coração’ - <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2015-07/fds-pesquisa-mostra-beneficios-do-chocolate-amargo-para-o-coracao>. A matéria possui, contudo, um equívoco o Instituto de Cardiologia de Santa Catarina não possui qualquer ligação com a UFSC, como mencionado. A pesquisa com o chocolate é uma das linhas de pesquisa de nosso grupo que trabalha também com a música em pacientes com infarto e possui resultados surpreendentes”.*

Resposta da área: *“Agradecemos seu alerta e informamos que a informação foi corrigida”.*

Marcelo Souza (Processo 279-AB-2015): *“Sobre a matéria ‘manifestações pelo país ocorreram sem incidentes’, pergunto: como assim sem incidentes? Pessoas que usavam roupa vermelha foram agredidas e não houve incidentes?”*

Resposta da área: *“Agradecemos a sua contribuição. Entretanto, como diz a matéria, não ocorreram incidentes graves durante as manifestações.”*

Takashi Tome (Processo 281-AB-2015): *“Parabéns pela matéria ‘Café aumenta a possibilidade de sobrevivência ao câncer de intestino, diz estudo”.*

Resposta: *“Informamos que o seu elogio foi enviado para a Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais da EBC para conhecimento e apreciação.”*

Anderson Luiz Requi (Processo 284-AB-2015): *“Não consigo baixar as notícias.”*

A Gerência de Desenvolvimento de Sistemas Web da Empresa Brasil de

Comunicação - EBC, em resposta a sua mensagem, informa o seguinte: *"Tivemos algumas instabilidades em nossa infraestrutura de Tecnologia da Informação na quinta-feira (20/08/2015), causando problemas em alguns serviços. Caso ainda não consiga efetuar a entrada no sistema aconselhamos que tente recuperar sua senha no endereço: [www.centraldeconteudo.ebc.com.br/lostpassword](http://www.centraldeconteudo.ebc.com.br/lostpassword) ou mesmo refazer o cadastro [www.centraldeconteudo.ebc.com.br/signup](http://www.centraldeconteudo.ebc.com.br/signup) ."*

Bernardo Carneiro Horta (processo 286-AB-2015): *"Nós, servidores do Instituto Nacional da Propriedade Industrial (INPI) compreendemos que devemos ser ouvidos quanto à história e futuro de A Noite. Travamos uma luta grande, pois com o Porto Maravilha, o prédio - antes abandonado e desvalorizado, quando sede do INPI - agora vale uma vultosa quantia. Discute-se se o INPI prossegue na Noite - ou se vamos para outro imóvel. A questão é que, nós servidores, compreendemos que temos de ser ouvidos quanto à escolha de uma nova sede, que deve ser tão boa quanto a anterior. Resumidamente - Em 2004, o governo autorizou o INPI a alugar dois imóveis, com o compromisso de reformar A Noite. Foram gastos cerca de 153 milhões com aluguéis - e A Noite não foi reformado. - Em 2008, o Tribunal de Contas da União intimou o INPI a explicar os aluguéis e apresentar a obra. - Em 2015, com a supervalorização da região, o prédio chegou a ser orçado em 250, 300 milhões de reais. O Grupo Rockefeller (Center), de Nova York (Eua) chegou a cogitar comprá-lo - porém agora com o tombamento, não se sabe o que acontecerá. O tombamento muda os planos de investidores e construtores."*

Resposta: *"A sua sugestão foi enviada para a Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais da Empresa Brasil de Comunicação - EBC para conhecimento e apreciação."*

## **PORTAL EBC**

Fernando César Oliveira da Silva (Processo 89-PE-2015): *"O portal da EBC cometeu, na minha opinião, um ato falho ao publicar a notícia sobre o lançamento por parte da Presidente Dilma do 'Dialoga Brasil', sem incluir na reportagem o link com o endereço do sítio. Deve-se evitar estes lapsos para facilitar a comunicação do governo"*.

Resposta da área: *"Agradecemos a sua sugestão para as nossas próximas reportagens. Aproveitamos para disponibilizar o link do site Dialoga Brasil para o senhor [www.dialoga.gov.br](http://www.dialoga.gov.br)".*

Priscila (Processo 90-PE-2015): *"Gostaria de avisar que na matéria sobre as Farc <http://www.ebc.com.br/2012/10/farc-tem-lucro-anual-de-ate-us-35-bilhoes-com-narcotra>*

*fico-diz-colombia o texto está errado. Diz milhões ao invés de bilhões como diz o título. Verifiquei outras matérias e o correto é bilhões mesmo. <http://memoria.ebc.com.br/agenciabrasil/noticia/2012-10-24/farc-tem-lucro-anual-de-ate-us-35-milhoes-com-narco-traffic-diz-colombia>. Essa matéria também está com essa informação de milhões ao invés de bilhões errado!”.*

*Resposta: “Verificamos que a informação estava mesmo errada. Agradecemos seu alerta e informamos que, no site da Agência Brasil, esse dado foi corrigido, tanto no texto quanto no título. Lembrando que a informação não é originária da Agência Brasil, mas da agência parceira, em Portugal, a Lusa”.*

*Andre Pedrolli Serretti (Processo 93-PE-2015): “A notícia constante do link <http://www.ebc.com.br/noticias/brasil/2013/09/ipea-diz-que-estatuto-do-desarmamento-reduziu-a-taxa-de-homicidios-em-126>, cujo título é ‘Estatuto do Desarmamento reduziu a taxa de homicídios em 12,6%, diz Ipea’ apresenta conteúdo falso, ao reproduzir e dar publicidade ao referido estudo. De acordo com o Mapa da Violência, o Brasil tem hoje a maior taxa de homicídios desde 1980. Em 2003, ano de aprovação do Estatuto do Desarmamento, tivemos 51.043 homicídios. Em 2012, tivemos 56.337 homicídios! Fonte <http://oglobo.globo.com/brasil/mapa-da-violencia-2014-taxa-de-homicidios-a-maior-desde-1980-12613765> e [http://www.mapadaviolencia.org.br/pdf2014/Previa\\_mapa-violencia2014.pdf](http://www.mapadaviolencia.org.br/pdf2014/Previa_mapa-violencia2014.pdf), página 05. Assim, recomendo a retirada do ar da referida notícia por questões éticas, e porque assim estabelece a Lei. n. 8078/90, em seu art. 67. ‘Fazer ou promover publicidade que sabe ou deveria saber ser enganosa ou abusiva Pena Detenção de três meses a um ano e multa’.”*

*Resposta da área: "Os dados apresentados na matéria em questão foram levantados pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) e foram objeto de debate, quando de sua publicação, na Comissão de Segurança Pública e Combate ao Crime Organizado da Câmara. Nossa reportagem mostra, inclusive, o direito ao contraditório, com participantes da audiência da comissão que questionaram os dados apresentados."*

## Sistema de Rádios

Entre os dias 1 a 31/8, a Ouvidoria recebeu 64 manifestações relativas ao Sistema Público de Rádios. Foram 17 reclamações, cinco elogios, oito sugestões, 25 serviços e nove pedidos de informação.



## **NACIONAL DA AMAZÔNIA**

Leonardo Ferreira da Silva (Processo 192-OC-2015): *“Gostaria de solicitar o retorno das emissões em ondas curtas da rádio Nacional da Amazônia na frequência de 6.180 Khz já faz um bom tempo que está fora do ar nesta frequência. Ainda gostaria de saber se seria possível a Rádio Nacional voltar a transmitir em ondas curtas programas em outros idiomas para outros países, assim como faz a Voz da América, a Rádio Internacional da China e muitas outras”.*

Resposta da área: *“Em resposta à solicitação do ouvinte sobre o retorno das transmissões na frequência de 6.180 kHz temos a informar que a EBC está na fase final do processo de aquisição de dispositivo semicondutor, cujo pane resultou na indisponibilidade do retransmissor de OC , tirando do ar a programação da Rádio Nacional da Amazônia na frequência citada. Esperamos em breve estar no ar novamente”.*

José Wilson da Silva (Processo 193-OC-2015): *“Gostaria de saber se será instalado este ano ou no ano que vem um transmissor digital da Rádio Nacional da Amazônia na região do Pará”.*

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

Emerson França de Sousa (Processo 207-OC-2015): *“Sou ouvinte gosto muito de toda a programação, em especial do programa Ponto de Encontro”.*

Resposta: *“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Rádio Nacional da Amazônia Ondas Curtas para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua audiência e participação. Estamos à disposição.”*

Nilda Belchor da Silva (Processo 213-OC-2015): *“Gostaria de reclamar do sinal da Rádio Nacional da Amazônia na frequência 25, são poucos dias da semana que conseguimos ouvi-la melhor. Espero que a rádio volte a ser veiculada na frequência 49. Além disso, a programação dos finais de semana está muito ruim, podiam tirar esses programas gravados e infantis e voltarem a transmitir os programas do Maurício Rabelo e José Neto.”*

Resposta da Superintendência de Suporte: *“A reclamação da ouvinte tem procedência no que diz respeito à transmissão em 49 m. A Rádio Nacional da Amazônia está sem transmissão nessa faixa há algum tempo em razão de defeito no equipamento Transmissor. A compra de componente para recuperar o equipamento está em fase final de processo. Quanto a afirmação de a emissora em 25 m não ser ouvida em todos os dias da semana, não temos registros de reclamações de outros ouvintes sobre má qualidade de recepção na cidade onde está a ouvinte. Também não temos*



*registros de ocorrências de defeitos ou má qualidade das transmissões em 25 m, que pudessem justificar uma falta de sintonia na cidade de Porangatu(GO). As localidades estão na área alvo das transmissões da Rádio Nacional da Amazônia. Estamos à disposição do ouvinte para esclarecimentos adicionais."*

*Resposta da Rádio Nacional da Amazônia: "Agradecemos pelo contato da ouvinte - e as sugestões. Em relação aos finais de semana, concordamos com a ouvinte programação ao vivo é sempre melhor, mas por falta de pessoal, por enquanto ainda precisamos transmitir alguns programas gravados. Agradecemos, novamente, as considerações e nos comprometemos a rever a nossa programação dos finais de semana."*

### **MEC AM**

Gilson Paulo Perdigão Gomes (Processo 54-MA-2015): *"Gostaria de parabenizar a Rádio MEC pela volta da locutora Denise Viola".*

*Resposta: "A Ouvidoria da EBC informa que encaminhou a sua mensagem para a equipe da Rádio MEC AM - Rio de Janeiro para conhecimento e apreciação."*

Gilson Paulo Perdigão Gomes (Processo 55-MA-2015): *"Eu ouvi anunciando na Rádio MEC AM - Rio de Janeiro a distribuição de uma cartilha da Central do Ouvinte. Porém, não tenho computador, como consigo esta cartilha?"*

*Resposta da área: "Até o momento, não há qualquer cartilha elaborada sobre ou feita pela Central de Atendimento ao Ouvinte das Rádios Rio de Janeiro, que esteja sendo distribuída ao público interno ou externo através dos nossos canais de comunicação".*

### **MEC FM**

José Gomes Filho (Processo 118-MF-2015): *"Gostaria de comunicar a ação de uma rádio pirata na região da Freguesia de Jacarepaguá, interferindo exatamente na frequência da rádio MEC FM, impedindo de ouvir a programação".*

*Resposta: "A Superintendência de Suporte da Empresa Brasil de Comunicação - EBC, em resposta a sua mensagem, informa o seguinte: "Estamos mantendo contato com a Anatel, visando sanar o problema de interferência apontado pelo ouvinte. Esperamos ter ajudado e qualquer outra dúvida entre em contato novamente conosco."*

Bernardo Zarro (Processo 121-MF-2015): *"Estou escrevendo porque há duas semanas não consigo sintonizar a rádio na região de Jacarepaguá e Barra da Tijuca. A impressão que eu tenho é que alguma rádio esteja fazendo interferência e não está sendo possível sintonizar. Seria bom verificar o motivo dessa interferência".*

*Resposta: "A Superintendência de Suporte da Empresa Brasil de Comunicação - EBC,*

*em resposta a sua mensagem, informa o seguinte: "Como não consta registro de problemas em nossas transmissões, estamos mantendo contato com a Anatel para averiguar a ocorrência de interferência de emissora não autorizada. Esperamos ter ajudado e qualquer outra dúvida entre em contato novamente conosco."*

*Contestação da resposta: "Prezados, Obrigado pelo retorno. O problema, na verdade, é que eu não sabia que a frequência da rádio havia mudado por isso não conseguia sintonizar."*

*Resposta da Ouvidoria: "Prezado, Agradecemos pelo contato e ficamos à disposição. A sua mensagem foi enviada a Superintendência de Suporte da Empresa Brasil de Comunicação - EBC para conhecimento e apreciação."*

*Pedro Oliveira Chagas (Processo 123-MF-2015): "Gostaria que fosse disponibilizada uma repetidora da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro em Belo Horizonte ou que fosse aproveitada a Rádio da UFMG para retransmitir a programação da MEC FM".*

*Resposta: "Informamos que a sua mensagem foi encaminhada para Superintendência de Rede da Empresa Brasil de Comunicação - EBC para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição."*

*José Luiz Martins (124-MF-2015) via telefone reclamou que a recepção do sinal de transmissão da Rádio MEC FM do RJ está com muito chiado. Solicita que informem o telefone de alguém da engenharia que possa orientá-lo a sintonizar corretamente o rádio.*

*Resposta da área: "Provavelmente o ouvinte está com dificuldades de receber o nosso sinal no seu local de recepção. Não há nada de errado com nossa transmissão que justifique o problema apontado".*

*Maria Ismênia da Cunha (Processo 125-MF-2015): "Parabenizamos e agradecemos a iniciativa da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro transmitindo ao vivo o majestoso concerto de comemoração dos 75 anos da OSB com o brilhante desempenho do Pianista Arnaldo Cohen e da orquestra. Sugiro que o êxito se reproduza em outras oportunidades. Frisou tratar-se de Ouvinte assídua da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro".*

*Resposta da área: "Este foi o primeiro de uma série de concertos ao vivo que planejamos transmitir. Pretendemos fazer pelo menos um por mês até o final deste ano."*

*Benício Florentino (Processo 126-MF-2015): "Sou ouvinte da Rádio MEC FM há anos e gostaria de parabenizar a programação da rádio do sábado. Além disso, as vinhetas*

*estão ótimas e a transmissão do Thiago Regotto está muito bem feita”.*

*Resposta: "Agradecemos o contato do ouvinte. Até o final do ano faremos outras transmissões ao vivo de concerto. Em Setembro, trabalhamos com um concerto da Orquestra Petrobras Sinfônica e em outubro com a Bienal de Música da Funarte."*

*Rogério Nery (Processo 131-MF-2015): "Sou um ouvinte diário da MEC FM - Rio. Baixei o app das rádios EBC pelo sistema da Apple Store. Mas, acabei trocando de aparelho e agora não encontro mais disponível para Iphone, O app não pode ser encontrado mais nos sistemas da Apple. Vocês sabem dizer o que ouve?"*

*Resposta: "A Gerência de Desenvolvimento de Sistemas Web da Empresa Brasil de Comunicação - EBC, em resposta a sua mensagem, informa o seguinte "Inicialmente agradecemos pela sua audiência. No entanto, o aplicativo que se encontrava na Apple Store não era oficializado da EBC. Atualmente o aplicativo das Rádios EBC pode ser encontrado somente na plataforma Android, e está disponível gratuitamente na Google Play para download no [www.play.google.com/store/apps/details?id=com.ebc.radios&hl=pt\\_BR](http://www.play.google.com/store/apps/details?id=com.ebc.radios&hl=pt_BR). Entretanto, para a plataforma IOS, uma versão análoga à do Android está no horizonte da EBC, mas ainda sem previsão de lançamento. Para os demais usuários disponibilizamos outra alternativa para ouvir as rádios, no próprio site das Rádios EBC ([www.radios.ebc.com.br](http://www.radios.ebc.com.br)), ambiente este desenhado para responder adequadamente aos diferentes dispositivos e sistemas operacionais.*

### **NACIONAL DE BRASÍLIA AM**

*Solfiere Markan Luz (Processo 48-AM-2015): "Por favor, gostaria de saber qual vai ser a programação da nacional no dia 7 de setembro. Se vai haver transmissão, a partir de que horas vai acontecer."*

*Resposta da área: "A Rádio Nacional irá cobrir o desfile de 7 de setembro, em Brasília, mas o formato ainda não foi finalizado. Pedimos a gentileza de entrar em contato novamente na próxima semana."*



MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO - SETEMBRO

## TV Brasil

No mês de setembro, a Ouvidoria da EBC – Empresa Brasil de Comunicação - recebeu 294 mensagens do público referentes à TV Brasil. Foram 64 reclamações, 25 elogios, 59 sugestões, 11 comentários, 81 serviços e 54 pedidos de informação. Uma das manifestações que se repetiram neste mês: ao mesmo tempo em que tecem rasgados elogios aos filmes de Ciclo de Cinema, criticam seriamente o horário das exibições: às 23h00. A seguir, uma amostra das mensagens recebidas:

Tatiana Campbell (Processo 1896-TB-2015): *“Amo assistir ao Ciclo de Cinema, e considero a única programação de filmes decente da TV aberta. A seleção de filmes é espetacular, mas tem um defeito sério: o horário. Venho aqui solicitar, não apenas por mim, mas por todas as pessoas que vejo que concordam comigo na página da TV Brasil no Facebook, e no meu círculo de amigos – antecipem o início dos filmes, por favor!!! 23h00 é um horário ingrato, os filmes terminam por volta de 1h00 da manhã, em dia de semana, chega a ser cruel colocar palitinhos nos olhos para conseguir sobreviver acordada ao final do filme. O pior não é perder o filme inteiro, mas o final dos filmes, que perco invariavelmente porque o sono me vence. Vejo que esse é um pleito de muita gente! Começar os filmes pelo menos às 22h00, já melhoraria a vida de todo mundo a TV Brasil ganharia mais audiência, a população brasileira seria presenteada com uma programação excelente na TV aberta em um horário possível, e os espectadores que já assistem, ou tentam assistir (eu e muita gente que conheço), ficariam mais felizes nas noites de descanso dos dias de semana.”*

Resposta: *“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação – EBC agradece a mensagem e informa que a definição da programação e conteúdos leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões, na qual se inclui a do telespectador. A grade de horários é planejada para atender ao maior número de telespectadores possível e as mudanças dependem de uma série de critérios e não ocorrem com frequência. No entanto, sua solicitação foi encaminhada à Diretoria de Conteúdo e Programação para conhecimento e análise.”*

Euzani Silva dos Santos (Processo 1904-TB-2015): *“Através desta venho pedir pelo amor de Deus, que alguma equipe de reportagem possa perder algumas horas para ver como estamos lutando, para sobreviver a essa seca (região de Pompéu-MG). Eu sou assentada da Reforma Agrária, e venho solicitar a ajuda do c transportadora, ou alguma ONG, Igreja, ou qualquer pessoa que possa nos a até mesmo o governador. O que precisamos no momento é um caminhão*

*caixas d'água de 25 mil litros. E eu pessoalmente preciso, além do que já citei, uma motosserra e uma roçadeira. Somos uma comunidade de 31 famílias e temos dois rios perto, mas não temos meios para levar a água até nossas casas. Se alguém pode me doar uma mula ou um burro, ou tenha uma charrete com o animal para puxar. A imprensa tem que ver o que é a Reforma Agrária, e como nós somos felizes – só nos faltam meios para resolver essa questão da água. Eu pessoalmente necessito do que peço para trabalhar na minha terra, onde, eu juro, com água ou sem água, só saio das minhas terras morta. Por isso eu venho pedir que alguma emissora se compadeça de nós para divulgar nosso pedido e que Deus envie alguém para nos doar o que precisamos.”*

*Resposta: “A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação informa que recebeu a sua sugestão e a encaminhou para a equipe de jornalismo para avaliação sobre a viabilidade de ser transformada em uma pauta jornalística, passível de ser noticiada na TV Brasil, na Agência Brasil ou nas rádios EBC. Caso a sua sugestão seja aceita em um desses veículos de comunicação, você será informada. Os endereços abaixo permitem o envio da sugestão de pauta diretamente: [pauta@ebc.com.br](mailto:pauta@ebc.com.br); [pautajornalismo@ebc.com.br](mailto:pautajornalismo@ebc.com.br); [pauta@tvbrasil.org.br](mailto:pauta@tvbrasil.org.br); [pautaradio@ebc.com.br](mailto:pautaradio@ebc.com.br) E também por meio do link [www.ebc.com.br/fale-conosco/sugestao-de-pauta](http://www.ebc.com.br/fale-conosco/sugestao-de-pauta) Caso o link não funcione, copie e cole na barra de endereços do seu navegador.”*

*Jorge Peixoto Fraga (Processo 1918-TB-2015): “Fico fascinado pelos documentários ‘Caminhos da Reportagem’. Mil parabéns. Lamento que ainda não podemos ter estes documentários nas TV's para todos. Seria muito bom para nossa juventude, que tem os piores programas que os deseducam.”*

*Resposta: “A Ouvidoria informa que seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação.”*

*Patrícia Teixeira de Almeida (Processo 1922-TB-2015): “Em primeiro lugar, quero parabenizá-los pela excelente programação, que faz da TV Brasil uma das melhores, senão a melhor TV Brasileira, em função da diversidade de programas, do diferenciado Repórter Brasil e dos excelentes debates que temos acompanhado no ‘Observatório da Imprensa’, ‘Espaço Público’, ‘Brasílianas.org’ e ‘Ver TV’. Aproveito para sugerir a repetição do precioso ciclo de filmes relativos à segunda guerra.”*

*Resposta: “Sua mensagem foi encaminhada às diretorias de Jornalismo e de Conteúdo e Programação da EBC para conhecimento e apreciação.”*

Lauro (Processo 1936-TB-2015): *“Chega a ser irritante a quantidade de erros de português, especialmente de redação, que aparecem na tela da TV Brasil. Isso depõe, e muito, contra a imagem da emissora. Ponham pessoas minimamente competentes para exercer a função. Escrever oxítona terminada em "u" com acento é péssimo. Hoje foi "Tucutú", durante o Repórter Brasil Noite, na reportagem sobre a Transposição do São Francisco.”*

Resposta da Diretoria de Jornalismo da EBC: *“Pedimos desculpas pela demora na resposta. As palavras oxítonas terminadas em 'u' ou 'i' não levam acento. Mas nem sempre. Se uma dessas letras for precedida de outra vogal então o acento é necessário, como são os casos de baú, Itaú, açai, Tucuruí etc. Não é o caso que o senhor menciona. A partir da sua crítica buscamos checar as informações junto à equipe que participou da série sobre o projeto de integração nacional do Rio São Francisco. Segundo nos foi informado, o cacique da tribo tupi-guarani na região explicou que a comunidade convencionou grafar o nome do Reservatório Tucutú com acento, para ressaltar a origem indígena do nome. Na nossa opinião, mesmo sem acento o nome já evidencia sua origem indígena. Além do mais, como aconteceu com o senhor, todos os telespectadores que notaram o acento devem ter considerado um erro do Jornalismo da TV Brasil. O mais indicado teria sido adaptar o nome às regras do nosso idioma. Agradecemos a sua participação, que foi importante para nos levar a esta reflexão e autocrítica.”*

Zuleica Maria Patrício Karnopp (Processo 1960-TB-2015): *“Essa comunicação é diretamente para os padres que trabalham na Santa Missa de domingo, bem como para os produtores do programa. Solicito que todas essas pessoas tenham acesso a essa mensagem. Com vivas ao nosso maravilhoso país, gostaria de registrar que há muito tempo deixei de participar de rituais religiosos da Igreja Católica. Isso por perceber muitas incoerências entre os ditos de Cristo e os feitos de padres. Sem contar o distanciamento temporal dos sermões de séculos e séculos, cuja maior parte dos palestrantes não consegue contextualizar para nossos tempos – assusta quem padece, por tantos ‘pecados’ e ‘culpas’, além de não contribuir para a evolução da humanidade de cada um. É isso que afasta os cristãos desses espaços e de seus rituais. A Palavra de Cristo e de outros religiosos dessa natureza deveriam ser para estimular a reflexão e para tornar, a partir disso, a vida bem mais consciente, plena, suave e harmoniosa, com a própria pessoa e com os outros seres da Terra. Resido em Florianópolis-SC, mas em um domingo, no sítio de Santo Amaro da Imperatriz-SC, tive a oportunidade de aprender mais sobre a vida e ficar mais feliz. Navegando pelos*

*canais encontrei na TV Brasil uma Missa diferente. 'Maravilha!'. Parabéns, queridos amigos. Grande abraço e muito sucesso com suas belas palavras e seus radiantes sorrisos."*

*Resposta: "A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) encaminhou a sua mensagem à Diretoria de Conteúdo e Programação para conhecimento e apreciação. Informamos também que o programa Santa Missa é produzido pela Arquidiocese do Rio de Janeiro. A TV Brasil apenas o transmite. Desse modo, pedimos, por gentileza, que entre em contato com a referida arquidiocese, por meio dos seguintes contatos Telefone +55 (21) 2292-3132, e-mail gabinetearcebispo@arquidiocese.org.br ou contato@arqrio.org."*

*Rodrigo da Costa Lima (Processo 1965-TB-2015): "Gostaria de parabenizar o trabalho da equipe EBC, que promove e desenvolve este canal de informações e programação alternativa na mídia nacional. O canal da TV Brasil já é o favorito em minha programação personalizada. Contudo, se me permitem, gostaria de apresentar alguns anseios como telespectador que torce pelo sucesso da audiência da TV Brasil. Primeiramente, gostaria de falar da qualidade da imagem disponibilizada para minha região. Não sei se a TV Brasil já possui qualidade de imagem digital, mas aqui em minha cidade, o sinal tem uma qualidade que desmotiva as pessoas a se ligarem na programação. Já ouvi de alguns amigos e até de familiares que não assistem o canal por causa da má qualidade da imagem. Em segundo lugar, gostaria de comentar sobre o jornalismo muito bem produzido. Acredito que criando novos telejornais em horários alternativos e rivais, pode-se dar novas opções de informação para quem gosta de estar bem informado e não suporta mais as notícias tendenciosas da grande mídia tradicional. O Repórter Brasil está sendo muito bem produzido, por isso, estou certo de que é possível criar chamadas com notícias rápidas em horários que as pessoas tradicionalmente foram 'treinadas' a receber. Minha ideia é que se aproveite um pouco da tradição informativa para se criar um novo comportamento a quem busca informação imparcial e isenta de interesses comerciais e escusos. A programação infantil é muito importante, mas poderia ser reduzida no horário do almoço dando espaço para notícias que podem agradar as famílias e pessoas que só possuem aquele horário para se atualizar durante o dia. Agradeço o espaço disponibilizado e peço que considerem meus comentários de forma positiva, para melhorar o produto ao consumidor. Sucesso e forte abraço a todos os funcionários da querida EBC."*

*Resposta: "A sua mensagem foi enviada às Diretorias de Jornalismo e de Conteúdo e Programação da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) para conhecimento e*



*apreciação.”*

Quanto ao sinal da TV, a Superintendência de Suporte da EBC informa o seguinte: *“Em Manaus a transmissão do sinal da TV Brasil é de responsabilidade de emissora parceira. Estamos solicitando à nossa área de Rede para que entre em contato com nossa parceira para verificar as condições de transmissão do sinal.”*

Débora Cristina Toquetto (Processo 1982-TB-2015): *“Vocês são excelentes! Gostaria que vocês fizessem a gentileza de editar algumas das maravilhosas reportagens do Repórter Brasil em alguns pequenos vídeos de 30 segundos até 1 minuto, ou dois e que disponibilizassem estes vídeos na internet obviamente com a marca d'água da emissora, no site da TV Brasil. Assim, poderíamos postar estes vídeos para exemplificar aos amigos, via Facebook, o quanto é inacreditável que não se opte por assistir o jornalismo de vocês. Se puderem atender, agradecerei muito.”*

Resposta: *“A sua sugestão foi enviada à Diretoria de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) para conhecimento e apreciação.”*

Itamar de Freitas Barros (Processo 1997-TB-2015): *“Durante o Programa Caminhos da Reportagem de 10/09/2015, a TV Brasil saiu fora do ar no canal analógico e quando voltou não teve nem um pedido de desculpa.”*

Resposta da Diretoria de Conteúdo e Programação da Empresa Brasil de Comunicação (EBC): *“Houve problemas técnicos durante a exibição do programa. O mesmo episódio será reprisado, na íntegra, na próxima quinta-feira, dia 17/09.”*

Luiz (Processo 1932-TB-2015): *“Em edição de cerca 30 dias atrás do Repórter Brasil Noite, o prof. Emir Sader, recém-chegado de Buenos Aires, anunciou entrevista que fez com Axel Kicillof, ministro da Economia da Argentina. E completou que iria ao ar, sem especificar a data. Gostaria de saber quando será veiculada a entrevista.”*

Resposta da Diretoria de Jornalismo da EBC: *“A entrevista feita por Emir Sader com o ministro da Economia da Argentina, Axel Kicillof, foi ao ar no dia 2 de setembro, quarta-feira, na edição noturna do Repórter Brasil. A edição pode ser vista pelo site. É só entrar em [tvbrasil.ebc.com.br](http://tvbrasil.ebc.com.br) e clicar ‘informação’ no canto superior esquerdo, clicar no nome do jornal ‘Repórter Brasil’ e clicar na data.”*

Henrique Albino Pereira (Processo 1981-TB-2015): *“A TV Brasil esta há mais de um mês sem som em Florianópolis. Transmissão aberta digital.”*

A demanda foi encaminhada à Superintendência de Suporte – SUSUP –, que ainda não respondeu, embora o prazo estipulado de 5 dias tenha vencido em 17/9.

Rosemeire Ferreira (Processo 1985-TB-2015): *“A programação não segue os horários corretamente, não é? Por exemplo, ‘Os Pequenos Crimes de Agatha Christie’ programado para 23h... nunca começa no horário. Por quê?”*

Resposta da Diretoria de Conteúdo e Programação da Empresa Brasil de Comunicação (EBC): *“A TV Brasil é uma das poucas Redes de TV em que a sua programação tem horários fixos. Ocorre que em determinados dias da semana, temos a obrigação de exibir a propaganda partidária. São programetes de duração média de 30 segundos distribuídos nos intervalos das 19h30 até às 22h00 compondo o total de 10 minutos no período, provocando atrasos de até 14 minutos nos programas que entram posteriormente ao horário das 22h.”*

Helen Azevedo (Processo 2014-TB-2015): *“Gostaria de participar do programa Samba na Gamboa. Saberiam me informar como conseguir os convites?”*

Resposta da Diretoria de Produção da Empresa Brasil de Comunicação – EBC: *“O telespectador poderá encaminhar uma mensagem diretamente para a Produtora Executiva, Cláudia Lima (claudinha@giros.com.br). Ela agenda, através de e-mail, data e horário para atender o público interessado em participar das gravações.”*

Rogério Voltolini Muñoz (Processo 2017-TB-2015): *“Sou Promotor de Justiça, titular da Promotoria de Justiça Especializada de Defesa da Cidadania do Ministério Público do Estado do Acre e vou realizar um evento sobre educação inclusiva dirigido às escolas particulares de Rio Branco. Solicito autorização para copiar e distribuir os seis vídeos da TV Escola (Caminhos para Inclusão, Liberdade de Ser e Aprender, Orquestra de Sinais, Quebrando a Invisibilidade, Rompendo Barreiras e Universo das Diferenças), obviamente, mencionando o sítio eletrônico onde foram extraídos de forma a preservar os direitos autorais. Gostaria de difundir esses vídeos (possivelmente em CD-ROM) às escolas particulares estabelecidas nesta Cidade porque instaurei um Inquérito Civil objetivando garantir a plena inclusão de alunos com deficiência nas escolas privadas, e esse material produzido pela EBC se mostra importante para convencer os proprietários das escolas de que é possível incluir garantindo qualidade e eficiência.”*

Resposta da Gerência de Licenciamento da EBC: *“Os direitos patrimoniais de conteúdos produzido pela TV Escola são de propriedade da ACERP, Associação de Comunicação Educativa Roquette Pinto. Encaminho contato para realização de*

*consulta mencionada na mensagem eletrônica abaixo: Telma Monteiro – 21 3282 6548 - telmamonteiro@acerp.org.br"*

*Miller (Processo 2020-TB-2015): "Somos uma WebTV localizada no sul de Minas Gerais. Estamos no ar há pouco mais de 2 anos via internet com produções independentes e dando oportunidade para divulgação comercial local. Estamos entrando em contato com intuito de saber se a TV Brasil e/ou TV Brasil Internacional disponibiliza conteúdos públicos que possamos exibir em nossa grade de programação. Quais as medidas para uma possível parceria para exibição de conteúdos da TV Brasil pela TV Nepomuceno/MG? Há essa oportunidade?"*

*Resposta: "Sua mensagem foi encaminhada para a Gerência Executiva de Negócios e Capacitação da EBC, que entrará em contato com o senhor diretamente."*

*Gabriel (Processo 2038-TB-2015): "Não consigo encontrar no site onde me cadastrar para receber semanalmente o Boletim de Programação. Sei que o serviço existe porque eu recebia no passado e, além disso, este link (<http://tvbrasil.ebc.com.br/boletim>) mostra cópias dos boletins enviados, inclusive com a mensagem 'para descadastrar o seu e-mail...'"*

*Resposta da Gerência de Comunicação da Empresa Brasil de Comunicação – EBC: "O Boletim de Programação que é produzido pela Gecom – Gerência de Comunicação – semanalmente era enviado, no passado, pela Central de Atendimento ao Telespectador (CAT), via e-mail, por meio de disparo feito pela equipe da Acerp, para um mailing com cerca de 80 mil endereços eletrônicos cadastrados. Com o fim do contrato de gestão da Acerp, a CAT passou a avisar aos recebedores do boletim por e-mail que aquele serviço seria descontinuado por razões técnicas, mas que cada interessado poderia acessá-lo normalmente, direto no site da TV Brasil. Assim foi feito até o último disparo, ainda em 2013. Esse boletim está no menu da barra superior do site. Ao clicar sobre a aba 'Boletim', o internauta encontrará as duas versões que produzimos (Programação e Filmes). O link está abaixo [www.tvbrasil.ebc.com.br/boletim](http://www.tvbrasil.ebc.com.br/boletim)."*

*Fabiana Yamashita Hamazaki (Processo 2076-TB-2015): "A mensagem se refere ao programa Caminhos da Reportagem, episódio 'Entre Dois Mundos, Brasil e Japão': Particpei do programa Brasil e Japão e fui entrevistada na cidade de Joso Shi Ibarakiken, onde o assunto abordado foi sobre meu filho e a escola japonesa. Na barra de identificação foi colocado que sou costureira. Gostaria que fizesse alteração em minha profissão, pois estou me sentindo lesada por tal informação. Nunca fui*

*costureira e nem cogitei tal profissão aonde não consigo exercer tal função. Sou formada em Moda e Gerenciamento de Produto e nas empresas que trabalhei, no Brasil, exerci a função de estilista.”*

A mensagem foi enviada pela Ouvidoria para a Diretoria de Jornalismo da EBC. O prazo para a resposta se esgotou no dia 28/9, mas até 30/9 não tinha havido retorno.

Rejane Lempek (Processo 2082-TB-2015): *“Sou assídua telespectadora da programação da TV Brasil, especialmente à noite. Mas uma coisa tem me incomodado bastante a cada intervalo do programa a que estou assistindo, me vejo obrigada a apertar o botão "mude" do controle remoto, por causa do volume [de som] das chamadas, no mínimo 5 pontos acima do que utilizo para ver um filme, uma entrevista, um documentário. Nos últimos dias, por exemplo, estou assistindo à série de filmes dos "Pequenos Crimes de Agatha Christie", quando de repente entra uma locutora gritando sobre os jogos de futebol do próximo fim de semana. Provavelmente meus vizinhos não estão interessados em saber qual time da série C estará em campo no sábado ou domingo. Lembro que há 15, 20 anos, isso também ocorria com os canais de TV aberta, o que já foi corrigido. Por favor, busquem uma sintonia no volume entre os programas e as chamadas, porque certamente o telespectador, como eu, está deixando de assistir programas interessantes por emudecer o seu televisor nos intervalos da programação.”*

Resposta da Diretoria de Conteúdo e Programação da Empresa Brasil de Comunicação - EBC: *"De fato, pode ocorrer um desnível de áudio entre a geradora (Brasília) e a transmissão local da emissora parceira, (TVE RS). Os equipamentos da TV Brasil possuem ajustes padrão, que podem sofrer oscilações de volume por questões de falha na operação. Agradecemos a informação e providenciaremos soluções para o problema relatado."*

Anderson Borges (Processo 2100-TB-2015): *“Boa tarde, venho através desta solicitar uma antena da emissora para a cidade de Campanário-MG, CEP: 39835-000. A programação da emissora é de suma importância. Desde já agradeço e espero um retorno. Resposta da Gerência de Rede da Empresa Brasil de Comunicação – EBC: "Informamos que o município de Campanário-MG, recebe o sinal da retransmissora da TV Cultura do Vale do Aço, em Ipatinga, que é afiliada da Rede Minas através do canal 4 analógico e pela TV fechada o canal 12 da Net."*

Josemari Poerschke (Processo 2131-TB-2015): *“Ontem à noite fui surpreendida, negativamente, por uma reportagem no telejornal Repórter Brasil. Como pesquisadora*

*do Economia Política da Comunicação me sinto obrigada a registrar meu descontentamento com a matéria veiculada na noite de 23/09 a respeito dos arrastões no Rio de Janeiro e as repercussões disso. Desde o momento em que a apresentadora chamou a matéria, estranhei o tom sensacionalista, que não é característico do telejornal. Ela começava com expressões do tipo "exclusivo" e falava de uma entrevista com um homem que confessa que se precisar vai reagir a assaltos. O destaque dado à referida entrevista me espantou, visto que imagino que a função das "cabeças" é destacar o conteúdo principal da matéria e imagino que uma reportagem numa televisão pública deveria ter o objetivo de informar a respeito da questão dos arrastões, medidas que a segurança pública está tomando, analisar o que causa ações deste tipo e não dar voz a alguém que defenda a reação violenta. O conteúdo da reportagem também apresentou problemas na minha avaliação. Acho problemático em relação à responsabilidade da comunicação pública veicular uma entrevista como essa, sem nenhum contraponto na mesma matéria. Destaco que fazer justiça com as próprias mãos é também um crime. Caberia um esclarecimento sobre o que realmente é legítima defesa, que é muito diferente de se juntar em grupos premeditando essa ação de "defesa violenta". Também achei muito preocupante não haver nenhum alerta sobre o risco que é uma reação a um assalto. Diversas pesquisas demonstram que frequentemente quem reage a assaltos acaba se tornando uma vítima fatal. Além disso, manuais de segurança sempre orientam a não reagir, visando preservar a integridade física das vítimas, mesmo que ocorra perda de bens materiais. Da maneira como o rapaz falou na entrevista, a reação ao crime parece uma alternativa razoável e nada na matéria fez um contraponto a essa indicação, pelo contrário, mostrar o taco para ser usado como defesa foi uma sugestão desnecessária que a matéria apresentou. Acompanho os telejornais da TV Brasil e os problemas que identifiquei nesta matéria me deixaram surpresa e preocupada, pois destoam da qualidade e da responsabilidade características da TV pública. Por isso, acho importante o registro destes problemas, para que essa linha sensacionalista e irresponsável, com sérios problemas jornalísticos, não se torne rotineira nesses telejornais. A EBC, pelo que consta de sua criação, é uma televisão pública, regida por princípios. Acredito que a qualidade da sua informação era um diferencial. Agora, realmente, estou na dúvida por causa do conteúdo irresponsável veiculado. Espero receber algum retorno sobre isto."*

Resposta da Diretoria de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação – EBC:  
 “Agradecemos as observações que nos enviou. Compreendemos sua preocupação e esclarecemos que a intenção da matéria sobre os arrastões foi o de mostrar os

*perigos da radicalização criada a partir da onda de arrastões nas praias. Um destes riscos, sem dúvida, foi o aparecimento de autointitulados justiceiros que, com mensagens de ódio e confrontação, usaram as redes sociais para pregar a justiça pelas próprias mãos. Ressaltamos, porém, que sobre a sua crítica de que não houve contraponto, a reportagem ouviu a Yvonne Bezerra, coordenadora do projeto Uerê, que condenou esse tipo de atitude. E no dia seguinte, outra matéria sobre o mesmo assunto mostrou os argumentos de dois advogados, Marcelo Chalreo (Comissão de Diretos Humanos da OAB/RJ) e Leonardo Vizeu (Comissão de Direto Constitucional da OAB/RJ) que também condenaram a atitude de justiceiros. Como a senhora bem cita, os preceitos do bom jornalismo de ouvir todas as partes envolvidas em assuntos de interesse da sociedade valem para todos e em especial para o jornalismo público. Esperamos continuar merecendo sua audiência. Críticas como as da senhora são sempre bem-vindas e ajudam na construção de uma comunicação plural e acessível.”*

*Daniela Fernandes Alarcon (Processo 2157-TB-2015): “Sou antropóloga, doutoranda em Antropologia Social junto ao Museu Nacional da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Soube recentemente que o programa Paratodos, exibido pela TV Brasil, deve ser descontinuado, sem ser substituído por algo similar. Em agosto último, fui entrevistada no programa, em edição que noticiou a exibição de um documentário que dirigi (Tupinambá - O Retorno da Terra), que teve lugar na terra indígena Jaraguá, em SP. Em um cenário no qual as reportagens sobre temáticas envolvendo povos indígenas quase sempre apresentam erros factuais e amparam-se em conjunto de estereótipos, a matéria de Paratodos surpreendeu-me positivamente, pela qualidade do tratamento oferecido à questão. Além disso, notei que ela teve ampla repercussão por meio das redes sociais. Assim, lamento a decisão, que não me parece afinada com aqueles que deveriam ser os princípios de uma rede de televisão pública, e espero que ela possa ser revertida pelo Conselho Curador.”*

Repetindo a anterior, esta mensagem também foi enviada no dia 28/9 à Diretoria de Jornalismo, que tem cinco dias úteis para se manifestar.

Agência Brasil e Portal EBC

Agência Brasil e Portal EBC receberam, entre os dias 1 a 28/9, 48 manifestações. Foram 25 reclamações, um elogio, cinco sugestões, dois comentários, cinco serviços, 10 pedidos de informação.

Leyberson Lelis Chaves Pedrosa (Processo 287-AB-2015):

“1) A matéria <http://agenciabrasil.ebc.com.br/cultura/noticia/2015-08/cri-meia-esquece-politica-e-atrai-turismo-com-festival-de-jazz-ate-domingo> sofreu alterações no seu conteúdo que, ao meu ver, mereceriam Errata. Por exemplo, onde estava escrito ‘origens do jazz’ virou ‘Origens do festival’. Como são informações completamente diferentes, isso deveria ser explicitado ao leitor. Contudo, não houve Agência Errou ou outra matéria retificadora. Apenas uma atualização da matéria já publicada na web e que já foi copiada automaticamente por outros sites na sua versão inicial.

“2) Tem sido uma prática recorrente as matérias da Agência Brasil serem publicadas e corrigidas posteriormente, após disseminação na web sem a publicação de um novo conteúdo de mesmo nível retificando o erro, mudanças e acréscimos. O máximo que acontece são observações em asterisco no pé da matéria. Para quem leu pela primeira vez e não voltou ao link não volta no link, torna-se impossível saber que a informação foi atualizada ou corrigida.

“3) É corriqueiro termos exemplos públicos de matérias da EBC que sofrem alteração sem um processo criterioso de reparação ou correção da informação dentro do mesmo nível do erro. Basta fazer uma pesquisa das matérias da Agência e compará-las com matérias publicadas automaticamente por outros sites.

“4) É importante deixar claro que existem erros no processo jornalístico e tais não podem ser entendidos como erros de ética ou má fé. São erros que devem ser evitados e sanados gradualmente no fluxo de trabalho, qualificação e suporte profissional. Portanto, minha contestação não pode ser tratada na mesma ótica de uma sindicância aberta na EBC recentemente por um erro jornalístico de transcrição de palavra, no qual a repórter e editora viraram alvo de dessa investigação por terem digitado uma palavra errada, dando outro sentido a uma aspa. É evidente que precisamos zelar pela qualidade e correção das informações, mas o uso de sindicância é desproporcional para esse objetivo quando não há má fé ou falta de ética e após Errata, o que aconteceu nesse caso, mas não costuma acontecer em outros. Assim, creio que o melhor a ser feito é um debate editorial sobre atual método de atualização das matérias da Agência. Ao meu ver, o fluxo atual de atualização prejudica o entendimento do leitor que recebe uma notícia determinada e depois não fica sabendo das alterações ou correções da informação. Também gostaria de aproveitar a oportunidade para pedir que a Ouvidoria compartilhe os relatórios técnicos também para os empregados que lidam com o dia-a-dia das notícias. Nem sempre

recebemos os *feedbacks* adequados dos gestores superiores envolvidos em muitas outras atribuições”.

Resposta: “A Ouvidoria considera que sua mensagem é um comentário com sugestão de aprimoramento das rotinas produtivas da Agência Brasil. Sua manifestação será encaminhada à Superintendência da área para conhecimento. Quanto aos Boletins da Ouvidoria, a maioria dos conteúdos é publicada nos Relatórios de Ouvidoria para o Conselho Curador, que poderão ser consultados através do link [//www.conselhocurador.ebc.com.br/relatorios](http://www.conselhocurador.ebc.com.br/relatorios). Agradecemos sua contribuição”.

(Processo 290-AB-2015): “A minha insatisfação é com relação à falta de espaço para expor a minha opinião, gostaria de fazer isso sem ter que me expor (Facebook) uma vez que, uma crítica gera perfeição. Gostaria de opinar com relação ao sistema penitenciário que está para ser julgado na quinta, fazer algumas denúncias sobre a má administração pernambucana e dos interesses do governo e seus secretários em terceirizar um sistema falido, qual e a verdadeira intenção?”

Resposta: “Agradecemos o contato e as sugestões. Entretanto, não publicamos comentários anônimos. Para enviar sugestões de pauta, o senhor também pode usar o e-mail [pauta@ebc.com.br](mailto:pauta@ebc.com.br)”

Contestação do Ouvinte: “Tentei ser o mais claro possível! Não quero estar anônimo pois, ao expor minha opinião eu me identifico, o que eu não quero é: Me expor através de facebook, a não ser que a intenção dos senhores seja divulgar o canal.”

Réplica: “Estamos implementando uma alternativa ao comentário via Facebook. A funcionalidade estará disponível a partir da próxima semana.” Acrescentamos que atualmente o senhor pode utilizar também o nosso canal de Participação da Sociedade ([www.ebc.com.br/participacao](http://www.ebc.com.br/participacao)), clique na opção Fale Com a Redação.”

André Bacelar (Processo 293-AB-2015): “O lide dessa matéria demonstra como tem ‘coxinha’ na EBC, onde estão os verdadeiros jornalistas desse país? <http://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2015-09/deficit-orcamentario-poe-pressao-no-pais-diz-arminio-fraga>. Sugestão de pauta entrevista com Aécio Neves e seus apoiadores. É só o que falta, pois o autor da matéria não sabia que Armínio Fraga era o candidato a ministro da fazenda do Aécio Neves? Desse jeito não me causa revolta quando escuto deputados e senadores contrários a EBC chamar a TV Brasil de TV ‘Traço’.”



Resposta: *"A Agência Brasil procura em suas pautas dar voz a todos os atores, de matizes diferentes - seja com relação à política, à economia, aos direitos humanos, às questões da temática educacional e de saúde etc. No evento em questão, outros economistas se posicionaram sobre o cenário econômico e também os ouvimos. Entendemos que o Manual de Jornalismo da EBC continua sendo nosso guia. Agradecemos pelos seus comentários e pela leitura."*

Caio César de Melo Freire (Processo 295-AB-2015): *"Atualmente realizo pós-doutorado no Instituto de Ciências Biomédicas da Universidade de São Paulo e estou tentando acompanhar a explosão de casos de vírus Zika no Brasil. A excelente reportagem (<http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2015-08/bahia-recebera-r-16-milhao-para-enfrentar-dengue-chikungunya-e-zika-virus>) da repórter Edwirges Nogueira me deixou curioso sobre os números de incidências apresentados. Seria possível me passar o contato da repórter?"*

Resposta da área: *"Agradecemos a leitura e o reconhecimento de nosso trabalho. O e-mail da repórter Edwirges Nogueira é [edwirges.nogueira@ebc.com.br](mailto:edwirges.nogueira@ebc.com.br)."*

Luis Carlos Amaral Kfour (Processo 296-AB-2015): *"O Brasil criou 623,1 mil vagas formais de trabalho nos setores público e privado em 2014'. O número é menor que o total de empregos gerados em 2013 (1,49 milhão). Em números absolutos, é o resultado mais baixo desde 1999. Então, como justificar o título? É um absurdo. É ação de Polyana, ver o copo meio cheio em vez da realidade. A Agência Brasil não pode fazer isto. Está virando extensão da Secom, não é sério!"*

Resposta da área: *"O título não faz julgamento sobre a notícia, apenas informa o número, que está correto. O texto traz todos os elementos, inclusive a comparação com os anos anteriores."*

Contestação da resposta: *"Meus Deus! Nem a ouvidoria escapou! Ao ressaltar o aspecto cor-de-rosa do tema, o título fez, sim, julgamento, dourou a pílula, diminuiu o impacto do desastre".*

Resposta da Ouvidoria: *"Informamos que a sua mensagem foi enviada à Superintendência de Agências de Conteúdo Digital da EBC para conhecimento e apreciação. Agradecemos pela participação e ficamos à disposição".*

Ivson Alves de Sa (Processo 301-AB-2015): *"Peço uma correção no título da matéria que se encontra em <http://www.ebc.com.br/noticias/economia/2015/09/integracao->*

*regional-do-setor-de-eolica-e-irreversivel-diz-diretor-da . Pedro Luiz de Oliveira Jatobá é superintendente de Operações no Exterior da Eletrobras, como está corretamente identificado na matéria, e não diretor da empresa, como se encontra no título”.*

Resposta da área: *“Agradecemos seu contato e a correção. Aproveitamos para informar que os telefones (61) 3799.5332 e 3799.5338, respectivamente, da coordenação de Edição e da chefia de reportagem da Agência Brasil, estão à disposição quando for necessário.”*

Contestação da resposta: *“O problema continua, pelo que pude ver (abaixo). Por favor, poderiam enviar o link com a modificação já implementada?”*

Resposta da área: *“A correção já foi feita. O link permaneceu o mesmo. <http://www.ebc.com.br/noticias/economia/2015/09/integracao-regional-do-setor-de-eolica-e-irreversivel-diz-diretor-da> Agradecemos a sua informação e pedimos desculpas pelo erro”.*

## Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu, entre os dias 1 a 28 de setembro, 79 manifestações sobre o Sistema Público de Rádios. Foram 27 reclamações, sete elogios, 11 sugestões, dois comentários, 17 serviços e 15 pedidos de informação.

### **NACIONAL DA AMAZÔNIA**

Oduvaldo Leite (Processo 220-OC-2015): *“Quero informar que, no aplicativo RadiosNet a Rádio Nacional da Amazônia OC está com o som da Nacional FM”.*

Resposta da área: *“Fizemos uma solicitação ao site [www.radios.com.br](http://www.radios.com.br) informando o link correto para o áudio da Rádio Nacional da Amazônia. Como o aplicativo RadiosNet não é de nossa autoria, não sabemos quanto tempo pode durar para que seja corrigido este erro.”*

Pedro de Holanda Cavalcante (Processo 221-OC-2015): *“Sou ouvinte da Rádio Nacional de Brasília há 45 anos quando meu pai comprou o primeiro rádio. Até arranjei uma namorada em 1990 pelo correio sentimental, com a qual estou até hoje. Estou um pouco triste porque parece que as pessoas não mais estão valorizando o rádio. Eu, pessoalmente, não desgrudei do meu Motobrás. Prefiro as notícias via rádio porque diz*

*só o que interessa. Até me faz dormir melhor. Estive ouvindo, na cidade de Canto do Buriti-PI, a Rádio Nacional da Amazônia, porém a recepção não é boa, acho que tem interferência das rádios piratas. É bom acabar com essas piratarias”.*

Resposta não enviada. Prazo de cinco dias úteis expirou.

Marta Souza (Processo 223-OC-2015): *“Eu sou ouvinte, desde 1981, e venho através dessa carta fazer um pedido para Ouvidoria. Se vocês considerarem o tempo que eu e muitos daqui de São Félix do Xingú ouvimos a Nacional da Amazônia e a Nacional de Brasília, por favor, nos atenda com esse pedido. Os locutores da Nacional da Amazônia são maravilhosos, mas nós fomos surpreendidos com uma programação que não estamos gostando que é esse Puxa o Fole. Sugestão: retira o Puxa o Fole e coloca o Murillo Carvalho. Eu sou a Marta Souza e estou representando muitos da região de São Félix do Xingú com esse pedido. Espero ser atendida. Se não colocar o Murillo, por favor, tire esse Puxa o Fole. A Nacional sempre foi boa. Infelizmente está tendo essa parte ruim”.*

Resposta da área: *“Agradecemos o contato e registro da ouvinte. Informamos que o programa Puxa o Fole reflete um dos objetivos de nossa programação, que é divulgar e incentivar a diversidade cultural do País. Sendo assim, o Puxa o Fole, no caso, traz em sua essência a cultura nordestina, cuja região abriga um número expressivo de ouvintes das emissoras. São duas horas de programa, ao vivo, que apresenta o melhor do forró, um dos ritmos mais populares do Brasil. Isso faz com que nossa programação esteja de acordo com as diretrizes da Empresa. Convidamos a ouvinte a continuar em nossa sintonia e a colaborar, sempre, com novas sugestões.”*

## **NACIONAL DO RIO DE JANEIRO**

Lucia Regina (Processo 88-RJ-2015): *“Gostaria de elogiar o programa Daisy Lucidy – Rádio Nacional do Rio de Janeiro, horário 11hs às 12hs, de segunda a sexta-feira (Rua Gomes Freire nº 474 – Centro), pois escrevi para pedir que citasse em seu Bom Dia Diário, dentre as outras profissões que são citadas diariamente a de farmacêutico, pois sendo uma profissional desta área, gosto de falar para os mais jovens que a profissão existe - embora pouco vista em nossos bairros. Gostaria que fosse feita reportagem sobre a Fundação Oswaldo Cruz, mais precisamente Farmanguinhos. Que esta reportagem se aprofundasse sobre cursos direcionados para estudantes e profissionais farmacêuticos, pois estes cursos são divulgados ao círculo restrito de profissionais”.*

Resposta da área: *“Os seus comentários e elogios foram enviados à equipe da Rádio Nacional do Rio de Janeiro para conhecimento e apreciação”.*

Isaias da Silva Oliveira (Processo 89-RJ-2015) reclama que o sinal da Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro (RJ) não chega mais a cidade de Paty de Alferes (RJ) que antes chegava.

Resposta da área para a Ouvidoria em 25/9: *“Seria bom que o ouvinte informasse se o problema persiste e em que horário, ok?”*

A Ouvidoria ligou para o ouvinte e ele disse que o problema continua, principalmente a noite das 19h às 06h. A mensagem foi encaminhada à área que respondeu o seguinte: *“Não há nenhuma alteração em nossos transmissores quanto a operação em horário noturno em que funcionamos com potência reduzida para 50 kW atendendo a licença de funcionamento expedida pelo Ministério das Comunicações. Pode estar havendo alguma interferência local que prejudica a recepção do nosso sinal.”*

Osmar Rosa de Oliveira (Processo 90-RJ-2015): *“Eu já participei muito do programa MPB de Raiz, que foi extinto. Participei do CD que foi produzido pela MEC. Sou compositor. Esse programa era a única condição que o compositor desconhecido tinha de mostrar suas obras e ficou privado disso, será que não dá ibope? O programa era assiduamente curtido por muitos ouvintes em termos de Brasil. Eu gostaria de saber se não vai ter a condição desse programa retornar. Espero receber boas notícias!”*

Resposta: *“O programa MPB de Raiz era um programa da MEC AM, produzido pelo Adelzon Alves. Realmente, a proposta do programa era exatamente dar visibilidade à compositores desconhecidos. O programa não acabou por falta de Ibope, mas porque o Adelzon Alves se aposentou e foi recontratado para fazer o programa Amigo da Madrugada na Rádio Nacional, que tem também uma proposta semelhante. A maior parte dos compositores que se apresentavam no MPB de Raiz participam do Amigo da Madrugada. Adelzon ainda mantém a produção do programa Foleviola na MEC AM, onde destaca a música regional de qualidade”.*

## **MEC AM**

Aluísio Lemos (Processo 57-MA-2015), via telefone, informou que no dia primeiro de setembro o Sinal da Rádio MEC AM do RJ voltou a ficar muito ruim, com zumbido e batimentos. O ouvinte quer saber quando esse problema será definitivamente resolvido, pois é a única rádio no *dial* que apresenta o problema. Ele quer saber

também quando voltará a funcionar o tradicional prédio da rádio MEC na Praça da República.

Resposta da área: *"Informamos que no dia 1º/9 devido à forte tempestade localizada na área dos nossos transmissores tivemos que abaixar a potência da transmissão da Rádio MEC para evitarmos danos maiores aos equipamentos, normalizando a potência logo após a passagem da tempestade. Sobre o prédio da Praça da República há um projeto de reforma em discussão dentro da empresa, mas não temos prazo. As rádios hoje funcionam no Prédio da Gomes Freire."*

Monica Marinho (Processo 58-MA-2015): *"Acessei o site da Rádio MEC AM-Rio para ouvir a entrevista sobre poluição marítima com o professor J. Haroldo dos Anjos, mas o áudio da entrevista não funciona. Também tentei baixar o áudio, mas ao clicar no link, sou transferida para outra página do site. Como poderia ter acesso ao áudio desta entrevista. Preciso para um trabalho que estou fazendo sobre o assunto. <http://radios.ebc.com.br/ecos-da-terra-genero-e-sustentabilidade/edicao/2015-09/saiba-mais-sobre-poluicao-maritima>"*

Resposta da Ouvidoria: Informamos que o problema no link já foi sanado. [radios.ebc.com.br/ecos-da-terra-genero-e-sustentabilidade/edicao/2015-09/saiba-mais-sobre-poluicao-maritima](http://radios.ebc.com.br/ecos-da-terra-genero-e-sustentabilidade/edicao/2015-09/saiba-mais-sobre-poluicao-maritima)

Aldajiza Barros (Processo 59-MA-2015): *"Gostaria de parabenizar o programa Armazém Cultural do Tiago Alves. Adorei a homenagem feita ao Zeca Pagodinho hoje e a participação do Neco da Portela ontem".*

Resposta: *"Informamos que o seu elogio foi enviado à equipe da Rádio MEC AM - Rio de Janeiro para conhecimento e apreciação".*

## **MEC FM**

Denis Mandarino (Processo 135-MF-2015): *"Gostaria de parabenizá-los sobre a homenagem ao Maestro Koellreutter e agradecê-los por citar o meu nome na autoria do retrato que fiz do professor".*

Resposta: *"Informamos que a sua mensagem foi encaminhada para equipe da Rádio MEC FM - Rio de Janeiro para conhecimento e apreciação."*

Arnold Gruver Júnior (Processo 140-MF-2015) reclama que no domingo fica entrando uma rádio pirata na frequência da MEC FM no Rio de Janeiro.

Resposta da área: *"A Engenharia já está tomando providências no sentido de solucionar o problema."*

Marco Aurélio (Processo 143-MF-2015) reclama que o sinal da MEC FM do Rio de Janeiro -RJ está fraco com chiado e interferências.

Em 21/9 o ouvinte encaminhou nova mensagem sobre o mesmo assunto, conforme a seguir: *"Eu gostaria de saber se há notícia referente ao meu último contato telefônico em 10/09 passado. Desde o dia 9 de setembro, o sinal da Rádio MEC FM ficou tão fraco que mal consigo ouvir a programação, não importa o quanto eu modifique a antena do aparelho receptor. O sinal era cheio desde a mudança de frequência para 99,3MHz e degenerou-se dia 9 de setembro passado. Como é a única estação de rádio que ouço, estou muito triste com esta baixa qualidade de sinal."*

Paulo Cesar Ribeiro Galliez (Processo 144-MF-2015) reclama que há dois dias o sinal da Rádio MEC FM - Rio de Janeiro está inconstante. *"Não sei se é por culpa das chuvas que ocorram há uns dias atrás, mas a transmissão da MEC FM (99,3) está melhor pelo computador do que pelo rádio"*.

No dia 15/9, o ouvinte encaminhou nova mensagem reiterando o questionamento: *"Desde o dia 09 de setembro de 2015 o sinal da Rádio MEC está muito precário. Há distorção e ausência de sons, lembrando a época em que o sinal era transmitido pelo 98,90. Fiz contato por telefone no dia 11/9 comunicando o fato a essa Ouvidoria. A pessoa que me atendeu (não solicitei o nome) disse-me que iria contatar os engenheiros e após me daria retorno (deixei meu celular). Resido na zona sul da cidade do Rio de Janeiro, no bairro Gávea"*. Este processo também está em aberto.

Mario Gáspare Giordano (Processo 145-MF-2015): *"Como ouvinte assíduo e antigo da emissora, observei que há alguns dias a sintonia está péssima. Sou morador da Barra da Tijuca. Houve algum imprevisto nos aparelhos de transmissão? Gostaria muito de continuar ouvindo minha emissora favorita sem os numerosos ruídos de interferência que muito prejudicam a audição (FM 99,30). Após a mudança de prefixo, em maio, a sintonia ficou ótima. No momento está muito ruim"*.

Processo ainda está em aberto. Prazo para resposta já expirou.

## **NACIONAL FM**

Carla Cristine de Rossi Ferreira (Processo 102-FM-2015): *"Sou moradora de Brasília e tenho casa em Pirenópolis, gostaria de sugerir se possível, que o sinal chegasse lá,*

*pois sinto falta da rádio quando estou passando temporada lá”.*

Resposta da área: *"Por a cidade de Pirenópolis ficar a 150 km de Brasília e está situada em uma região muito montanhosa a recepção do sinal de nossas transmissões é complicada. A senhora tem a opção de ouvir a rádio pela internet diretamente no nosso site [www.rádios.ebc.com.br/nacionalfmbrasil](http://www.rádios.ebc.com.br/nacionalfmbrasil) ou em outros aplicativos que disponibilizam a sintonia de rádios de todo o mundo".*

## **RADIOAGÊNCIA**

Amarildo Volpato (Processo 26-RN-2015): *"Não sei se é este o canal que preciso falar. Trabalho na Rádio CBN de Lages SC e estou cadastrado para baixar entrevistas e áudios. Consegui entrar uma vez só. Depois nunca dá certo a senha ou o e-mail. Fiz novos cadastros e não consigo acessar. Poderiam me informar o que está acontecendo?"*

Resposta: *"Nas semanas anteriores a sua demanda tivemos alguns problemas em nosso ambiente tecnológico, prejudicando a disponibilidade de alguns serviços. Pedimos que tente repeti os procedimentos normais. Na situação de algum problema de acesso a sua conta, recomendamos que renove sua senha por meio do endereço. [www.centraldeconteudo.ebc.com.br/lostpassword](http://www.centraldeconteudo.ebc.com.br/lostpassword)."*

Thiago Cortez Costa (Processo 27-RN-2015): *"No link da pesquisa do DataSenado sobre violência doméstica contra a mulher, consta que a sondagem é uma enquete. O termo é impreciso pois enquete é uma sondagem sem validade científica, por ser uma consulta informal a qualquer pessoa que queira participar. Já a pesquisa do DataSenado sobre violência doméstica é feita com base numa amostra probabilística, seguindo a teoria estatística de amostragem, o que garante seu rigor científico. Desse modo, para não gerar dúvidas sobre a validade dos resultados, nós do DataSenado pedimos a atenção de vocês com o uso desses dois termos. Quando for necessário variar as palavras, por questão de estilo do texto, sugerimos alternar o termo 'pesquisa' ou 'pesquisa de opinião' com 'sondagem', 'investigação' ou 'levantamento'. Entendemos que são termos técnicos, e que nem todos estão familiarizados com as diferenças. De qualquer forma agradecemos a atenção de vocês e o apoio na divulgação dos nossos resultados!"*

Resposta da área: *"Agradecemos o contato e as considerações. Vamos orientar a equipe sobre os termos mais adequados. Seguimos a disposição de vocês para outras sugestões de pauta."*



PROCESSOS PENDENTES



## Processos Pendentes

### PENDÊNCIAS NO ATENDIMENTO

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

As tabelas a seguir relacionam os processos de agosto e setembro, que estão pendentes de resposta (até o dia 27 de setembro). Em seguida, a descrição de cada processo com a data de previsão de resposta.

Área Encaminhada	Total de Processos sem Resposta
Superintendência de Suporte	16
Diretoria de Jornalismo	5
Gerência de Rede	2
Diretoria Geral	1
Coordenação Nacional AM	1
<b>Total</b>	<b>25</b>

Processo	Área Encaminhada	Data de Envio	Previsão de Resposta
1698-TB-2015	Diretoria Geral	03/08/2015	10/08/2015
1812-TB-2015	Superintendência de Suporte	19/08/2015	26/08/2015
1818-TB-2015	Superintendência de Suporte	20/08/2015	27/08/2015
1831-TB-2015	Superintendência de Suporte	24/08/2015	31/08/2015
1844-TB-2015	Superintendência de Suporte	24/08/2015	31/08/2015

Processo	Área Encaminhada	Data de Envio	Previsão de Resposta
971-EB-2015	Diretoria de Jornalismo	26/08/2015	02/09/2015
1858-TB-2015	Gerência de Rede	28/08/2015	04/09/2015
1901-TB-2015	Superintendência de Suporte	02/09/2015	10/09/2015
221-OC-2015	Superintendência de Suporte	02/09/2015	10/09/2015
143-MF-2015	Superintendência de Suporte	10/09/2015	17/09/2015
1980-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	10/09/2015	17/09/2015
144-MF-2015	Superintendência de Suporte	10/09/2015	17/09/2015
1981-TB-2015	Superintendência de Suporte	10/09/2015	17/09/2015
1991-TB-2015	Superintendência de Suporte	11/09/2015	18/09/2015
145-MF-2015	Superintendência de Suporte	11/09/2015	18/09/2015
52-AM-2015	Superintendência de Suporte	14/09/2015	21/09/2015
2010-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	14/09/2015	21/09/2015
2028-TB-2015	Superintendência de Suporte	15/09/2015	22/09/2015
2025-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	15/09/2015	22/09/2015
2026-TB-2015	Superintendência de Suporte	15/09/2015	22/09/2015
2031-TB-2015	Gerência de Rede	16/09/2015	23/09/2015
94-RJ-2015	Superintendência de Suporte	17/09/2015	24/09/2015
2044-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	17/09/2015	24/09/2015
148-MF-2015	Superintendência de Suporte	17/09/2015	24/09/2015
54-AM-2015	Coordenação da Nacional AM	18/09/2015	25/09/2015

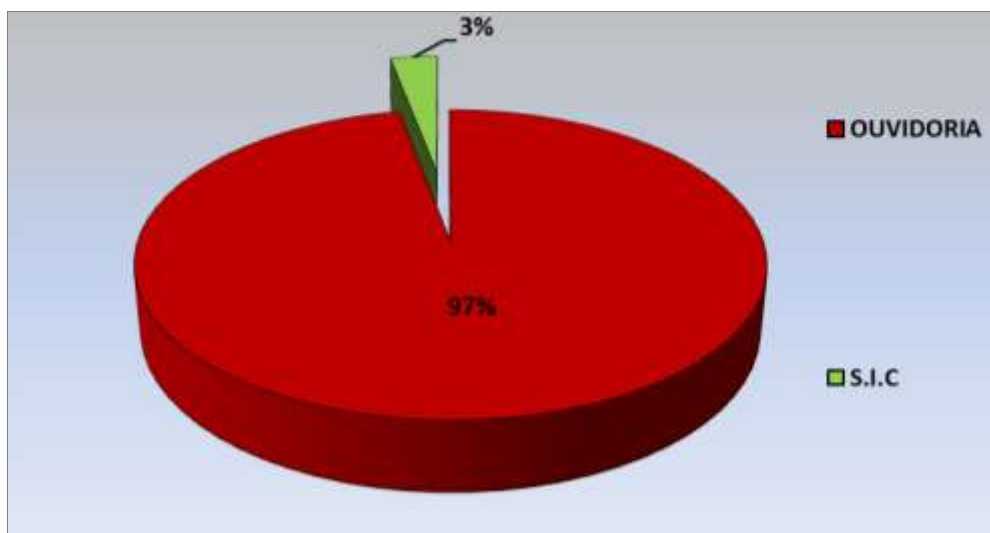


QUANTITATIVO DE ATENDIMENTO

### Total dos percentuais de atendimento para o período

A Ouvidoria da EBC contabilizou nos meses de agosto e setembro 1.186 atendimentos, sendo 1.151 referentes ao atendimento da Ouvidoria e 35 do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

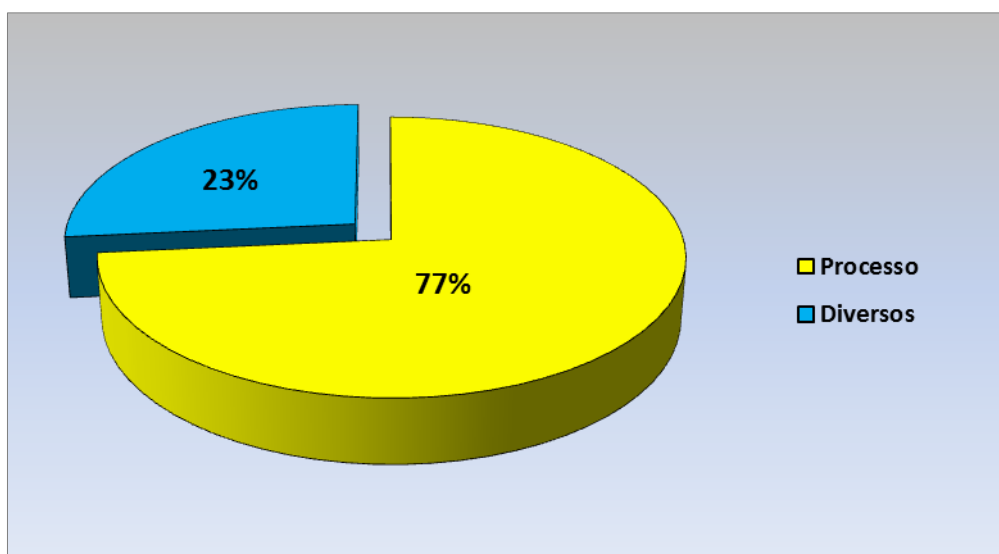
Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 1.151 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 846 (77%) geraram processos por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. As outras 305 manifestações (23%) 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 846 manifestações que geraram processos distribuem-se, entre os veículos, conforme demonstrado abaixo:

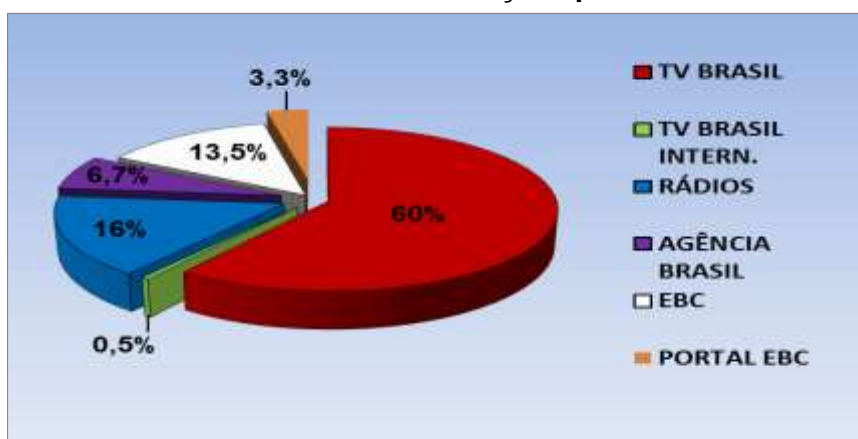
### Manifestações por veículo

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	508	60,0%
TV BRASIL INTERN.	4	0,5%
RÁDIOS	135	16,0%
AGÊNCIA BRASIL	57	6,7%
EBC	114	13,5%
PORTAL EBC	28	3,3%
<b>TOTAL</b>	<b>846</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

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

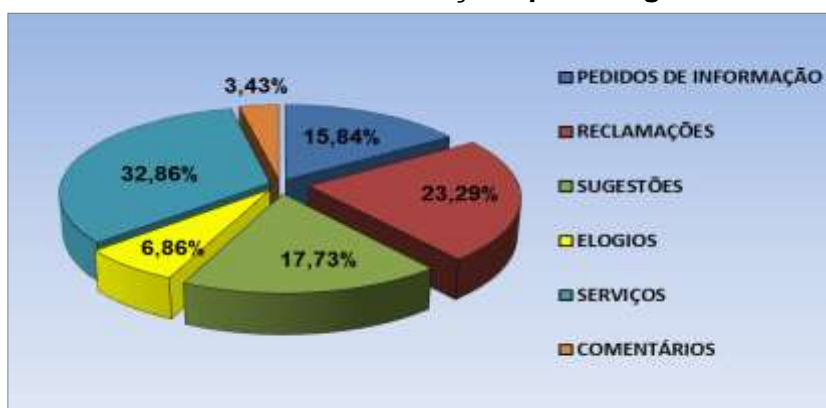
### Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 76,72% dos atendimentos no período, contra 23,29% das reclamações.

### Percentual das manifestações por categorias



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

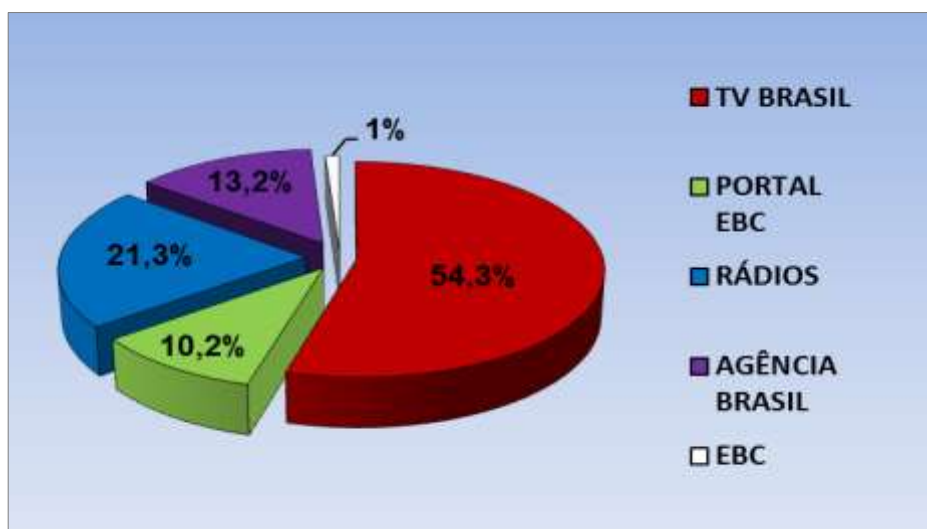
## Reclamações

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “reclamação”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	107	54,3%
PORTAL EBC	20	10,2%
RÁDIOS	42	21,3%
AGÊNCIA BRASIL	26	13,2%
EBC	2	1,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>197</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de reclamações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

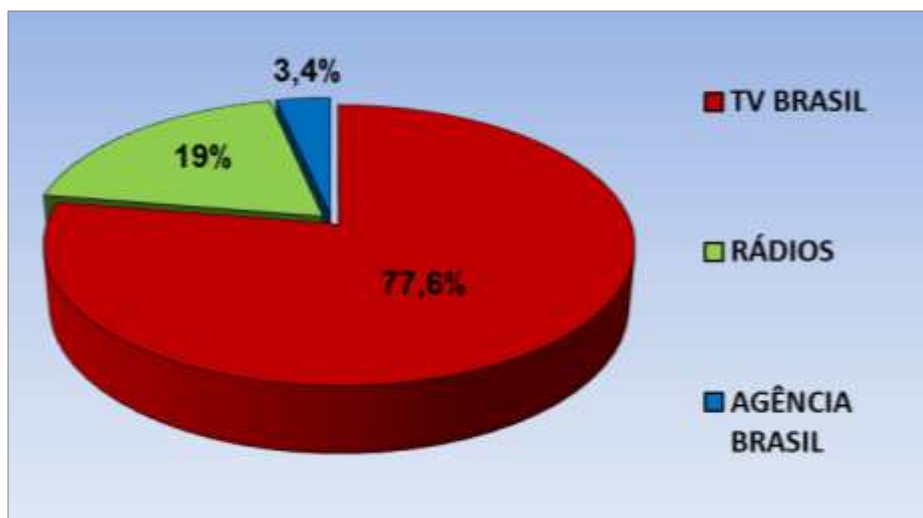
## Elogios

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “elogio”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	45	77,6%
RÁDIOS	11	19,0%
AGÊNCIA BRASIL	2	3,4%
<b>TOTAL</b>	<b>58</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de elogios por veículo



FONTE: NAMBI-OUVIDORIA/EBC

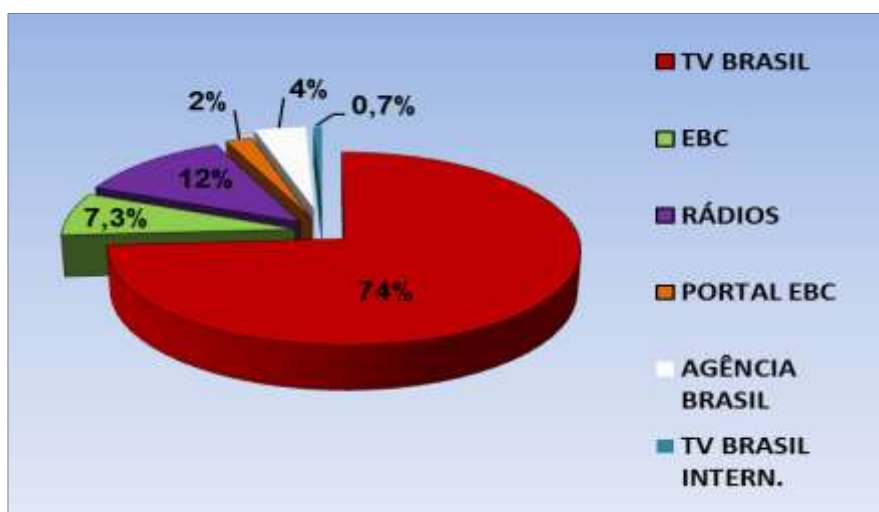
### Sugestões

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “sugestões”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	111	74,0%
EBC	11	7,3%
RÁDIOS	18	12,0%
PORTAL EBC	3	2,0%
AGÊNCIA BRASIL	6	4,0%
TV BRASIL INTERN.	1	0,7%
<b>TOTAL</b>	<b>150</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de sugestões por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

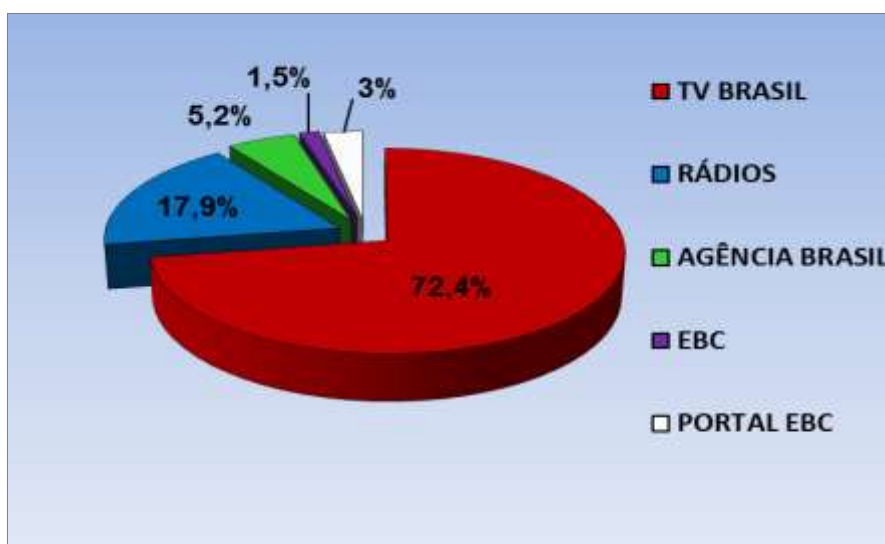
## Pedidos de Informação

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “pedidos de informação”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	97	72,4%
RÁDIOS	24	17,9%
AGÊNCIA BRASIL	7	5,2%
EBC	2	1,5%
PORTAL EBC	4	3,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>134</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de pedidos de informação por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Comentários

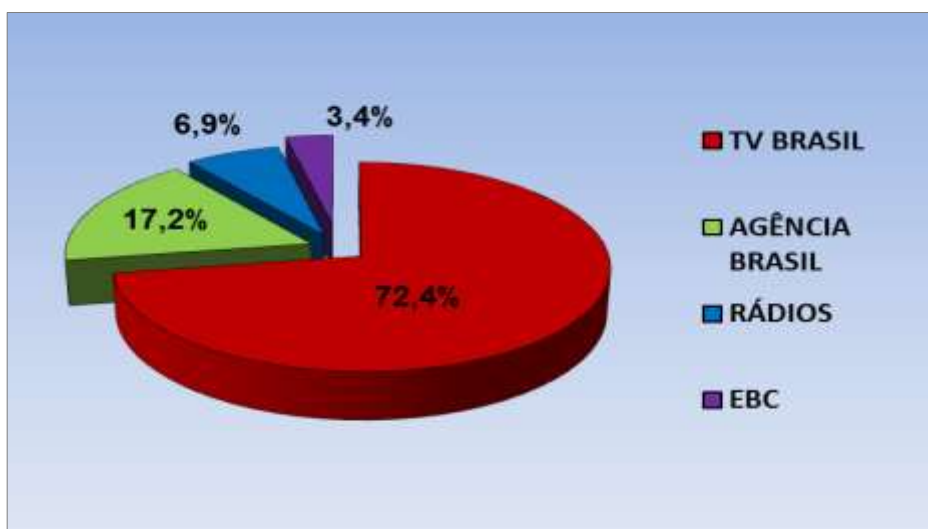
Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “comentários”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	21	72,4%
AGÊNCIA BRASIL	5	17,2%
RÁDIOS	2	6,9%
EBC	1	3,4%
PORTAL EBC	0	0,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>29</b>	<b>100,0%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC



### Percentual de comentários por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

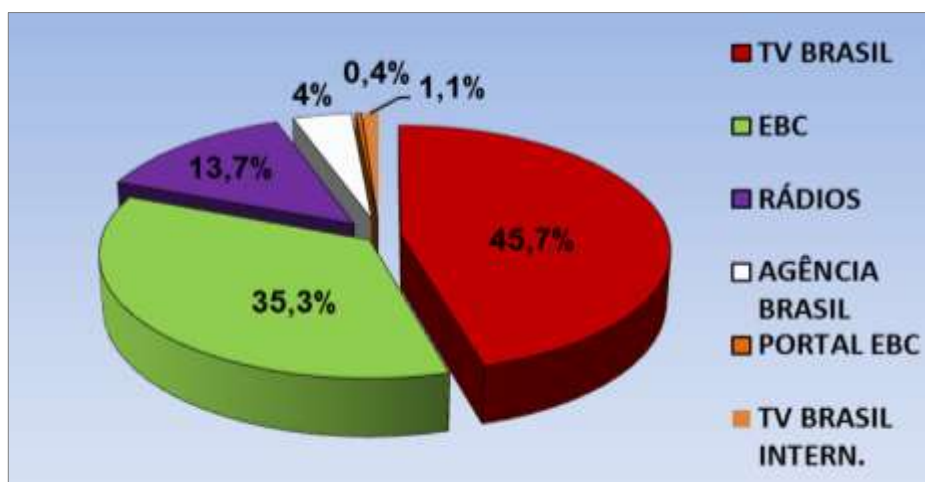
### Serviços

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “serviços”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	127	45,7%
EBC	98	35,3%
RÁDIOS	38	13,7%
AGÊNCIA BRASIL	11	4,0%
PORTAL EBC	1	0,4%
TV BRASIL INTERN.	3	1,1%
<b>TOTAL</b>	<b>278</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de serviços por veículo



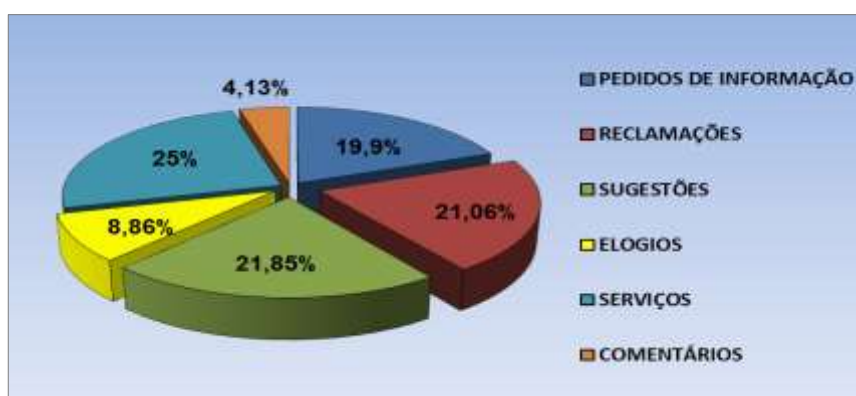
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Quantitativo de atendimentos por veículo

### TV Brasil

A Ouvidoria recebeu nos meses de agosto e setembro 508 manifestações direcionadas à TV Brasil. Destas, o maior número é de serviços (127) e sugestões (111). Foram 107 reclamações, 97 pedidos de informação, 45 elogios e 21 comentários. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

#### Percentual por tipos de manifestações

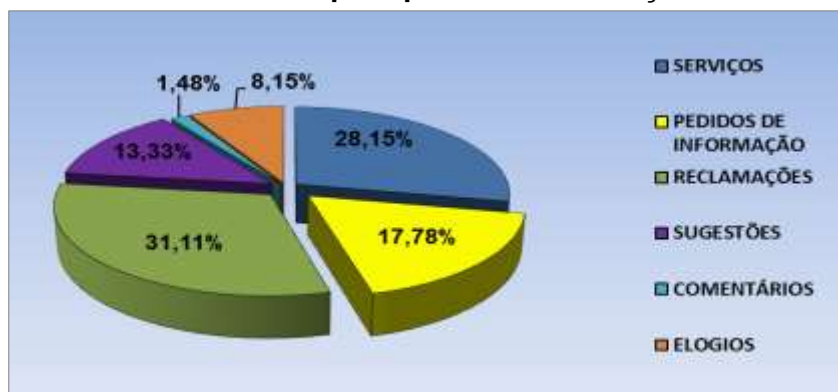


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu nos meses de agosto e setembro 135 manifestações dirigidas aos rádios. A maior parte das demandas foram reclamações (42) e serviços (38). Em seguida vêm os pedidos de informação (24), sugestões (18), elogios (11) e comentários (2). O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

#### Percentual por tipos de manifestações



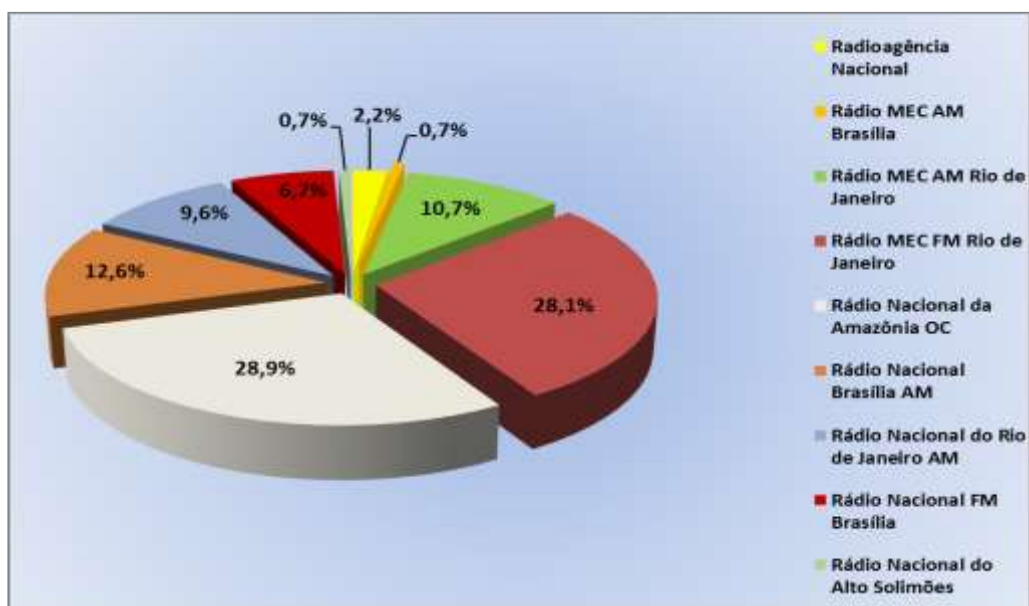
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Serviço	Pedido	TOTAL	%
Radioagência Nacional	3	0	0	0	0	0	3	2,2%
Rádio MEC AM Brasília	0	0	0	0	0	1	1	0,7%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	5	2	3	1	1	2	14	10,4%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	16	3	5	0	5	9	38	28,1%
Rádio Nacional da Amazônia OC	5	2	2	1	28	1	39	28,9%
Rádio Nacional Brasília AM	5	1	4	0	4	3	17	12,6%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	4	2	2	0	0	5	13	9,6%
Rádio Nacional FM Brasília	4	1	1	0	0	3	9	6,7%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	1	0	0	0	1	0,7%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>11</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>38</b>	<b>24</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

As rádios com maior quantidade de demandas são a Nacional da Amazônia OC (28,9%) e a MEC FM Rio de Janeiro (28,1%), seguidas por: Nacional Brasília AM (12,6%), MEC AM do Rio de Janeiro (10,4%), Nacional AM do Rio de Janeiro (9,6%), Nacional FM Brasília (6,7), Radioagência (2,2%), MEC AM Brasília (0,7%) e Nacional Alto Solimões (0,7). O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.

### Percentual de manifestações por rádio

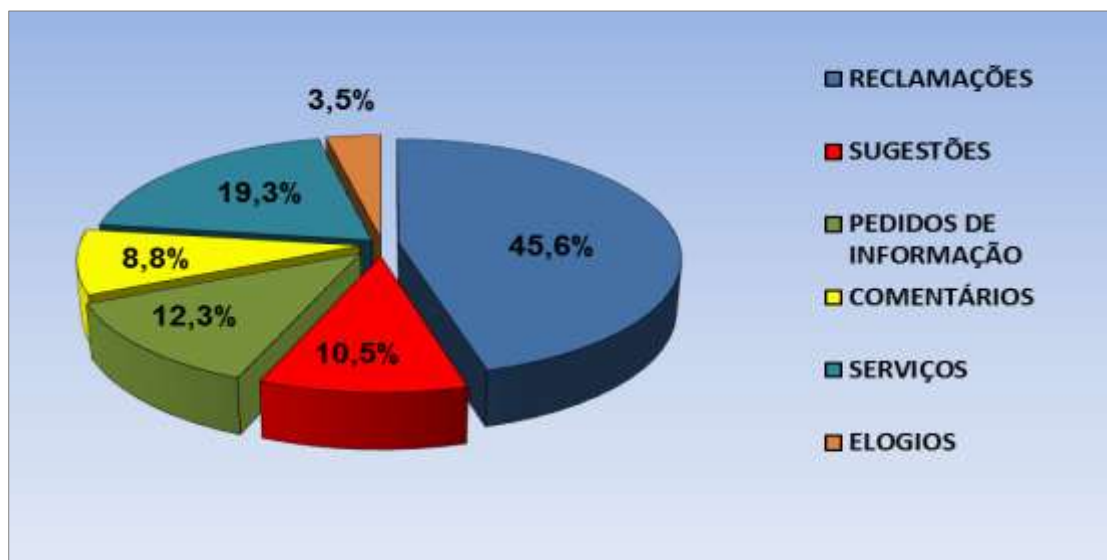


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu nos meses de agosto e setembro 57 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 26 manifestações foram por reclamações, 11 serviços, 6 sugestões, 7 pedidos de informação, 5 comentários e 2 elogios. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

**Percentual por tipos de manifestações**

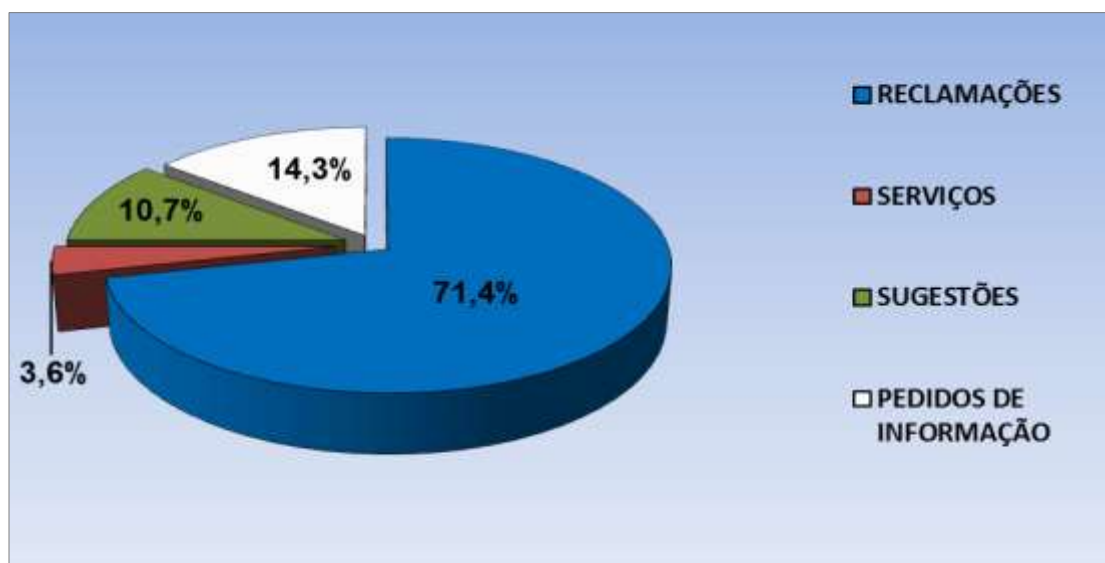


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

**Portal EBC**

A Ouvidoria recebeu nos meses de agosto e setembro 28 manifestações direcionadas ao Portal da EBC. Destas, o maior número é de reclamações (20). Foram 3 sugestões, 4 pedidos de informação e 1 serviço. Não teve registro de elogio ou comentário. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

**Percentual por tipos de manifestações**

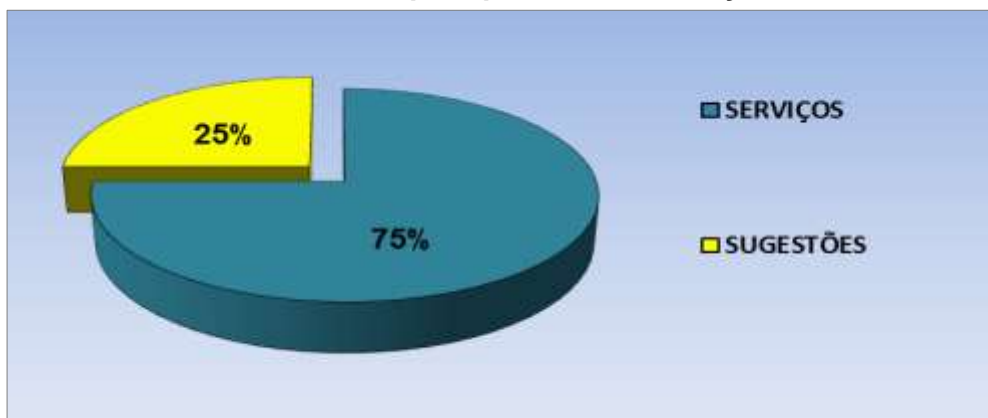


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## TV Brasil Internacional

A Ouvidoria recebeu nos meses de agosto e setembro 4 manifestações referentes à TV Brasil Internacional. Foram 3 serviços e 1 sugestão. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

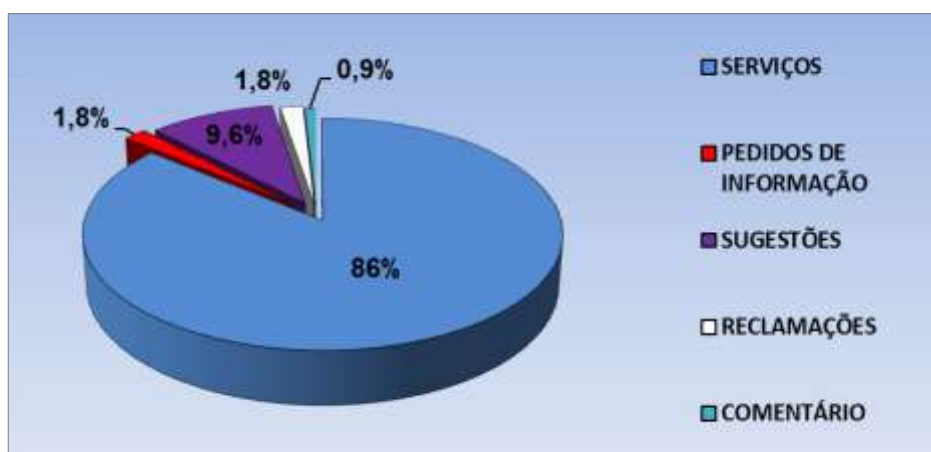


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## Empresa Brasil de Comunicação - EBC

A Ouvidoria recebeu nos meses agosto e setembro 114 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação – EBC, que seriam adequadamente direcionados a um atendimento do tipo 0800 ou “fale conosco”; não são atendimentos característicos de Ouvidoria. Deste quantitativo, 98 manifestações foram por serviços, 11 sugestões, 2 pedidos de informações, 2 reclamações, um comentário e nenhum elogio. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações



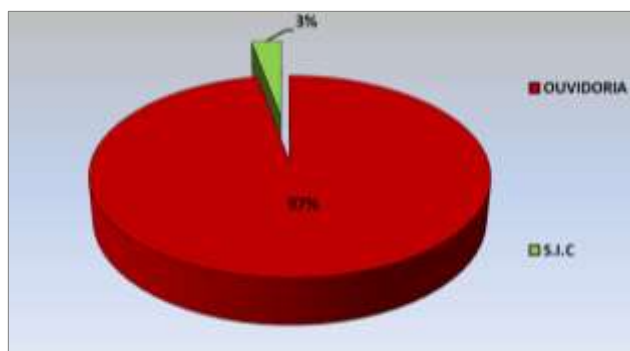
FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC



**SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC**

O SIC registrou nos meses de agosto e setembro 35 pedidos de informação, 34 recebidos via *web* (e-SIC) e 1 atendimento pessoal.

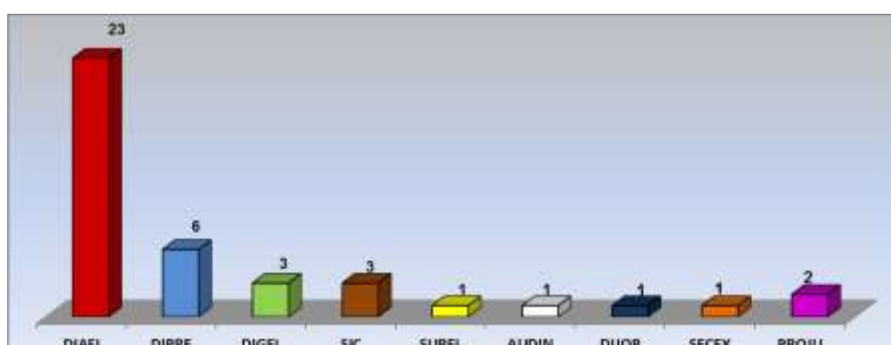
### Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTA: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

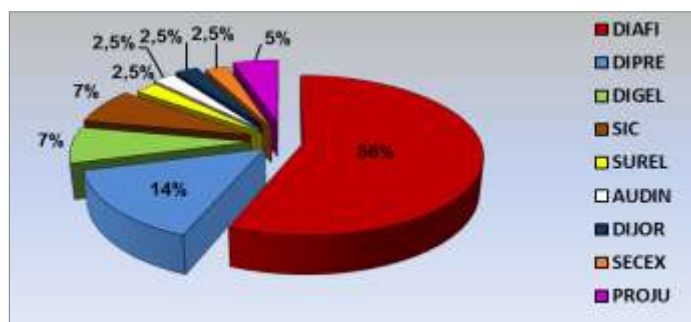
Os pedidos de informações e recursos registrados nos meses de agosto e setembro são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais. Alguns pedidos foram enviados para diferentes áreas.

### Pedidos de informações por área de competência



FONTA: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### Pedidos de informações por área de competência



FONTA: 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. De Acesso à Informação Nº 12.527 de 07 de Novembro de 2011 estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.