



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

# Relatório da Ouvidoria

Outubro

2014

**Ouvidora geral**

Josefi Marques

**Ouvidores adjuntos**

Isabela Ruberti (TV Brasil)

Sebastião Rubens Gomes Pinto (Agência Brasil e Portal EBC)

Tiago Severino (Sistema de Rádios)

**Atendimento**

Ana Cristina Santos

Daniel Teixeira

Gabriela Nascimento

Noemi Paconé

**Monitoramento/Gestão da Informação**

David Silberstein

Jamily Souza

José Luiz Matos

Tiago Martins

**Apoio à comunicação**

Wêdson França

**Secretária**

Edna Mamédio

## Sumário

Apresentação.....	04
Monitoramento e análise de conteúdo.....	07
• TV Brasil.....	07
• Agência Brasil e Portal EBC.....	15
• Sistema de Rádios.....	21
Manifestações do público.....	31
• TV Brasil.....	31
• Agência Brasil e Portal EBC.....	36
• Sistema de Rádios.....	42
Processos pendentes.....	47
Quantitativo de atendimento.....	49
Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.....	61

## **APRESENTAÇÃO**

O Relatório da Ouvidoria referente ao mês de outubro traz a análise da cobertura das eleições em todos os veículos da EBC, além das informações contidas na publicação diária Boletim da Ouvidoria, de circulação restrita à diretoria executiva. Sobre as eleições, a percepção geral da Ouvidoria é positiva, com alguns aspectos pontuais que merecem atenção.

Na TV Brasil, o primeiro turno foi marcado por uma presença tímida do público. Foram poucas as ocasiões em que o eleitor teve a oportunidade de se manifestar. No segundo turno, a quantidade de reportagens com a presença de personagens foi maior. No entanto, o uso da *hashtag* #VotoaVoto nas redes sociais teve impacto reduzido dentro da programação. O caminho foi apenas de mão única. O público, apesar de ter sido convidado a fazer postagens na internet, não viu plenamente a concretizado sua participação na TV.

Em relação aos repórteres, é fundamental um programa de investimento em capacitação para garantir o aprimoramento da equipe. Apesar dos pontos positivos no tratamento da informação, os problemas identificados, em geral, tendem a ser os mesmos já apontados pela Ouvidoria em análises anteriores.

No sistema de rádios públicas, a cobertura descentralizada foi o que mais chamou a atenção. Repórteres de diversas partes do país participaram ao vivo. Na avaliação, porém, do segundo turno, a Ouvidoria considera que houve uma concentração das ações da Rádio Nacional do Rio de Janeiro em uma parcela muito pequena do estado.

Sobre a postura dos profissionais, foi possível observar um cuidado por parte dos apresentadores e jornalistas no tratamento da informação. Mesmo em situações em que os entrevistados fizeram comentários fortes ou em que abririam espaço a questionamentos, a equipe da EBC manteve o distanciamento preciso do assunto.

Por outro lado, as falhas de operação prejudicaram tanto as transmissões nas rádios quanto na TV. Em uma cobertura ao vivo de grande porte, como é o caso das eleições, é compreensível eventuais problemas. Porém, alguns desses casos se repetiram várias vezes ao longo do dia, na cobertura dos dois turnos. No segundo turno, por exemplo, a veiculação do *Nacional Informa*, um dos principais noticiários do Sistema Público de Rádio, ficou muito prejudicada.

A Agência Brasil e o Portal souberam manter o distanciamento das preferências partidárias. Na Agência Brasil, a cobertura das eleições foi correta e equilibrada, com raras exceções pontuais.

Nas seções Manifestações do público e Quantitativo de Atendimento pode-se ver o comportamento dos usuários em relação aos diversos conteúdos oferecidos pelos veículos da EBC e o índice de procura dos serviços da Ouvidoria.

Joseti Marques  
Ouvidora Geral

**Outubro  
2014**

## **MONITORAMENTO E ANÁLISE DE CONTEÚDO**

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

## **ANÁLISE DA COBERTURA DAS ELEIÇÕES NA TV BRASIL**

A análise do primeiro e segundo turnos na TV Brasil considerou os flashes e o programa especial *Eleições 2014*, que apresentou o resultado da apuração das urnas. A Ouvidoria encontrou dificuldades em fazer a análise do primeiro turno das eleições, porque a maior parte dos vídeos do dia 05/10 não está disponível no servidor. Somente estão os arquivos a partir das 15h.

## **COBERTURA DA VOTAÇÃO NO PRIMEIRO TURNO**

### **PROBLEMAS TÉCNICOS**

Ao longo do dia, foram encontrados vários problemas de ordem técnica. Por volta das 16h40, por exemplo, houve um *flash* ao vivo. O programa que vinha em seguida teve a vinheta cortada e parte da fala da apresentadora que fazia a abertura de uma matéria também foi prejudicada. Mais cedo, cerca de uma hora antes, houve o vazamento de uma imagem do estúdio. Foi possível ver a equipe técnica que montava alguns cabos no momento. O fato que chamou mais atenção, porém, foi no primeiro ao vivo feito a partir do cenário onde aconteceria posteriormente o programa especial *Eleições 2014*, durante o intervalo do *Samba na Gamboa*. Após a vinheta, ouve-se bem alto alguém tossir. Os apresentadores pareciam que não estavam preparados ainda e se entreolharam até que a jornalista que estava na bancada resolveu começar a falar.

### **TARJA COM OS RESULTADOS**

Durante o programa *Samba na Gamboa*, a TV Brasil colocou na tela uma arte com os números da apuração da eleição para governador em diversos estados. A medida é interessante por permitir ao telespectador acompanhar o informativo da eleição sem que haja cortes na programação. O detalhe, nesse caso, foi o período que uma dessas tarjas ficou no ar. Foram quase oito minutos com os nomes dos candidatos rolando na parte inferior do vídeo. Dessa forma, o público tende a se cansar, já que o texto não era fixo e permaneceu muito tempo no ar.

## **VIDEOGRAFISMO**

Ainda sobre o videografismo vale destacar a qualidade da vinheta do *Eleições 2014*. A imagem é dinâmica, bem atraente, construída a partir de elementos que fazem referência aos espaços eleitorais em disputa, como o Palácio do Planalto.

## **COBERTURA CENTRALIZADA**

A partir do acompanhamento feito pela Ouvidoria foi detectada uma cobertura no turno inicial das eleições muito centralizada. Poucas regiões do país apareceram. Lugares fora dos grandes centros econômicos ficaram restritos aos comentários e informes curtos sobre crimes eleitorais, apuração de resultados ou fatos apontados por notas oficiais.

## **COBERTURA DO SEGUNDO TURNO DAS ELEIÇÕES**

### **INSEGURANÇA NO VÍDEO**

Os *flashes* ao vivo da manhã foram marcados pela insegurança por parte da repórter que estava no Tribunal Superior Eleitoral (TSE). Com um tom de voz tímido, ela não conseguia impor um ritmo mais contundente à narrativa do texto, apesar do primeiro *flash* ter sido bom. Em alguns momentos, a jornalista se perdeu e não soube manusear de forma mais precisa o papel que segurava com o resumo das informações.

### **O ÂNGULO DA NOTÍCIA**

Um dos *flashes* do Rio de Janeiro contou o caso que aconteceu em Cabo Frio (RJ) de dois ônibus que foram queimados por traficantes. Apesar da força da notícia, o repórter limitou-se a dizer que o crime poderia atrapalhar o deslocamento de eleitores. Não houve contextualização do fato, apenas um tratamento com um ângulo limitado ao processo de votação.

### **ELEITORES PARTICIPAM POUCO**

A participação dos eleitores na TV Brasil, nos dois turnos, foi bem discreta no dia da votação. Foram poucos os espaços concedidos pelos repórteres nas ruas para a manifestação do público. Em geral, os jornalistas foram os donos do discurso. Mesmo



o #VotoaVoto nas redes sociais não foi suficiente. Na tela, não houve uma materialização sólida do que foi postado na internet. Assim, a proposta de fazer uma cobertura integrada não foi plenamente atendida, uma vez que o caminho é sempre de mão dupla. Não basta apenas criar uma *hashtag*, convocar o público a usá-la, mas não apresentar os comentários provenientes dela.

## **QUANDO OS ELEITORES PARTICIPARAM**

Ao comparar com o primeiro turno, na segunda fase do processo eleitoral, o número de reportagens com participação dos eleitores foi maior. Destaque-se em especial o material veiculado da TVE do Rio Grande do Sul sobre o voto de idosos.

## **COBERTURA DESCENTRALIZADA**

O segundo turno, ao contrário da fase anterior, teve uma cobertura descentralizada. Um grupo de reportagens de emissoras de vários pontos do país foi ao ar ao longo da programação e dentro do *Eleições 2014*. O telespectador teve a oportunidade de acompanhar as notícias de Roraima, Sergipe, Amazonas, entre outros locais.

## **CONVIDADO DO ELEIÇÕES 2014**

O *Eleições 2014*, programa que apresentou a apuração dos resultados, teve o cientista político Leonardo Barreto como convidado nos dois turnos. O especialista teve uma atuação bem satisfatória. Ele foi capaz de fazer análises de vários estados, comentar sobre alianças estaduais, tratar sobre questões específicas de diversas localidades e fazer uma interpretação dos resultados das urnas com base nas pesquisas dos institutos. No entanto, o programa foi bem extenso e apenas um convidado, por mais preparado que seja, torna-se repetitivo e pouco atrativo para o telespectador. No primeiro turno, a experiência já havia demonstrado que não poderia funcionar no segundo turno, porque exigiria muito mais tempo de exposição do convidado.

## **A POLÊMICA DAS ELEIÇÕES**

A TV Brasil tratou da polêmica das eleições. O caso que envolveu o doleiro Alberto Youssef, a revista *Veja* e o PT foi abordado tanto nos boletins durante a programação quanto no *Eleições 2014*. A primeira referência ao caso foi feita no período da tarde,

por volta das 14h30. Foi informado que o doleiro estava internado, ao contrário dos boatos que circulavam nas redes sociais de que ele estaria morto.

Dentro do programa que divulgou os resultados, o assunto também foi abordado. O cientista político, que ocupou a bancada com os apresentadores, foi questionado sobre o caso. Ele deu um panorama do que aconteceu. Porém, o jornalista, que levantou o tema, disse que “as *maluquices pipocam*” ao se referir aos boatos de envenenamento. Um comentário pouco objetivo, simplista e que mostra uma leitura pronta sobre o caso.

Pouco tempo depois, uma reportagem voltou ao assunto. O material mostrou as mensagens que circulavam em celulares, a nota da Polícia Federal que afirmava que o doleiro estava hospitalizado, o documento do hospital e uma foto do doleiro internado. O texto buscou fontes para explicar o ocorrido e usou como base referências bem delimitadas – sem recorrer a argumentos com pouca solidez.

### **UMA REPORTAGEM QUE PRECISA SER REFEITA**

A manifestação da telespectadora Heleny Guariba (processo 1898-TB-2014) sobre uma matéria apresentada na edição de 04/09 do *Repórter Brasil/meio-dia* equivale a uma análise crítica de mídia. Diz a telespectadora:

*“Sou telespectadora da TV Brasil e assisti, bastante assustada, uma reportagem sobre a gestão militar de uma escola pública em Goiás. Com 2:30 minutos, a matéria exibida no telejornal exalta o modelo desenvolvido pela Polícia Militar e adotado após problemas de violência na escola. Corroboram a tese de ‘gestão bem-sucedida’, um professor, a tenente responsável, um aluno e mais um familiar. A única crítica ao modelo de ‘militarização da educação’ chega aos 5 segundos finais. Ou seja, dois pontos de vista apresentados de maneira bastante desproporcional. A BBC Brasil fez matéria bastante semelhante sobre o mesmo tema e trouxe vários problemas à tona. Entre eles, a limitação à liberdade dos estudantes, que passaram a usar uniforme escolar, sofrer ingerência sobre o corte ou o penteado de cabelo e ficaram proibidos de falar gírias – medidas que limitam a liberdade de expressão individual – além de terem que pagar uma taxa mensal de R\$50. Faço um alerta para que esta emissora tenha a pluralidade como um valor. A PM, até este momento, não foi criada para atuar na educação de crianças e não tem essa atividade em seu escopo. Porém, em Goiás, segundo a reportagem, assumiu a gestão de 11 escolas, fato que não pode ser ignorado. Somente de posse de informações completas e contextualizadas a*

*sociedade poderá, de fato, tirar suas próprias conclusões sobre o modelo adotado em Goiás e o impacto nos jovens. Grata*”.

Diante da manifestação enfática e pertinente da telespectadora, a Ouvidoria analisou a reportagem e observou que o problema começa já no texto de apresentação da matéria (cabeça), que dá garantias de que a gestão militar da escola resolveu problemas de ordem social e da área de Educação, que obviamente não são questões de polícia. A apresentadora diz: *“Neste ano, onze escolas estaduais de Goiás passaram a gestão para a Polícia Militar e se tornaram colégios militares. Entre os motivos, está o baixo desempenho escolar dos alunos. Depois da mudança, a frequência dos estudantes aumentou e a tranquilidade para os professores trabalharem também”*.

O texto inicial fala de *“um ambiente que era marcado pela violência”*, mostrando imagens de uma rua pobre de periferia e dando informações de uma *“pacificação”* que a reportagem não pode garantir que efetivamente tenha ocorrido, e que se ocorreu certamente não terá sido apenas pela mudança de gestão escolar do Estado para a polícia. Sob imagens de crianças uniformizadas e usando quepes militares, marchando exatamente como fazem os soldados, o texto dá garantias de que *“em menos de um ano a transformação pode ser vista”*.

Em seguida, um professor é entrevistado, afirmando que todos os problemas foram resolvidos e que tudo está melhor. Quantos professores tem a escola? Todos tem a mesma opinião? O modelo adotado, militarista, conflita com o que consagra a pedagogia de educação de jovens e crianças? Afinal, trata-se de um modelo de gestão militar, e não de um modelo pedagógico, de educação – ou será que as duas situações se confundem? Essas questões não parecem importar à reportagem. Em seguida, por óbvio, uma tenente-coronel fala do sucesso do modelo adotado.

O texto da passagem – em que a repórter assina a matéria com sua imagem – enaltece mais uma vez o modelo: *“Disciplina e hierarquia são modelos militares. Para muitos alunos dessa escola, não foi difícil seguir as regras. Eles sabem exatamente quais são seus deveres e direitos”*. Terminado o texto da passagem, o chamado “sobe som” (que é uma elevação do áudio ambiente entre uma parte sonora e outra da matéria) ressoa alto os passos que reproduzem botas militares em marcha. A palavra *“direitos”* ao fim do texto da passagem parece descontextualizada. Após o “sobe som” da marcha, um aluno que em aparência não reflete o ambiente de *“comunidade”* mostrado no início da matéria, dá um depoimento elogioso ao modelo, fazendo

comparação entre aquele colégio e os outros, que na opinião dele são fracos em disciplina.

O texto da reportagem segue explicando que *“50% das vagas dos colégios militares de Goiás são para filhos de militares. A outra metade é preenchida pela comunidade por meio de um sorteio, e a disputa é grande. Os alunos que já estavam na escola tiveram a prioridade, e para as 240 vagas que estavam disponíveis mais de duas mil pessoas se inscreveram”*.

O texto termina em mais uma apologia ao modelo, quando diz que *“para quem conseguiu matricular o filho, essa é uma conquista”*. A entrevistada que vem a seguir não reflete, também, o que se pode pensar que seja uma mulher da *“comunidade”* que a primeira imagem da matéria mostrou como sendo *“um ambiente que era marcado pela violência”*.

Ao final, depois de 2 minutos e 30 de aprovação ao modelo, o texto da reportagem insere de forma burocrática e insuficiente uma voz contrária ao projeto de gestão das escolas de Goiás pela Polícia Militar, inferindo uma polêmica que a matéria não mostrou: *“Mas o sistema de educação baseado em regras militares gera polêmica. Essa especialista em violência nas escolas não aprova a participação do militarismo nas instituições educacionais.”*

A fala da *“especialista em violência nas escolas”* ocupou apenas 16 segundos ao final da matéria e certamente não terá como concorrer com o peso do tempo dedicado ao elogio; também não poderá fazer frente à credibilidade que tem o jornalismo para avaliar situações sociais e imprimir sentidos na audiência. Telespectadores como Heleny Guariba nos ajudam a repensar a forma como os temas sociais têm sido tratados pela Comunicação Pública.

## **NOVAS NORMAS PARA COMERCIALIZAÇÃO NOS VEÍCULOS PÚBLICOS**

“A Norma de Publicidade Comercial e Institucional para Emissoras de Rádio e Televisão – NOR 502 foi revogada pela Resolução nº 118/2014 na reunião Direx ordinária desta segunda-feira (13) e está disponível no Manual 500, dentro da Norma de Comercialização - NOR 501, atualmente em vigor.”

Na edição de número 01 do Boletim da Ouvidoria – informativo que é enviado exclusivamente para a Diretoria Executiva, conforme determina a Lei – chamamos a

atenção para a necessidade de se promover uma revisão nas Normas que orientavam as inserções de publicidade e merchandising nos veículos da EBC. As normas que estavam em vigor eram de 2005, ainda da época da Radiobrás. Sem qualquer avaliação do conteúdo, a notícia de que uma nova norma está em vigor é muito alentadora e a Ouvidoria espera que os seus critérios, agora explicitados de maneira formal, possam trazer contribuição valiosa para o cumprimento da Lei que rege a Comunicação Pública.

### **ENQUANTO ISSO, NO *SEM CENSURA*, PAUTAS COM VIÉS COMERCIAL**

Na segunda-feira, 13/10, a pauta do programa *Sem Censura* foi serviços e produtos para casamentos. Para falar sobre o tema, a produção convidou a paisagista Esther Bonder, o *cake designer* Saimon Garcia, o cerimonialista Ricardo Stambowsky, a *designer* Claudia Haddad, a agente de viagem Gerlane Linhares e Daniela Bechara, que falou sobre os vestidos de casamento. O gancho para o tema do programa parece ter sido a novela *Império*, da Rede Globo, em que um dos personagens é justamente um cerimonialista que apresenta o universo dos serviços e negócios voltados para casamentos. A inadequação do gancho que ensejou o tema foi um aspecto menor, diante da ostensiva propaganda dos produtos e serviços promovida pelos convidados, com a anuência da apresentadora.

Em determinado momento do bate-papo, a apresentadora propagandeia que “*tem várias lembrancinhas assim*”. Na sequência, uma das convidadas começa a mostrar as lembrancinhas e diz: “*A necessidade da festa vai gerando novos produtos*”. Na bancada do programa são mostrados: *kit* toailete, caixinha da madrinha, *kit* costura, caixinhas de docinhos, fotos de vestidos de noiva e até um bolo de casamento, sem falar nos buquês de noiva e roteiros de viagens para lua de mel. Ou seja, o *kit* completo para quem deseja comprar serviços para a realização de uma festa de casamento.

Há pelo menos três anos a Ouvidoria vem chamando a atenção para estes problemas no programa *Sem Censura*. Recentemente, na edição de 28 de maio, no Boletim da Ouvidoria, publicamos a análise feita pela Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Os especialistas chamam a atenção para a seleção de pautas e entrevistados que pode resultar em propaganda indevida. Naquela edição analisada, observaram que o *Sem Censura* “*reproduziu a visão hegemônica acerca das relações de gênero, contribuindo para reforçar um tipo de representação social da mulher estereotipada*”. E foram enfáticos ao afirmar que “*essas participações serviram apenas*

como *merchandising de ações comerciais particulares*". Na edição do programa, foram entrevistadas a empresária Natália de Mesquita, da empresa Escola de Princesas, organização que diz "*buscar resgatar os valores e as boas maneiras das meninas*" e a consultora de "*boas maneiras*" Lenir Lampreia.

## **O EFEITO QUE O *MERCHANDISING* PROVOCA NO PÚBLICO**

O telespectador João Rodrigo (processo-2097-TB-2014) entrou em contato com a Ouvidoria para solicitar informações sobre o restaurante citado na edição do dia 23/10 do programa *Sem Censura*. Ele diz: "*Adorei o programa de hoje, aliás sempre assisto, mas ao término do programa não consegui localizar no Face a página do restaurante Venturini; será que você pode me ajudar? Queria saber como comprar essas massas, obrigada*".

A reação e interesse do telespectador demonstra de maneira inequívoca o efeito de *merchandising* de determinadas pautas do programa *Sem Censura*. O excesso de vezes em que foi dado destaque aos produtos e ao restaurante da convidada do programa surtiu resultado imediato.

A convidada foi a empresária capixaba Ana Venturim Porto, que contou como sua avó italiana preparava a massa para reunir a família e que foram essas memórias que fizeram-na criar receitas exóticas de macarrão. Entre os sabores, massas de pimenta, gengibre, grão-de-bico e café. As massas foram mostradas no programa com suas embalagens e logomarca comercial. O nome do restaurante da entrevistada foi apresentado com destaque. Diz a apresentadora: "*Qual é o nome... Restaurante Venturim*"? Ela pergunta para a convidada: "*Pode comprar pela internet*"? No último bloco do programa, a apresentadora lê ao vivo uma mensagem de telespectador: "*Caramba Leda, o Face da moça do macarrão vai estourar. Como chama o seu restaurante*?" A empresária responde: "*Restaurante Venturim. No Facebook vai ser restaurante Venturim*".

A Ouvidoria entende que possa haver curiosidades em torno do dia Mundial do Macarrão, mas obviamente que se deve ter cuidado para que a pauta não resvale para a propaganda de produtos, serviços e marcas, em flagrante contradição com o que impõe a Lei que rege a comunicação pública.

Pautas com viés comercial no programa *Sem Censura* é um problema que já se tornou crônico, mas parece que os gestores e responsáveis pela produção não têm interesse em corrigir.

Agência Brasil e Portal EBC

## **COBERTURA DO PRIMEIRO TURNO DAS ELEIÇÕES**

Diariamente a Agência publicou a agenda de todos os candidatos, tanto no primeiro quanto no segundo turno. Deu espaço a todas as legendas para apresentação de suas principais propostas (inclusive de nanicos). Com base em dados do TSE levantou questões interessantes com um perfil do eleitorado (número de jovens, mulheres, idosos) produzindo material que foi amplamente utilizado por diversos veículos.

Com informações do TSE, trouxe informações importantes para o eleitor: como se familiarizar e votar na urna eletrônica, como melhorar a leitura nas urnas biométricas (que foi problema em algumas localidades como Niterói, no Rio de Janeiro). Também foram disponibilizados *links* para local de votação, a lista de candidatos à Câmara e ao Senado, a documentação necessária para votar. A EBC divulgou amplamente o que é permitido ou não no pleito e o *link* para denúncias de crimes eleitorais. Foi formulado também um arquivo em PDF para que o eleitor imprimisse sua 'cola eleitoral' no primeiro turno.

Com tantos candidatos à presidência no primeiro turno, com as limitações que a Agência pudesse ter na cobertura, ainda assim registrou ao menos uma das atividades dos candidatos. Produziu matérias informando que Eymael, por exemplo, estava em determinado estado e fez tal afirmação. O mesmo ocorreu com Levy, Luciana Genro, Zé Maria, Eduardo Jorge, Marina, Aécio e Dilma. Com relação aos candidatos aos governos estaduais, tentou o mesmo caminho. E produziu uma série com os candidatos à governança. Nesse material houve alguns ruídos. Apresentando os nomes dos candidatos ao governo do Estado e os principais desafios que o eleitor encontraria pela frente, algumas matérias tiveram mais profundidade, outras menos e algumas distorções. A série foi publicada por regiões.

Na eleição para a governança no nordeste, por exemplo, a matéria que falava sobre o Maranhão era bem enxuta e não trazia muitos 'números ruins', diferente do tratamento

dado à matéria sobre o estado de Pernambuco. Sabidamente os números de Pernambuco (IDH, etc.) são bem melhores que os do Maranhão. Mas na leitura dos dois textos produzidos pela Agência essas informações não ficavam tão visíveis. Houve também um claro otimismo em relação aos dados informados sobre o estado do Ceará. Nesse aspecto faltou um correto distanciamento para informar a todos os leitores um quadro mais padronizado (IDH, população, participação no PIB etc.). Na opinião da Ouvidoria, a série deveria ter apresentado um resumo mais uniforme sobre problemas e bons índices de cada estado.

Fato semelhante ocorreu com os desafios para o cargo da Presidência. Louvável a ação da Agência em levantar alguns questionamentos. Mas, como inclusive foi abordado em um boletim da Ouvidoria, questões nacionais tão complexas não conseguem ser esmiuçadas em uma única matéria, ouvindo dois especialistas, por exemplo. A intenção de levantar essas questões foi ótima, mas pelo espaço e número de pessoas ouvidas sobre o tema, o resultado não poderia ser condizente com caminhos ou soluções mais pertinentes. Talvez, nessa série, a Agência deveria apenas ter levantado as questões e se aprofundado nos problemas sem apresentar caminhos segundo a visão de apenas dois ou três especialistas. A divulgação das pesquisas para intenção de voto quanto à Presidência foi correta. Todas foram apresentadas desde o início do processo, independente de quem, no momento, as liderava.

## **NO SEGUNDO TURNO**

Com relação à divulgação das práticas cidadãos durante o pleito, a Agência manteve o mesmo padrão em relação ao primeiro turno. As pesquisas com intenção de votos foram divulgadas independente de tendências ou institutos. Novamente houve um reforço nas pautas para facilitar a vida do eleitor: horários de votação, procedimentos, documentação necessária, o que era ou não permitido no dia da votação, os estados que não adotaram a Lei Seca etc.

A cobertura da Agência ganhou uma maior ênfase para os estados onde também havia segundo turno para governadores. Foi destinado espaço, com equilíbrio, para manifestações desses candidatos ao governo estadual. A agenda dos dois candidatos à Presidência continuou sendo divulgada diariamente, logo cedo. Percorrendo a pauta de matérias é perceptível um volume maior de ações da presidenta Dilma, da mesma maneira que ocorreu no primeiro turno.



Não passou despercebida à pauta da Agência o acirramento de ânimos de eleitores nas redes sociais. Uma matéria da Agência, que também foi pauta de toda mídia nacional, registrou o rompimento de amizades e ou de relações familiares em função da campanha. Assim como também registrou o volume recorde de interações nessas redes em função da eleição com matéria sobre o Facebook.

A Agência passou, também, a destinar uma maior cobertura com relação aos eventos e às autoridades do Tribunal Superior Eleitoral. Noticiou a presença dos observadores internacionais, a reunião de autoridades de outros países com o Conselho do TSE no dia de votação do segundo turno e registrou entrevista e pronunciamentos do presidente do TSE sobre o pleito.

Na divulgação da totalização dos votos, a Agência equiparou-se aos veículos convencionais. Todos passaram a divulgar e contabilizar números a partir do fechamento das urnas do estado do Acre. Divulgou a reeleição da presidenta Dilma, como os demais veículos, no exato momento em que, matematicamente, ela havia vencido o pleito. Nas matérias consecutivas deu voz ao presidente do TSE para o anúncio oficial, publicou matéria com gráfico com a virada na apuração e manteve o clima de cobertura até o fim da contagem dos votos.

No entanto, a Agência foi infeliz na última infografia, quando tentou mostrar que no estado tal venceu a candidatura tal, atribuindo aos estados da federação, no mapa do Brasil, a cor do partido mais votado naquela região. O resultado final foi que acabou corroborando versões de que as eleições teriam mostrado um país dividido, dando a impressão final de que os estados teriam votado em massa, com todos os seus leitores, em apenas um dos candidatos – o que, aí sim, poderia ser interpretado como um país dividido.



A utilização de recursos gráficos tem o objetivo de facilitar a compreensão na medida em que lida com informações em formas resumidas. O episódio mostra, no entanto, que é preciso ter cuidado para que a perda de informações no processo de simplificá-las não introduza distorções na maneira como essas informações são percebidas, o que pode levar a interpretações que destoam da realidade dos fatos.

## **ANÁLISE TÉCNICA**

Para a observação, foram considerados os apontamentos feitos no manual Eleições 2014: Diretrizes de Cobertura Jornalística. Uma das constatações é que os textos, com algumas exceções, foram objetivos. Casos com particularidades que fugiram ao preconizado no documento da área de jornalismo ou que não atendem à proposta da Comunicação Pública são descritos aqui.

## **ROTINA DE COBERTURA DAS ELEIÇÕES**

Na cobertura da votação existe uma rotina de assuntos que, praticamente, convoca a atenção dos repórteres. São eles: casos de crimes eleitorais, substituição de urnas e reforço na segurança. Todos estes temas estiveram presentes na Agência Brasil e no Portal EBC. O factual do dia das eleições, em ambos os turnos, não ficou esquecido. Os apontamentos procuraram dar um panorama do que aconteceu em diversas localidades.

## **O DESAFIO DA COBERTURA**

No turno inicial das eleições, a grande quantidade de candidatos é realmente um desafio. O elevado número de partidos e a confusão na organização das legendas tornam ainda mais difíceis à interpretação do cenário político.

Porém, foi justamente no segundo turno, quando a quantidade de candidatos em cena é menor que a cobertura ficou baseada, em especial, na disputa eleitoral e nas notícias indispensáveis em torno do pleito, como crimes. Talvez, a existência de um número reduzido de atores e de locais com o confronto ainda aberto, o espaço dos veículos da EBC poderia ser usado para experimentação. Buscar mais curiosidades, fundamentar os textos com personagens, dados e uma organização estética atraente poderiam ter sido os grandes diferenciais. A opção foi, porém, em repetir uma fórmula já empregada anteriormente.

## **ONDE ESTÃO AS PESSOAS?**

Uma das bases da Comunicação Pública é o foco nas pessoas. O espaço público não pode ser uma reserva exclusiva de jornalistas, profissionais de mídia, autoridades e especialistas das mais variadas áreas. Ao analisar o conteúdo da Agência Brasil e do Portal EBC durante o dia de votação nos dois turnos, há uma notória ausência do público como personagem da notícia e também como um participante do processo eleitoral que tem direito a fala, a dar sua opinião.

## **CONTAR SEM CONTEXTUALIZAR**

Uma das notícias que foram disponibilizadas na Agência que tem um personagem como elemento principal foi “Taxista de Fernando de Noronha foi o primeiro a votar”. O curioso deste texto é que a informação que seria central – o primeiro eleitor a votar no país – ocupa apenas o lead. As outras partes da notícia dizem respeito à eleição em Pernambuco. O repórter descreve a previsão do tempo, as ruas que amanheceram cheias de santinhos, número de eleitores daquele estado e as prisões por boca de urna.

O personagem, apesar de ocupar o destaque na construção da notícia com o título e o primeiro parágrafo do texto, é, na verdade, um elemento secundário. Dos seis parágrafos da matéria, a descrição do primeiro eleitor a votar no dia 5/10 é somente o seguinte: *“O primeiro eleitor a votar no país foi o taxista César Rodrigues de Lima, 45 anos. Ele votou em uma escola no Arquipélago de Fernando de Noronha. Um dos mais visitados pontos turísticos do país, as ilhas têm fuso horário diferente do de Brasília, e está uma hora à frente da capital do país”*.

## **DESTAQUE PARA (ALGUNS) VENCEDORES**

As notícias sobre os candidatos que venceram a eleição para governador no primeiro turno tiveram formato semelhante: abertura com o resultado e o perfil do político. Foi o que aconteceu, por exemplo, em *“Renan Filho está eleito para o governo de Alagoas”*, *“Marcelo Miranda vence no primeiro turno no Tocantins”* e *“Wellington Dias está matematicamente eleito governador do Piauí”*.

Alguns textos que se aventuraram em ir além deste formato construíram uma narrativa passível de questionamentos. A notícia que tratou da eleição de Beto Richa, no Paraná, parece mais um discurso panfletário com frases como *“ele assumiu o*

*mandato em 1º de janeiro de 2011, tendo como prioridades de atuação as áreas de educação, saúde, segurança pública, proteção social, agricultura e infraestrutura” e “no governo do estado, Richa modernizou o parque industrial paranaense”.*

Entre os governadores eleitos, no turno inicial, dois tiveram seus depoimentos mostrados pela Agência: Geraldo Alckmin, de São Paulo, e Fernando Pimentel, de Minas Gerais. Já os candidatos derrotados – com exceção de Paulo Skaf, adversário de Alckmin – foram esquecidos.

## **YOUSSEF E A VEJA**

A Agência Brasil não deixou de tratar, no segundo turno, da polêmica daquele final semana. A publicação da revista *Veja* e o suposto envenenamento do doleiro Alberto Youssef foram notícia.

Dois textos merecem particular destaque. Em “*TSE manda revista Veja adequar publicação do direito de resposta de Dilma*”, há um relato sobre a exigência do Tribunal Superior Eleitoral para que a revista publicasse o direito de resposta concedido à candidata dentro do padrão que havia sido determinado pela justiça. A informação, porém, é curta, não apresenta com clareza o fato e poderia ter sido descrita de forma mais ampla.

Já em “*PF diz que doleiro Alberto Youssef passa bem e ficará hospitalizado por 48 horas*”, a notícia tem um número maior de fontes e consegue fazer um panorama interessante do caso. Nas duas situações analisadas, não foram detectadas marcas de qualquer predileção partidária ou tentativa de arranjo textual para criar uma estrutura enunciativa pró-Dilma ou pró-*Veja*.

## **A IMPORTÂNCIA DAS MATÉRIAS “COM SOTAQUE”**

Voltamos ao Manual de Jornalismo da EBC para extrair dele a observação, da página 23, onde trata de “Valores, Objetivos e Diretrizes” e ganha destaque a expressão “regionalismo”:

O regionalismo das pautas, dos sotaques e do idioma é essencial ao jornalismo da EBC. Está nos fundamentos de seus veículos, pelo seu caráter público e pelo acolhimento à diversidade cultural do país. É perfeitamente justificável que a Agência dê um peso maior à cobertura do noticiário econômico e político e adjacentes.

Ninguém fica impune diante do *mainstream* da mídia comercial. Assim, para a Ouvidoria, é agradável notar que a Agência, quando possível, cobre e dá com destaque em sua página a notícias “com sotaque”. É o caso da matéria sobre a comunidade de Salgueiro, em Pernambuco, que se movimenta na produção de sabão feito à base do óleo de cozinha.

*“Produção de sabão com óleo de cozinha mobiliza cidade do sertão pernambucano”*

Uma das definições possíveis para definir um texto como “de interesse público”, sem dúvida, é o efeito que o assunto tratado pode provocar para um número determinado de pessoas. Quanto maior o número de indivíduos afetados ou mesmo sensibilizados, maior o interesse público. Mas uma Agência de Notícias, especialmente uma agência pública, não pode ter como objetivo apenas a quantidade. Deve preocupar-se também com as chamadas “pequenas coisas”, ou pequenos avanços que possam servir, em determinada situação, como “histórias exemplares” e que podem provocar desdobramentos positivos.

Assim não chega a ser surpreendente que a matéria sobre a produção de sabão de cozinha no sertão pernambucano mereça sair na editoria de “Pesquisa e Inovação”, em meio a material sobre robótica, feiras de ciência e tecnologia e até assuntos de astronomia. Alguém poderia perguntar: afinal onde está a pesquisa e a inovação? Esse alguém, claro, desconhece a realidade brasileira.

Para a Agência Brasil, em certas circunstâncias, fazer sabão de cozinha pode merecer até o adjetivo “revolucionário”, a ponto de chamar a atenção da repórter Ariane Povoá, que relatou a experiência na Agência e voltou ao assunto no dia seguinte no quadro Ideias Renovadoras, no programa Repórter Brasil, da Rádio Nacional.

## Sistema de Rádios

### **PRIMEIRO TURNO DAS ELEIÇÕES**

A Ouvidoria acompanhou a cobertura do primeiro turno das eleições pela Rádio Nacional AM, de Brasília, e das emissões para a rede formada a partir dela. Foi analisado o conteúdo veiculado no horário entre 5h e 21h. Todos os programas, tanto jornalísticos quanto musicais, foram considerados nesta verificação.

## **COBERTURA REGIONAL**

A participação de repórteres de diversas regiões mostrou o interesse do radiojornalismo em realizar uma cobertura descentralizada, fora do eixo tradicional - Rio, São Paulo e Brasília. Trata-se de um princípio básico da Comunicação Pública de ser ampla, plural e capaz de lidar com a diversidade.

## **PARTICIPAÇÃO DE PARCEIROS**

A cobertura regional contou com a participação de repórteres que não fazem parte do quadro da EBC. A medida ajudou a potencializar a ideia da Rede Nacional de Comunicação Pública. Porém, alguns profissionais pareciam não ter habilidade suficiente para participar de um *flash* ao vivo na Rádio Nacional. Em uma situação particular, uma repórter que entrou ao vivo da Rádio Ufop, de Ouro Preto, aparentava certo nervosismo e tinha dificuldades na dicção das palavras. O detalhe desse caso é que ela foi ao ar duas vezes, ao vivo. A primeira às 14h30. A segunda às 17h38. Em cada *flash*, os problemas se repetiram de forma semelhante.

## **EXCESSO DE NÚMEROS**

A cobertura das eleições naturalmente tem um volume grande de números: urnas com defeitos, abstenções, quantidade de candidatos presos, entre outros. No entanto, em algumas situações os flashes privilegiaram a apresentação de números em detrimento da abordagem de fatos de forma mais ampla. Por exemplo, às 11h02, o *Nacional Informa* veiculou a notícia da mudança de uma seção eleitoral, no Maranhão, devido à ação de vândalos. Porém, não disse como foi a ação do grupo, a extensão dos danos e se os responsáveis foram presos. Essa mesma notícia voltou a ser apresentada às 13h03. Somente às 18h56 houve a complementação das informações. No entanto, não foi informado se os vândalos foram presos ou não. A impressão era que interessava mais à emissora listar números, em todas as regiões do país, do que contextualizar uma notícia em particular.

## **POUCA PARTICIPAÇÃO DO PÚBLICO**

Ainda sobre a contextualização, foi possível perceber a baixa participação do público na cobertura. Foram poucas sonoras. Em geral, apenas repórteres e especialistas falaram. É compreensível que a cobertura do dia de votação seja feita a partir do

factual, do imediato. Porém, é fundamental encontrar meios para colocar o público em destaque. Pode-se observar que, no rádio, o item Protagonismo do Cidadão, do manual *Eleições 2014: Diretrizes da Cobertura Jornalística*, foi deixado de lado.

## **ESPECIALISTAS VIDENTES**

Em duas situações em particular, cientistas políticos fizeram análise do cenário político a partir de pesquisas e extrapolaram a finalidade de sua participação durante o momento da eleição. O primeiro caso foi por volta das 8h20 quando um professor disse que Suplicy não seria eleito. Às 12h44, outro especialista citou que o segundo turno teria caráter inédito por ser provavelmente entre duas mulheres. O detalhe é que a última entrevista era gravada. Ou seja, essa informação poderia ter sido suprimida durante a edição.

## **REFERÊNCIA NEGATIVA A CANDIDATO**

Próximo do meio-dia, a representante do Instituto Patrícia Galvão citou, ao vivo, o candidato Levy Fidelix. O líder do PRTB foi classificado como "*muito homofóbico*". O objetivo da conversa era tratar da participação da mulher na política. A postura da apresentadora foi precisa nessa situação. Ela não interferiu a ponto de constranger a entrevistada. O bate papo foi finalizado, uma música foi ao ar e, logo após, foi informado que caso o candidato quisesse poderia utilizar o espaço da rádio para se manifestar sobre o ocorrido.

## **MULHERES NA POLÍTICA**

Entre as recomendações do Conselho Curador para a cobertura das eleições está a "*atenção para participação das mulheres na disputa eleitoral, seja como candidata, eleitora, fonte ou profissional de mídia*". Ao analisar o dia de votação, foi possível perceber uma dedicação do radiojornalismo para alcançar esta meta. Números de mulheres eleitoras e debates sobre a participação feminina nos partidos entre outras informações estiveram constantemente dentro da cobertura.

## **PROGRAMAÇÃO MUSICAL**

As músicas veiculadas no período da análise são um bom exemplo de como o espaço do entretenimento pode contribuir para discussão de temas mais áridos, como a

política. Um caso interessante foi o programa *Musishow*, que apresentou uma *playlist* de músicas que contam um pouco da história política do país.

## **RITMO DO VOTO A VOTO**

O *Voto a Voto*, programa para divulgação dos números, teve no seu apresentador um papel central para manter a narrativa da apuração por cerca de quatro horas. A maneira clara de transmitir as informações, a segurança e a capacidade de impor ritmo na apresentação foram determinantes para manter a fluidez do programa, principalmente, devido ao período extenso que ficou no ar.

## **INTERJEIÇÃO INCONVENIENTE**

Porém, dois fatos no *Voto a Voto* merecem uma observação. As situações dizem respeito aos resultados para a Presidência. Os dados começaram a ser divulgados apenas por volta das 19h10. Até a divulgação iniciar, a conversa entre os presentes no estúdio do *Voto a Voto* deixou transparecer uma certa bagunça, por aproximadamente 10 minutos. Logo que houve a liberação das informações pelo TSE, uma repórter divulgou os primeiros números. Foi informado o percentual da candidata Dilma Rousseff e, logo em seguida, o do candidato Aécio Neves. O detalhe é que quando a repórter mencionou que o representante do PSDB estava com 35% foi possível perceber uma manifestação de surpresa vinda do estúdio. A interjeição foi um sonoro "*hum!*" perceptível de maneira bem nítida, às 19h13.

## **O SEGUNDO TURNO DAS ELEIÇÕES**

A Ouvidoria fez o acompanhamento a partir da Rádio Nacional do Rio de Janeiro, no horário entre 8h e 21h.

## **CENTRALIDADE DA COBERTURA**

A cobertura contou com a participação de repórteres de emissoras em todas regiões do país, mas dentro do estado do Rio de Janeiro, a Nacional privilegiou a capital e as cidades de Armação dos Búzios e Niterói. Nessas duas últimas, o uso do sistema de biometria foi marcado, no primeiro turno, por uma série de problemas. A demora na votação refletiu no momento de apurar o resultado. Talvez por isso, o radiojornalismo dedicou particular atenção a estas localidades. Porém, as outras cidades ficaram restritas a informes pontuais sobre ocorrências de crimes e outros problemas



eleitorais. Do início da cobertura, às 8h, até o fim da votação, às 17h, foram citadas apenas oito cidades. Uma quantidade pequena se for considerado que o Rio de Janeiro tem 92 municípios.

## **NOTÍCIAS VELHAS**

Nas primeiras horas da cobertura, as notícias veiculadas foram, claramente, conteúdo velho. As matérias já haviam sido levadas ao ar e não tiveram o texto atualizado. A primeira delas dizia que *“os mesários de Niterói, região metropolitana do Rio de Janeiro, e Armação dos Búzios, na região dos lagos, vão receber reforço no treinamento para o segundo turno”*. Ao verificar no sistema de busca da Radioagência, a reportagem foi localizada. Ela foi produzida e disponibilizada no dia 21 de outubro. Outra notícia veiculada por volta das 8h30 também tinha problema semelhante. O texto *“TSE pretende aumentar o reconhecimento de eleitores por biometria”* dizia que a ação de orientar os mesários ainda iria ser feita pela justiça eleitoral.

## **INDICAÇÃO DA PREFERÊNCIA DO ELEITOR**

Às 8h50, um entrevistado afirmou que *“no Estado do Rio de Janeiro há uma clara preferência, há um favoritismo claro do governador Luiz Fernando Pezão. Tudo indica que o governador será eleito por uma diferença muito grande de votação para o Marcelo Crivella”*. O comentário, apesar de ter sido feito por um especialista na área da política, não é adequado para aquele momento. Ele pode soar para o cidadão como uma espécie de orientação para o voto. Também abre margem para levantar suspeições sobre o conteúdo veiculado pela emissora, uma vez que o dia da votação exige por parte dos meios de radiodifusão sobriedade e distanciamento, principalmente no que se refere à divulgação de informações que são oriundas de pesquisas de intenção de votos. Vale destacar que por parte do profissional da EBC que fazia a entrevista não houve qualquer referência inadequada ao candidato. As perguntas, inclusive, não denotaram vínculo ou predileção partidária a nenhum dos concorrentes ao cargo de governador.

## **ERROS DE OPERAÇÃO**

Foram detectados alguns problemas de áudio durante a cobertura. O primeiro caso foi registrado às 9h04 quando houve eco, alguns períodos de silêncio e um certo desarranjo no uso das trilhas. Outro problema aconteceu às 9h36. A apresentadora lia

a cabeça de uma notícia sobre o tempo médio de votação quando inesperadamente a vinheta do *Nacional Informa* foi ao ar. No entanto, foi possível ouvir apenas a parte final de uma reportagem e o encerramento do noticiário. Às 13h58, algo semelhante aconteceu no programa *Puxa o Fole*. A trilha ficou no ar por cinco minutos. Quando foi interrompida, entrou a narração de uma notícia. Novamente, o que o ouvinte pode acompanhar do *Nacional Informa* foi o final de uma reportagem e o encerramento feito pelo apresentador.

## **ORIENTAÇÃO AO ELEITOR**

Um aspecto positivo detectado na cobertura da Nacional do Rio diz respeito à orientação para o eleitor. Foi possível perceber que houve uma ênfase na importância da participação no processo eleitoral. O radiojornalismo também se preocupou em informar diversas vezes quais os documentos que o eleitor deveria levar, o funcionamento do sistema biométrico, como estavam as filas nos principais locais de votação, a situação do trânsito, o tempo, entre outros aspectos.

## **INTEGRAÇÃO COM PROGRAMAS POPULARES**

Durante o dia de votação, a Nacional do Rio não deixou de ter uma programação musical interessante. Ao mesmo tempo, apresentou músicas que tem forte abordagem política sem, porém, enveredar pelo caminho do proselitismo. *Puxa o Fole* é um bom exemplo de como os programas populares podem assumir esta dimensão política sem abandonar a linguagem e as características que permitem a identificação com o público. O apresentador, com o seu modo particular de conversar com o ouvinte, apresentou o perfil dos candidatos ao governo de vários estados e comentou sobre a importância do voto. Ele mostra que é possível orientar, informar e entreter sem perder o traço marcante do regionalismo que o determina.

## **YOUSSEF, A REVISTA VEJA E A POLÊMICA DAS ELEIÇÕES**

A partir do final da manhã, o *Nacional Informa* passou a veicular notícias sobre o estado de saúde do doleiro Alberto Youssef. Os textos inicialmente apenas informavam que ele estava bem, o que poderia gerar estranheza no público, uma vez que não havia uma contextualização clara do motivo para aquela notícia estar sendo veiculada, apesar de circular um boato nas redes sociais de que ele poderia ter sido envenenado. Às 15h53, outra notícia sobre o caso foi ao ar. Dessa vez, o texto citou a

suspeita de envenenamento e explicou a condição de saúde dele. A repórter também comentou a polêmica sobre a matéria da revista Veja e como estavam se mobilizando o PSDB e o PT acerca do assunto. As informações foram precisas e bem equilibradas. Não houve qualquer defesa partidária ou arranjo textual para privilegiar qualquer uma das versões. A reportagem, apesar de curta, estava contextualizada e permitia ao ouvinte compreender a polêmica em torno do doleiro, da Veja e do PT até aquele instante.

O assunto foi tratado novamente por volta das 17h20 quando um entrevistado foi questionado, ao vivo, sobre o caso. A opinião dele é que *“não é a primeira vez que a grande mídia tenta desestabilizar o processo”*. O especialista também disse que não era possível afirmar se a notícia era um factóide ou não, porém garantiu que existem situações que *“servem muito mais para uma propaganda para determinado candidato do que um fato concreto em si”*. Logo após o comentário, o apresentador encerrou aquele ponto da conversa e seguiu o programa com outros assuntos.

Para um veículo público, não pode haver assunto áspero demais que impeça sua abordagem. A maneira como o caso Youssef, Veja e PT foi apresentado durante o dia da eleição mostra que o Sistema de Rádio da EBC não se omitiu diante de uma polêmica que movimentou o cenário político do país, naquele final de semana. Também houve certo cuidado para que a notícia não se tornasse instrumento panfletário de qualquer dos partidos. Em relação ao comentário do cientista político, talvez, um entrevistador com interesse político-partidário poderia se valer do que foi dito para ampliar o discurso contra a revista. No entanto, a opção dele foi, após a manifestação do convidado, encerrar o assunto e seguir o programa com outros temas.

## **DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS**

Durante a divulgação dos resultados ficou evidente a capacidade dos apresentadores em manter o ritmo da fala para tentar prender o interesse do ouvinte por uma sequência de horas, tendo como informações basicamente os números que eram atualizados pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE). Apesar de ser extenuante se manter no ar por um longo período, em nenhum momento da faixa de horário analisada, eles aparentaram cansaço. O clima criado, por aqueles que estavam no estúdio, era de interesse, curiosidade e de intensa expectativa – algo que é transmitido para o ouvinte e faz grande diferença nas emissões radiofônicas.

## **JORNAL DA AMAZÔNIA E A DIFICULDADE EM APURAR**

As duas primeiras notícias veiculadas no *Jornal da Amazônia*, no dia 23/10, são exemplos de conteúdo jornalístico com baixo nível de apuração e que para o público deixam mais perguntas do que respostas. No primeiro caso, a falta de informações sobre o fato faz com que um grupo seja classificado como criminoso. Já o segundo deriva de uma cópia feita quase na íntegra de um *release* e que impede o ouvinte de compreender plenamente o assunto relatado.

A reportagem de abertura do noticiário abordou a ocorrência de assaltos na BR-226, próxima da reserva indígena de Grajaú, no Maranhão. A notícia não apresenta elementos suficientes para corroborar um argumento que aparece como central do texto, de que a maioria dos assaltos seria cometida por índios. Para justificar o argumento, a repórter teve uma fonte que responsabilizou o grupo. Trata-se de um caminhoneiro que não descreveu como os crimes acontecem nem relata se foi vítima.

A sonora dessa fonte já começa com a indicação tácita de que os crimes são cometidos por indígenas, mas, ao invés de buscar meios de tornar nítido o que acontece, o comentário se encaminha para uma reclamação de falta de estrutura da rodovia: "*São índios. Só acontece dentro da reserva indígena do Grajaú. Primeiro que a rodovia está uma verdadeira vergonha. Está intransitável aquela rodovia, que é uma rodovia federal. E o único ponto de policial rodoviário federal que tem é na BR-010, lá em Porto Franco, ou lá na BR-316, lá em Caixas, do Maranhão*".

A entrevista seguinte foi com o assessor de comunicação da Polícia Rodoviária Federal (PRF). Ele não apresentou informações que pudessem ampliar a discussão. Ao contrário, ao longo da sonora, o representante da PRF citou apenas que "*às vezes não é só índio, que faz assalto lá, é gente se aproveitando também*". A outra parte da fala foi dedicada a relatar questões de infraestrutura da pista e sobre a possível implantação de um posto de fiscalização na região.

A deficiência da notícia está na falta de solidez dos argumentos. A reportagem não levantou informações básicas para uma pauta sobre segurança, como o número de assaltos na região. Também não foi capaz de esclarecer se há envolvimento de indígenas. Apenas a informação do caminhoneiro é pouca. Por mais legítima que seja a preocupação deste personagem com a questão da segurança no local, a maneira como foi apresentado, o relato acaba mais por promover a criminalização de um grupo.

Ao final da notícia, a repórter informou que a Funai foi procurada, mas, até então, não havia se manifestado sobre o caso. O outro entrevistado foi um representante do Dnit que descreveu detalhes sobre a recuperação da rodovia. É importante observar, nesse caso, que a discussão sobre as condições da rodovia ocuparam maior parte do tempo do que os argumentos em torno da segurança. Talvez, o mais adequado seria mudar o ângulo da pauta. Já que faltam dados sobre a questão dos crimes, o assunto deveria ter ampliada a análise a respeito da situação da BR-226.

## **NOTÍCIA AMBIENTALMENTE APRAZÍVEL**

O outro caso é uma nota veiculada logo após a reportagem sobre os assaltos. O assunto se referia a um programa de paisagismo em São Luís, no Maranhão. O texto parece mais uma fala oficial que tenta usar termos e palavras de impacto para dar força a um fato que aparentemente não tem tanto peso assim.

A notícia descreveu o programa da seguinte maneira: "*o macroprograma, 'São Luis, Cidade Jardim', de intervenção paisagística, lançado nesta semana, visa transformar os espaços públicos da capital em locais ajardinados e ambientalmente aprazíveis*".

Em busca de tentar compreender o que é "*ambientalmente aprazível*" foi feita uma busca na internet para identificar o que seria a expressão. A surpresa foi encontrar o trecho citado acima, de parte da notícia do *Jornal da Amazônia*, como o *lead* do *release* publicado no site da prefeitura de São Luís. Não houve preocupação do jornalista em entender o assunto e torná-lo tangível para o público.

O *release* foi publicado no site da prefeitura no dia 20 - três dias antes da notícia ir ao ar. Isso é tempo o suficiente para produzir um material bem contextualizado sobre o assunto. A reportagem poderia ter ouvido a população sobre a situação das praças, ter detalhado o que o projeto realmente pretende fazer e responder o que é o tal ambiente aprazível.



MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO

## TV Brasil

### **DESTAQUES DAS MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO**

**Processo 2071-TB-2014:** *“Gosto de assistir a TV Brasil. Mas aqui na minha cidade está sem sinal da emissora”*. A reclamação é do sr. Gustavo Pereira da Cruz.

**Resposta da área:** *“O sinal da TV Brasil em Ribeirão das Neves provém da estação retransmissora digital instalada em Belo Horizonte, que vem sofrendo fortes interferências na recepção do nosso sinal de satélite que tem comprometido a transmissão do nosso sinal. A demanda foi encaminhada para a nossa área responsável para verificação e solução do problema. Esperamos ter ajudado e qualquer outra dúvida, entrar em contato novamente conosco”*.

**Processo 2072-TB-2014:** *“Sou espectadora assídua da TV Brasil, que assisto através do canal 4 da NET. Desde ontem, 17/10, o sinal dos canais 4, 6, 7, etc estão cortados. Só entram os canais a partir da TV Cultura. Tendo em vista a proximidade das eleições e pelo fato de a NET ser da Globo, concluo que está havendo um boicote às emissoras públicas, as únicas que contam a verdade para o espectador. Isso é aterrador e acho que algo precisa ser feito”*.

**Resposta da área:** *“Recomendamos que o telespectador faça reclamação junto à NET e, se persistir o problema, junto à Anatel a quem cabe fiscalizar a prestação do serviço. De qualquer forma demandamos a nossa área de rede para que entre em contato com a operadora”*.

**Processo 2089-TB-2014:** *“TV Brasil online impossível com o som. Estou na França (Paris). Antes não tinha problema. Há uns 30 dias que estou com problema do som (eu não tenho problemas com outras TVs do mundo nem com o YouTube). O Brasil potência tem que garantir pelo menos a voz oficial da República”*.

**Resposta da área:** *“Tentamos reproduzir o problema descrito, mas não fomos capazes de fazê-lo. Em nossos testes, o funcionamento foi normal, inclusive do áudio. A rigor, nos últimos 30 dias, não houve alterações na plataforma de transmissão e distribuição da Web TV Brasil Internacional. A Web TV Brasil pode ser assistida em <http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv>. Caso o problema persista, dada a grande variedade de*

*dispositivos móveis e de aplicativos de navegação, seria de grande valia a indicação do modelo e versão do dispositivo no qual foi encontrada dificuldade, bem como o navegador e versão usados e tipo de conexão de internet empregada. A descrição da página ou as páginas em que foram detectados problemas também pode ser bastante útil. Apesar de a descrição dar a entender que o problema aconteceu mais de uma vez, caso a dificuldade tenha sido maior em algum dia específico, esse dado também auxilia. Esse tipo de indicação contribui para a reprodução do problema, com vistas a sua resolução”.*

**Processo 2049-TB-2014:** *“Estamos sem o sinal da TV Brasil há vários meses. Numa cidade carente de programas culturais em TV aberta realmente a TV Brasil faz muita falta, principalmente na programação infantil. A Rede Minas tem um monopólio nesse quesito. Exibe um tal de Dango-balango que ninguém merece! Já deu o que tinha pra dar! Por favor olhem com carinho o que está acontecendo”.*

O prazo para resposta se esgotou e até o fechamento do relatório não houve manifestação da área.

**Processo 2125-TB-2014:** *“Tenho acompanhado as transmissões do brasileiro série C através desta emissora. Porém, o sinal não está chegando em minha residência há um mês (ou mais). Gosto de acompanhar as transmissões da série C, mas devido ao problema supracitado, não estou acompanhando. Além deste fato, o sinal chegava com muita interferência, prejudicando a transmissão e a quem estava assistindo. Espero que estes problemas sejam solucionados e seja restabelecida as transmissões para que possa acompanhar.”*

A Ouvidoria aguarda que o demandante informe a localidade para repassar a demanda ao setor responsável.

**Processo 2060-TB-2014:** *“Queria manifestar meu descontentamento com a cobertura política do telejornal Repórter Brasil, que está prestando um desserviço de informação nessas eleições. Se eu tivesse o telejornal como única fonte de informação, eu não saberia de nada que tem sido debatido em todos os lugares e o tempo todo nas últimas semanas. Além de não entrar na disputa para esclarecer as mentiras que têm sido ditas pelos dois candidatos à presidência (você podiam e deviam ter criado algo parecido com o que fez o blog preto no branco, do Globo), o telejornal tampouco está discutindo temas cruciais para o Brasil. Cadê os especialistas, de direita e esquerda, falando sobre os possíveis caminhos para melhorar a educação, a saúde e a*



*mobilidade urbana no país, por exemplo? Por que não explicam a diferença entre a política internacional dos dois partidos que estão na disputa? Cadê os vts explicando o que é financiamento público de campanha, explicando de forma crítica e aprofundada como funcionam as eleições no Brasil, quanto custa e quem paga as contas das campanhas? Se não forem vocês, quem vai mostrar que empresas mandam no nosso país e compram todos os candidatos (dão dinheiro para todos os concorrentes, assim não importa quem ganha, deve um favor)? Cadê os debates profundos sobre possíveis modelos de reforma política e fiscal? Cadê o debate do futuro da comunicação pública e da regulamentação do setor no Brasil? Sério, para que existe essa TV se não for para falar seriamente sobre esses assuntos? A TV Brasil realmente acha que uma exposição sobre a roda é mais importante que as eleições? Assim não dá, vocês estão desrespeitando seus telespectadores e perdendo um defensor”.*

**Resposta da área:** *“Agradecemos seus comentários sobre o jornalismo da EBC. Achamos que eles são pertinentes e vamos considerá-los na produção do Repórter Brasil. E gostaríamos de continuar contando com você na defesa da TV Pública brasileira”.*

**Processo 2084-TB-2014:** *“Gostaria de saber por que o desenho infantil Pingu não está sendo mais exibido pela Programação da TV Brasil? Queria reclamar da ausência do mesmo, pois meu filho adora e estamos sentindo muito a falta do desenho!”.*

**Resposta da área:** *“Informamos que o contrato de exibição de Pingu com a TV Brasil terminou. Até efetuarmos a renovação do contrato, a série estará fora do ar. Contamos com sua compreensão e agradecemos pela audiência”.*

**Processo 1985-TB-2014:** *“Em 03 de outubro de 2014, a TV Brasil transmitiu o filme ‘Pacific’ no programa Cine Brasil. Apesar do título é filme brasileiro! Nunca vi filme tão amador em minha vida. Como transmitem numa sexta-feira e na noite algo tão idiota. Tem canais de TV que não tendo o que transmitir repetem programas num mesmo dia. Poupe-mos. Sei que vivemos na idade média no Brasil mas não exagerem (...).”*

**Resposta da Ouvidoria:** A Ouvidoria da EBC informa que a sua mensagem foi encaminhada em 8/10/2014 para a Diretoria de Conteúdo e Programação para conhecimento.

**Processo 2103-TB-2014:** *“Boa noite, sou fã da TV Brasil, e como tal, gostaria de pedir que no CINE NACIONAL, às sexta-feira, não repetisse tantas vezes o mesmo*

*filme! O de hoje, por exemplo, já passou mais de 5 vezes!! Peço uma atenção especial, e um empenho para renovação dos mesmos. Nosso cinema está de alto nível, e é um prazer assistir nossos talentos!! Façam com urgência aquisições de novos e atuais filmes !!! Esse programa é esperado por muita gente, nos alegrem com um novo 'cardápio!'"*

**Resposta da área:** *"Ficamos muito felizes que o cinema brasileiro que colocamos no ar seja visto e comentado. No caso específico deste filme 'O que é isso companheiro', ele passou pela segunda vez na TV Brasil na sexta 24/10. Todos os filmes são licenciados para no mínimo 4 exibições para dar oportunidade de todos os telespectadores verem. Somos uma TV Pública, nosso interesse é que todas as pessoas tenham acesso a filmes brasileiros tanto antigos quanto novos, por isso exibimos reprises inclusive de filmes antigos. A primeira exibição deste filme foi no dia 26/12/2013."*

**Processo 2105-TB-2014:** *"Não tendo recebido qualquer retorno de meu contato com a TV Brasil, escrevo-lhes para solicitar correções na grade de programação da TV Brasil que, há vários dias, vem apresentando indicações de exibições de programas com dias e horários errados."*

**Resposta da área:** *A Gerência de Comunicação Multimídia informou: "Por dificuldades técnicas de integração entre sistemas, a grade tem apresentado problemas. Lamentamos e acreditamos que a correção esteja próxima de ser alcançada ainda nesta semana. Agradecemos a crítica e o alerta."*

**Processo 2134-TB-2014:** *"Inicialmente, eu lhes deixo os meus agradecimentos pela ótima qualidade dos programas que já consegui assistir de sua grade. Entretanto, eu não consigo nenhum mínimo sinal de transmissão do canal 65 digital de Belo Horizonte da TV Brasil; utilizo uma antena digital interna que me fornece imagem digital excelente de todos os canais digitais daqui exceto o da TV Brasil – o que mais desejo. Eu já tentei sintonizar o canal 65 em tevês novinhas utilizando tanto a sintonia automática quanto a manual, e nada surge. Eu aguardo suas informações sobre este problema – estaria o canal 65 sem sinal em Belo Horizonte ou emitindo sinal fraquíssimo?"*

Até o fechamento do relatório, o prazo para resposta ainda não se havia esgotado.

**Processo 2136-TB-2014:** *“Oi, eu não entendo porque a TV Brasil funciona tão mal em Londrina. Tenho dúvidas sobre a transmissão, onde posso reclamar ou recorrer sobre o não funcionamento regular e visível da TV Brasil; tenho várias amigas que nos encanta o canal, se é nacional não entendo o por quê? Poderia me informar sobre como funciona? Não temos cabo é TV aberta, na minha casa funciona no número 30, mas é impossível ver a imagem, não sei se é um golpe de transmissão que nos dão há anos e nunca nos interessou saber! Desde já sou muito grata, e espero uma resposta?”*

Até o fechamento do relatório, o prazo para resposta ainda não se havia esgotado.

**Processo 2141-TB-2014:** *“Vocês precisam corrigir a informação sobre o suposto depoimento de retificação de Alberto Yousseff, pois o jornal O Globo se retratou e disse não ter havido esse depoimento. A nota equivocada de O Globo deu ensejo a artigo do sempre tendencioso Jânio de Freitas, da Folha de S. Paulo, e aos muitos ‘blogs’ e ‘sites’ que fazem propaganda do PT. Mas a TV Brasil, que é pública – e, portanto, paga com o dinheiro público – deveria se manter imparcial, livre, firme e independente do Governo. Foi constrangedora a maneira como a matéria, veiculada tão somente pelas palavras do jornalista Guilherme Menezes, procurou lançar sobre a Veja a pecha de revista mentirosa e processada no TSE. A verdade é que a TV Brasil precisa ser verdadeiramente livre. Por favor, corrijam isso, e não manchem a história da TV pública no Brasil. Como cidadão, preocupo-me com isso”.*

Até o fechamento do relatório, o prazo para resposta ainda não se havia esgotado.

## **ELOGIOS**

**Processo 1912-TB-2014:** *“Gostaria de enviar meu apreço pelo programa Igarapé, pois além de valorizar nossa fauna e flora alcança a faixa etária em que as crianças mais precisam de referências na construção de seu caráter e futuros cidadãos do Brasil. Grata pela atenção e muito sucesso”.*

**Processo 1958-TB-2014:** *“Parabéns pelo programa: NAÇÃO é uma participação importante à nossa sociedade mestiça brasileira. Contem com nosso apoio, o apoio do Movimento Favelista Brasileiro. Fazemos um estudo profundo na questão dos deserdados da corte brasileira, conscientizando a favela brasileira e promovendo a revolução dos humildes, dos marginalizados nesta sociedade burguesa”.*

**Processo 1971-TB-2014:** *“Parabéns pela programação! Se possível gostaria que o desenho do Pingu tivesse um horário alternativo, entre 18 e 19hs, pois além de ser divertido é também muitas vezes instrutivo e poderia ser visto pela família toda. Também gostaria que voltassem os filmes no horário das 21h. Desde já agradeço pela atenção e espero que os meus pedidos possam ser atendidos”.*

**Processo 2092-TB-2014:** *“Como simples telespectador, gostaria que vocês soubessem o quanto me sinto gratificado quando chego em casa à noite e vejo alguns programas desta admirável emissora de TV que mais parece uma escola técnica ou até mesmo uma boa universidade. São tantos e todos muito agradáveis de se ver. Tenho uma predileção especial pelos programas de entrevistas, destes a emissora está bem servida. Ver TV (Lalo), A Arte do Artista (Aderbal), Provocações (Abujanra), Observatório da Imprensa (Alberto Dines) e tantos outros que não me vêm na mente agora, sem falar na mola propulsora da emissora que na minha opinião deve ser o Roda Viva. Um Grande abraço a todos”.*

Agência Brasil e Portal EBC

## **ELEIÇÕES**

**Processo 412-AB-2014** - A cobertura eleitoral provocou manifestação da leitora Célia A Riani Costa que solicitou:

*“Gostaria de saber o número de votos por estado, mais especialmente na região Sudeste. No site só consegui localizar a porcentagem”.*

**A resposta foi a seguinte:** *“Prezada Sra. Célia, bom dia. A equipe de jornalismo da Agência Brasil informou o seguinte. A candidata do PT, Dilma Roussef, obteve 54.501.118 votos válidos e o candidato do PSDB, Aécio Neves, ficou com 51.041.155 dos votos válidos. Os votos válidos são os votos dados diretamente aos candidatos , ou seja, nessa conta, descartam-se os votos brancos e nulos. O Tribunal Superior Eleitoral divulga o percentual de votação de cada candidato conforme esse critério, que é o de considerar apenas os votos válidos. O percentual que a Agência Brasil divulgou neste domingo, dia 26, corresponde apenas ao montante de votos de cada um dentre os votos válidos, não o eleitorado total que foi às urnas. Dos 142,8 milhões de eleitores, 112,6 milhões compareceram às urnas. Foram mais de 30 milhões de abstenções, ou seja, eleitores que não foram às urnas, por motivos diversos, ou seja,*

*impedimentos por saúde, viagem, etc. Os votos em branco, dentre os que compareceram às urnas, fora, 1,9 milhão e nulos, 5,2 milhões. Gostaríamos de pedir desculpas por esse lapso o qual não havíamos percebido. Na avalanche de informações com que estávamos lidando ao divulgar o resultado das eleições em 14 unidades da Federação, ademais da eleição presidencial, no segundo turno, acabamos não detectando a falta dos dados nominais, essenciais para municiar os leitores com dados completos. Sua demanda foi um alerta importante para nós e levamos em conta esse fato nas próximas coberturas. Talvez haja tempo de produzirmos um material gráfico trazendo as informações que lhe damos acima. Se houver algum número que você considere, importante, além dos que já pediu, para que produzamos uma infografia completa, faça-nos saber”.*

A leitora não acusou o recebimento da resposta.

**Processo 387-AB-2014** - Rosemar Aparecida Alves, de Umuarama/PR, manda sugestão: *“Gostaria de dizer para vocês mostrarem para o mundo inteiro que as eleições aqui no Brasil funcionam muito bem, menos a cidadania. Já no início da campanha os candidatos estão cometendo crimes distribuindo panfletos. As ruas estão um verdadeiro lixo”.*

**Resposta da área:** *“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.”*

**Processo 389-AB-2014** – Luana Karen, de Brasília/ DF, contesta: *“A matéria <http://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2014/participação-de-mulheres-na-politica-encolhe-nestas-eleicoes> está equivocada no que diz respeito aos números da eleição de 2010 e de 2014 .Naquele ano, foram eleitas 45 mulheres e não 52, como afirma a matéria. Os dados podem ser confirmados no site do TSE, com uma busca simples, por cargo e sexo. Também estão errados os dados da eleição deste ano. Foram eleitas 51 deputadas e não 49, como informa a matéria.”*

**Resposta da área:** *“Cara Luana, Obrigada pelo alerta. Estivemos verificando esse dado desde a publicação da matéria, quando fomos alertados pelos colegas do Portal EBC, que perceberam uma incongruência na base de comparação. Havia sido feita uma soma das eleitas em 2010 com as que assumiram por suplência. E essas últimas não foram eleitas em 2010, ou seja, apenas estavam em exercício pela ausência das eleitas. Depois do alerta feito pelos colegas da casa, fomos verificar ambos os dados,*

os da eleição de 2010 e da eleição de 2014. Com isso, a matéria foi corrigida ontem, dia 7 de outubro. Veja nos links abaixo o "Agência Brasil errou" publicado para alertar a todos os leitores sobre a correção, bem como os veículos que, porventura, usaram nossa matéria originalmente publicada, e também a matéria corrigida."

**Processo 392-AB-2014** – Alejandro Rafael, do Rio de Janeiro/RJ, critica: "Notícias Eleições 2012. "Entenda o que a Lei da Ficha Limpa". Caramba, vocês não têm corretor de texto. Ninguém confere antes de publicar seus artigos!!!"

**Resposta da área:** "Prezado Sr. Alejandro, boa tarde. A Superintendência de Comunicação Multimídia, área responsável pelas publicações do Portal da EBC, agradece a crítica e o alerta. Lamenta pelos erros de ortografia e de revisão. O conteúdo foi revisado e encontra-se atualizado."

## **ALÉM DAS ELEIÇÕES**

**Processo 416-AB-2014** - Dario Schaffer escreve sobre estudo de São Paulo usar água do aquífero Guarani: "Não concordo com o uso do aquífero Guarani por parte de São Paulo. Este aquífero pertence a todo povo brasileiro. É portanto suscetível a decisões do governo federal. Sabe-se de longe, que a situação de falta de água em São Paulo se deve ao desgoverno e a falta de gestão por parte da Sabesp, que deixou a infraestrutura se desgastar e em vez de renová-la distribuiu dividendos aos seus acionistas. As perdas de água potável são enormes. Além disso, ligar poços ao aquífero, sem cuidados específicos, significa abrir janelas para entrada de poluição. Portanto 1 - Será necessário uma decisão parlamentar para o uso do aquífero. 2 - Seu uso deverá forçosamente estar ligado a condições sobre infraestrutura e meio ambiente. 3 - O governo de São Paulo deverá ser chamado à responsabilidade por danos causados à distribuição de água no Estado."

**Processo 413-AB-2014** - Luciana Castilho, de São Paulo, solicita: "Gostaria de solicitar autorização para utilizar o texto <http://zh.cricrbs.com.Br/rs/noticias/noticia/2014/08/risco-de-transmissao-do-ebola-para-o-brasil-e-baixo-diz-ministerio-da-saude-4566423.html> em material didático da editora. Entrei em contato com a RBS e eles informaram que o conteúdo é da Agência Brasil? Como devo proceder?"

**Em resposta,** a Ouvidoria disse que "qualquer usuário da web tem o direito de usar textos e imagens da Agência Brasil, desde que cite a fonte".

**A leitora replicou** que não conseguia localizar o referido texto no site da EBC e indaga: "É possível que tenha sido retirado do ar?"

**Resposta da área (DIGER-SUCOM):** *“O referido texto foi parcialmente aproveitado pelo portal ClickRBS. O formato original pode ser visualizado na íntegra no link <http://www.ebc.com.br/noticias/Brasil/2014/08/ministerio-da-saude-descarta-suspeita-de-ebola-em-goiania>. Se restar alguma dúvida ou pendência estamos à disposição para maiores esclarecimentos.”*

**Processo 400-AB- 2014** – Ademar Henrique Bellini: *“Acredito que obedecendo a ética e a deontologia jornalística uma empresa que nem a Agência Brasil não poderia referendar uma pesquisa de um instituto de duvidosa reputação, como o Sensus de Clésio Andrade, que apoia o candidato Aécio Neves (...) Não é possível que seja dado destaque a institutos de pesquisa, mormente depois dos erros cometidos no primeiro turno, inclusive pelos maiores Ibope e Datafolha. Sinto-me lesado. A matéria é esta “Pesquisa Isto-É/ Sensus aponta Aécio 17 pontos à frente de Dilma”.*

**Resposta da área** – *“Entendemos sua preocupação em relação às pesquisas eleitorais. Desde o início da campanha eleitoral havíamos decidido que a Agência Brasil ia veicular pesquisas no 1º e 2º turno, devidamente registradas no TSE e encomendadas pelos veículos de comunicação. No primeiro turno publicamos, após os registros das candidaturas no TSE, as sequências das pesquisas Data Folha/Folha de SP/TV Globo; Ibope /TV Globo/ Estado de São Paulo, Vox Populi/ Carta Capital e a Sensus/Isto É. A revista Isto É assumiu a pesquisa e mantivemos nossa decisão, mas lamentavelmente posteriormente fomos informados de que a pesquisa havia sido registrada apenas pelo instituto de pesquisa e não como encomendada pela revista. Pedimos desculpas ao leitor pelo ocorrido e informamos que voltaremos a publicar a sequência Sensus, se ela tiver registrada pelo veículo de comunicação e com os devidos esclarecimentos ao leitor sobre o ocorrido na divulgação da primeira pesquisa. Agradecemos a sua participação e continuamos à disposição.”*

**Processo 409-AB – 2014** – Maurício Moreira: *“A Agenda dos candidatos à presidência de hoje (22) está com a data errada. No título, diz dia 21”.*

**Resposta da área:** *“Tão logo recebemos sua demanda fizemos a correção. Pedimos desculpas pelo erro”.*

A matéria *“Estudantes da Guiné-Bissau na Rússia temem agressão por suspeita de ebola”*, mereceu a seguinte observação dirigida à Ouvidoria, assinada pelo ministro conselheiro da Embaixada da Guiné-Bissau, Leonardo Lott Rodrigues:

**Processo 404-AB-2014:** “*Bom Dia. Gostaria de apontar um erro grave no último parágrafo da notícia sobre a represália a estudantes da Guiné-Bissau na Rússia, publicada pelas 17hs de ontem, 16/10. Até o momento não há registro de NENHUM [sic] caso de ebola na Guiné –Bissau. A Guiné assolada pela epidemia é a Guiné-CONACRI [sic], de colonização francesa, e não a Guiné-Bissau, de colonização portuguesa*”.

**Resposta da área:** “*Agradecemos o alerta apontando o erro na matéria ‘Estudantes da Guiné-Bissau na Rússia temem agressão por suspeita de ebola’, publicada às 17h04 de ontem (16). Informo-lhe que o texto foi corrigido. Também fizemos a retratação do erro, conforme link <http://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2014-10/agencia-brasil-errou>*”.

**Processo 378-AB-2014** – Valmir Gôngora: “*A nota ‘Obama admite que EUA subestimaram surgimento do Estado Islâmico’ julga pelo título. Soa tal qual o herói ante o vilão. É como se o presidente estadunidense reconhecesse aos olhos do mundo sua omissão em combater o que deve ser combatido, o que suponho esteja longe da verdade. Obama pode avaliar, julgar que os EUA tenham subestimado este ou aquele, mas não ‘admitir’. O verbo seria adequado se, por exemplo, a notícia fosse ‘Obama admite que o futebol alemão é mais admirado que o praticado nos EUA’*”.

O prazo se esgotou em 8/10, sem resposta da área até o fechamento deste relatório.

**Processo 398- AB-2014** – Valmir Gôngora: “*Na matéria ‘Reformas estruturais devem permitir à economia evitar período medíocre’, faltou à Agência Brasil explicar o que, afinal, são as tais reformas estruturais e se há experiência de sua aplicação em algum país*”.

O prazo se esgotou em 20/10, sem resposta da área até o fechamento deste relatório.

**Processo 394-AB-2014** – João Carlos Sanches: “*Na matéria ‘Operação Amazônia reúne 4 mil homens das Forças Armadas até o dia 21’, os senhores identificam o município de NORMANDIA (RO). O correto é Normandia (RR)*”.

**Resposta da área:** “*Pedimos desculpas pelo erro e informamos que a correção apontada foi feita. Além disso, publicamos uma nota informando aos nossos*



*leitores que o texto foi corrigido (leia no link abaixo). Aproveitamos para agradecer o aviso de que a informação publicada pela Agência Brasil estava incorreta. <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2014-10/agencia-brasil-errou>”.*

**Processo 407-AB-2014** – Endrigo: *“Queria que a Agência Brasil acrescentasse a editoria de ESPORTE, assim como tem a LUSA, a ANGOP e a TELAM, já que a TV BRASIL mostra os resultados dos campeonatos brasileiros e outros esportes na televisão, acho que nossa agência de notícias poderia também ter que, já que o esporte faz parte do cotidiano do brasileiro. É isso, gosto de ler as notícias de vocês”.*

**Resposta da Ouvidoria ao demandante:** *“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece a mensagem e informa que a sua sugestão foi encaminhada à Diretoria de Jornalismo para conhecimento.”*

**Mensagem da Ouvidoria a área:** *“A Ouvidoria recebeu a mensagem abaixo, abriu o processo de número 407-AB-14, apenas para conhecimento, pois já prestamos agradecimentos ao leitor. No entanto, caso haja interesse em complementar a resposta, estamos à disposição para encaminhá-la ao demandante e anexá-la ao processo já encerrado.”*

Não houve manifestação da área até fechamento deste relatório.

**Processo 410-AB-2014** – *“Li a matéria de ontem (21/10/14) sobre o curso on line sobre CNPJ. Tenho interesse no mesmo, entretanto, não sei como me inscrever e ou adquirir tal curso. Se possível informações a respeito agradeço”.*

**Respondido no dia 22**, solicitando maiores informações a respeito da demanda, em qual veículo a matéria foi publicada (Portal da EBC ou Agência Brasil), seguido da informação:

*“A Ouvidoria da EBC atende apenas a reclamações, elogios, críticas e sugestões sobre o jornalismo e a programação de nossas emissoras e agências de notícias. Por essa razão, não podemos atender sua solicitação. No entanto, sugerimos que busque informações no site da Receita Federal link <http://www.receita.fazenda.gov.br>”.*

**Houve contestação:** *“Não tenho certeza, pois estava pesquisando sobre CNPJ no GOOGLE e vários sites foram indicados, mas creio que foi num dos portais de um*

*link que abriu a Receita Federal, lembro que logo abaixo da notícia dizia fale com a ouvidoria e foi ao entrar na ouvidoria que fiz esta solicitação. Esta notícia também está veiculada no [www.diariodocomercio.com.br/noticias](http://www.diariodocomercio.com.br/noticias), com o título *Pedido de CNPJ será feito via a web*”.*

**Processo 186-PE-2014** – Suzana Antunes: *“Estamos interessados na compra de espaços publicitários no vosso site. O interesse da nossa empresa está em colocar um popunder ou publicidade intersticial, estando ambos programados para abrir apenas uma vez a cada 24 horas por IP, mas podemos ajustar-nos para melhor servir os vossos interesses. Gostaria de receber um plano de todas as possibilidades disponíveis para o vosso site, considerando a sua posição global, número de visitas diárias/mensais, custos e foco geográfico. Grata pela atenção, fico a aguardar a vossa resposta. Com os melhores cumprimentos, Susana Antunes Nowads.com | Media Specialist Clever Advertising Groupdo”.*

A demanda foi encaminhada à SUCOM no dia 21/10 e não houve resposta até o fechamento deste relatório.

**Processo 188-2014** – *“Tenho feito os testes do Enem de 2013 e vi que as perguntas são bem simplificadas, mas o conteúdo ainda deixa dúvidas na hora de responder. A provas do Enem também terão assuntos baseados em questões do Enem do ano passado?”*

**Resposta da área:** *“A Superintendência de Comunicação Multimídia da EBC Informa que o Portal EBC apenas disponibiliza o Banco de questões aplicadas em edições passadas do Enem, não tendo nenhuma relação com a elaboração da Prova.”*

## Sistema de Rádios

### **RECLAMAÇÕES SOBRE SINAL E ÁUDIO NO MÊS DE OUTUBRO**

A primeira manifestação sobre sinal e qualidade do áudio do Sistema Público de Rádio foi no dia 7/10. Maurício de Moraes Côrrea (**processo 133-MF-2014**) reclamou da recepção da MEC FM na região serrana do Rio de Janeiro. Ele disse que foi ouvinte regular da emissora durante a infância e *“fiquei triste, pois o sinal foi ficando cada vez*

*mais fraco, tanto que por alguns anos não pude escutá-los. Não sei se é pela quantidade de rádios, que na grande maioria são piratas ou pela profusão de canais locais de TV. O fato é que, desgraçadamente, só pude voltar a ouvi-los quando passei a estudar na EMVL (Escola de Música Villa-Lobos), pois o sinal só começa a aparecer estabilizado depois da cidade de Guapimirim. Em Petrópolis, Itaipava e Nova Friburgo, também não consegui sintonizar, sei disto pois vou com alguma frequência a Petrópolis e Itaipava; e curso música em Nova Friburgo”.*

Maurício também informou que nem sempre o aplicativo para celular da EBC funciona adequadamente. *“Recentemente adquiri um telefone androide (...) e fiquei muito feliz em achar o aplicativo para o telefone, mas ele raramente funciona. Não sei se a culpa é do sinal FM ou do aplicativo, mas nem no wireless ele está funcionando”.*

A área responsável informou que *“as cidades de Petrópolis e Itaipava, apesar de estarem dentro da área de cobertura, situam-se em região montanhosa que dificulta a propagação do sinal prejudicando a sua recepção. Aliado a isso pode haver rádios piratas que prejudicam ainda mais a recepção, cujo sinal deve ser fraco. No caso de Nova Friburgo a situação é mais crítica por estar mais afastada, fora da área de cobertura, e, também, por estar localizada em região montanhosa”.*

Quanto à indisponibilidade do aplicativo, a Gerência de Comunicação Multimídia solicitou informações *“adicionais sobre o tipo de dispositivo empregado pelo demandante. Marca e modelo do celular podem nos ajudar a tentar simular o problema. Informações sobre mensagem de erro exibida ou outros detalhes sobre a dificuldade encontrada podem também ser de grande valia”.*

José Augusto Pereira de Oliveira (**processo 109-RJ-2014**), no dia 16/10, contou que acompanha diariamente o programa *Alô, Daisy!* *“Noto, de uns dias pra cá, que o som do estúdio sai muito baixo aqui no portal! Não sei se pelo rádio (AM) está acontecendo o mesmo, o que dificulta a compreensão do que a Daisy e quem estiver no estúdio está falando! Quem fala pelo telefone e as propagandas têm o som normal!”. Ele também sugeriu uma revisão na central de atendimento, porque as atendentes do programa estariam com dificuldade para compreender o que o público fala.*

De acordo com a Gerência de Manutenção das Rádios do Rio de Janeiro, *“as reclamações do ouvinte parecem ter a mesma origem. Trata-se de problemas que estamos tendo com o sistema de atendimento telefônico do sistema digital implantado*

*recentemente*". O setor informou que um engenheiro já estava avaliando a causa do problema.

No dia 28/10, Nilda Belchior da Silva (**processo 218-OC-2014**) encaminhou à Ouvidoria uma reclamação sobre o sinal da Rádio Nacional da Amazônia. Segundo a demandante, o sinal da emissora pelo canal 49 está ruim há dias, o que a impede de acompanhar o programa *Ponto de Encontro*. Até o fechamento deste relatório, o prazo para envio da resposta não havia se esgotado e a área responsável não havia encaminhado ainda sua posição à demandante.

### **OUVINTES COMENTAM COBERTURA DAS ELEIÇÕES**

No dia 27/10, um dia após o segundo turno das eleições, Giselle Dupin (**processo 71-FM-2014**) enviou uma mensagem sobre uma notícia veiculada na Rádio Nacional FM, de Brasília. A ouvinte ficou incomodada com um comentário feito de que o resultado das eleições mostra um Brasil dividido. *"Na minha opinião, trata-se de uma informação imprecisa, pois passa a impressão ao ouvinte de uma unidade que não existe, afinal, há pessoas no Norte e Nordeste que votaram no Aécio, bem como pessoas no Centro-Oeste, Sul e Sudeste que votaram em Dilma (sem esquecer de que ela venceu em Minas). Além disto, é uma informação perigosa, pois reforça preconceitos e ideias separatistas. Então, fiquei me perguntando qual o objetivo da Rádio repetir uma informação dessas, tão irresponsavelmente. Só porque a Rede Globo está noticiando assim? Acho que uma rádio pública deve ter mais (muito mais) cuidado com as informações que veicula. Seus profissionais devem refletir primeiro a respeito do que estão transmitindo, principalmente se perguntando se a informação está completa, para que e a quem serve a informação"*.

Outro comentário sobre eleições chegou à Ouvidoria no dia 28/10. Eliana Magalhães Garcia (**processo 73-FM-2014**) comentou uma notícia veiculada na Nacional FM sobre a disputa eleitoral no Uruguai. Ela reclamou que o presidente José Mujica foi apresentado de maneira caricatural: *"Fiquei indignada como um veículo de uma rede pública de comunicação só tem isso para dizer de um homem que tem feito tanto pelo seu país e seu povo. Esse é o lado caricatural, a piada pronta sobre ele. Esse é o clichê de quem não tem compromisso com a verdade, ou seja, a imprensa que defende interesses privados. Esperava que uma rádio pública tivesse outros compromissos, ainda mais quando se trata de um presidente de uma nação amiga do Brasil, tão comprometido com as lutas de seu povo. Se a comunicação pública não fizer diferença, não tem porque ela existir. Sou uma cidadã que acredita na*

*comunicação pública por saber que ela tem sua razão de existir para informar e apoiar a cidadania. Sou uma ouvinte assídua da rádio nacional, mas tenho me decepcionado muito como ela repete os chavões e as manchetes da mídia privada, para não dizer pior. Acredito na capacidade da EBC rever a sua forma de fazer comunicação, e é por isso que escrevo”.*

Nos dois casos, as mensagens das ouvintes foram encaminhadas à Diretoria de Jornalismo que reconheceu o equívoco e informou que a equipe foi alertada sobre os apontamentos feitos pelo público em cada notícia.



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 cinco dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC.

As tabelas a seguir relacionam os processos de outubro que estão pendentes de resposta. Em seguida, a descrição de cada processo com a data de limite de resposta.

Área Encaminhada	Total de Processos sem Resposta em Outubro
Diretoria de Jornalismo	5
Diretoria de Conteúdo e Programação	4
Superintendência de Suporte	3
Superintendência de Comunicação Multimídia	1
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	1
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	1
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	1
Rádio Nacional da Amazônia OC	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

Processo	Área Encaminhada	Data de Envio	Previsão de Resposta
378-AB	Diretoria de Jornalismo	01/10/2014	08/10/2014
80-AM	Superintendência de Suporte	07/10/2014	14/10/2014
1997-TB	Superintendência de Suporte	08/10/2014	15/10/2014
107-RJ	RÁDIO NACIONAL DO RJ AM	09/10/2014	16/10/2014
2006-TB	Diretoria de Jornalismo	09/10/2014	16/10/2014
179-PE	Superintendência de Comunicação Multimídia	10/10/2014	17/10/2014
398-AB	Diretoria de Jornalismo	13/10/2014	20/10/2014
2040-TB	Diretoria de Conteúdo e programação	15/10/2014	22/10/2014
2031-TB	Diretoria de Conteúdo e programação	22/10/2014	22/10/2014
2041-TB	Diretoria de Conteúdo e programação	15/10/2014	22/10/2014
2070-TB	Diretoria de Conteúdo e programação	21/10/2014	28/10/2014
40-MA	RÁDIO MEC AM RJ	21/10/2014	28/10/2014
2080-TB	Diretoria de Jornalismo	22/10/2014	29/10/2014
2109-TB	Superintendência de Suporte	27/10/2014	03/11/2014
2111-TB	Diretoria de Jornalismo	27/10/2014	03/10/2014
138-MF	RÁDIO MEC FM RJ	28/10/2014	04/11/2014
218-OC	RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA OC	28/10/2014	04/11/2014

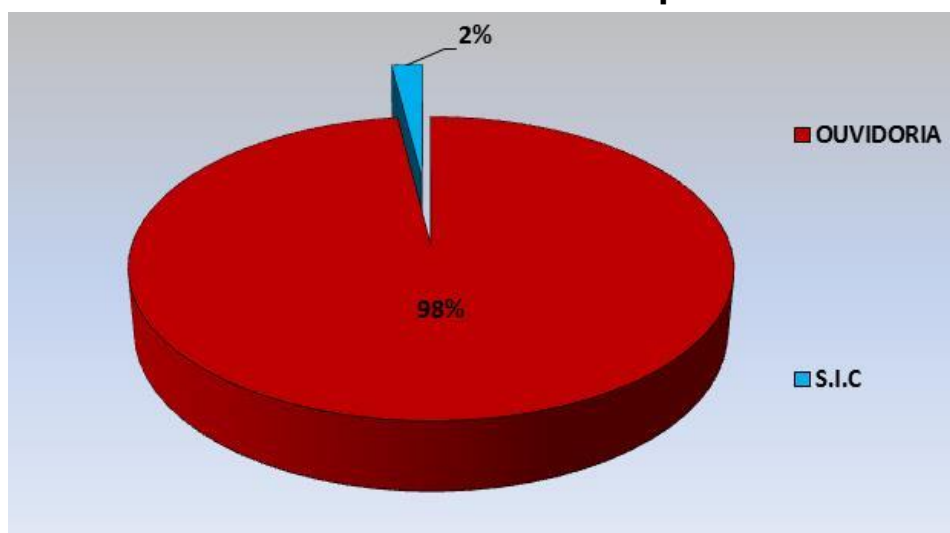


QUANTITATIVO DE ATENDIMENTO



A Ouvidoria da EBC contabilizou durante o mês de outubro 545 atendimentos, são 534 referentes ao atendimento da Ouvidoria e 11 do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

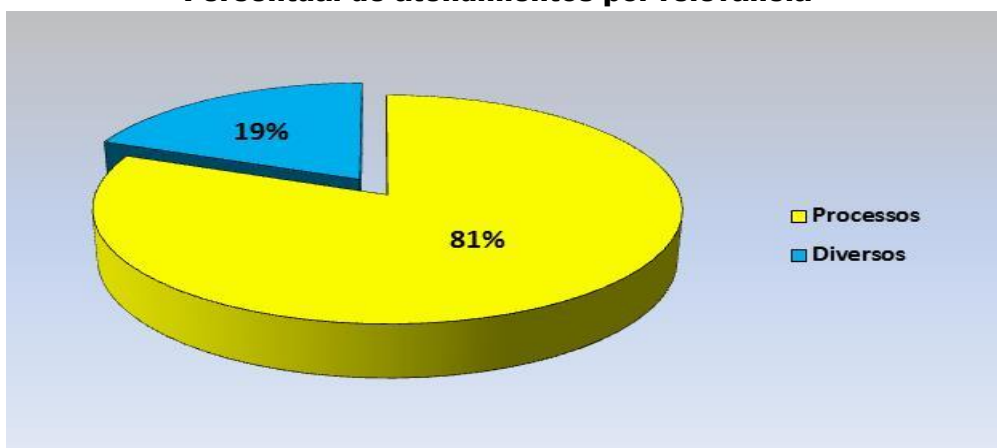
**Percentual de atendimentos no período**



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 534 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 432 (81%) geraram processos por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. As 102 manifestações (19%) 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**



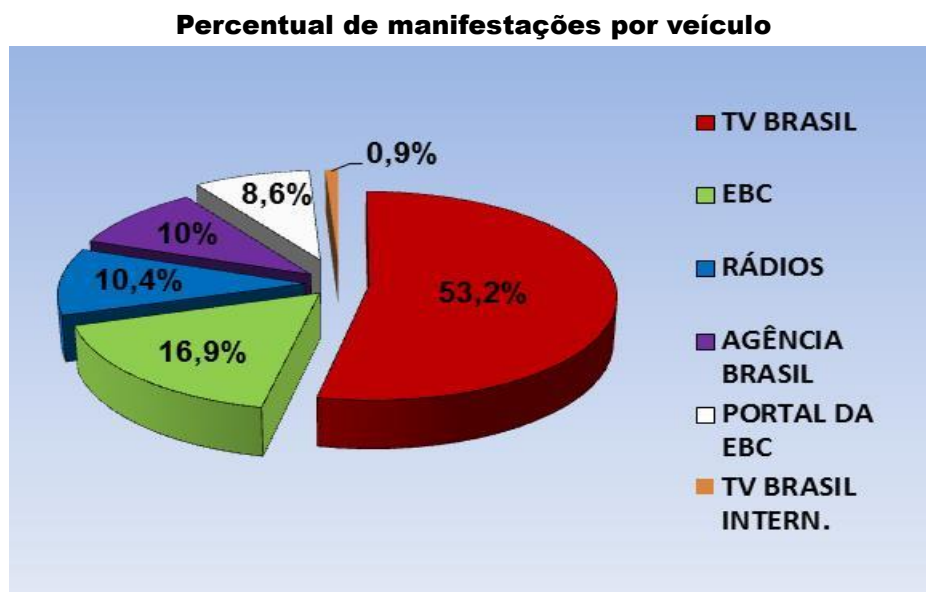
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As 432 manifestações que geraram processos distribuem-se entre os veículos, conforme demonstrado abaixo:

<b>Manifestações por veículo</b>		
<b>VEÍCULO</b>	<b>QUANT</b>	<b>%</b>
TV BRASIL	230	53,2%
EBC	73	16,9%
RÁDIOS	45	10,4%
AGÊNCIA BRASIL	43	10,0%
PORTAL DA EBC	37	8,6%
TV BRASIL INTERN.	4	0,9%
<b>TOTAL</b>	<b>432</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

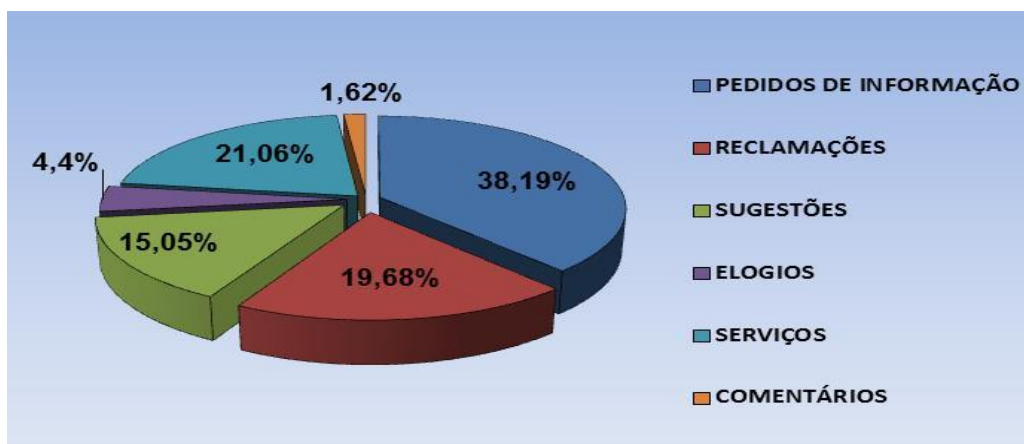
No gráfico abaixo, o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos:



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 80,32% dos atendimentos nos meses de agosto e setembro, contra 19,68% das reclamações.

### Percentual das manifestações por categorias



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

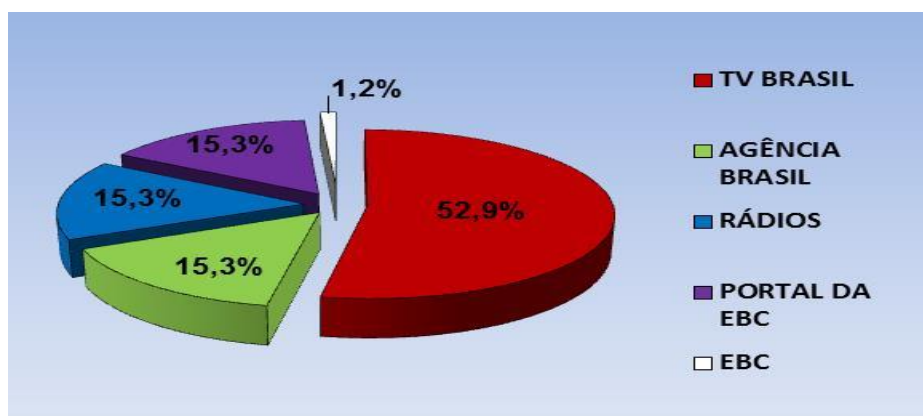
### Reclamações

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	45	52,9%
AGÊNCIA BRASIL	13	15,3%
RÁDIOS	13	15,3%
PORTAL DA EBC	13	15,3%
EBC	1	1,2%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>85</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de reclamações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

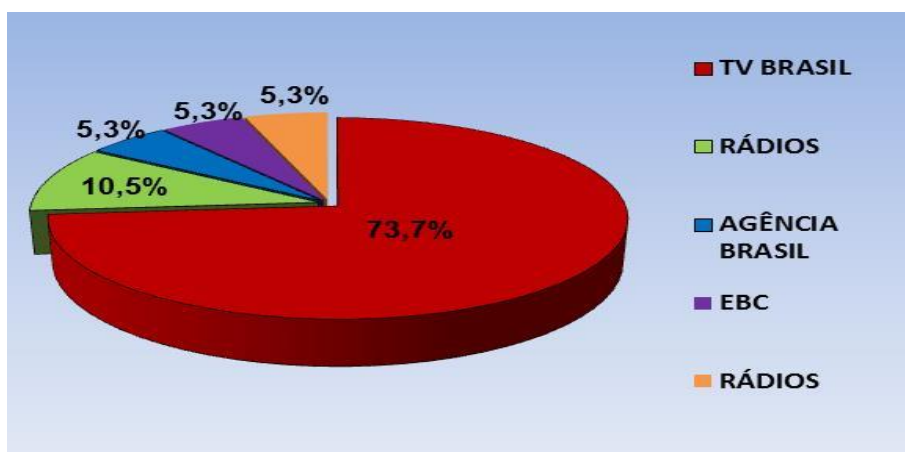
## Elogios

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	14	73,7%
RÁDIOS	2	10,5%
AGÊNCIA BRASIL	1	5,3%
EBC	1	5,3%
RÁDIOS	1	5,3%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de elogios por veículo



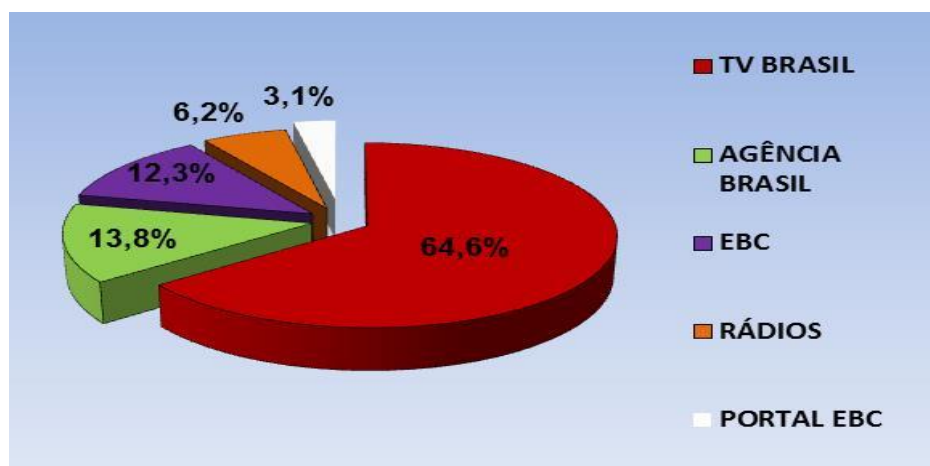
FONTE: NAMBI-OUVIDORIA/EBC

## 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	42	64,6%
AGÊNCIA BRASIL	9	13,8%
EBC	8	12,3%
RÁDIOS	4	6,2%
PORTAL EBC	2	3,1%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>65</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

**Percentual de sugestões por veículo**

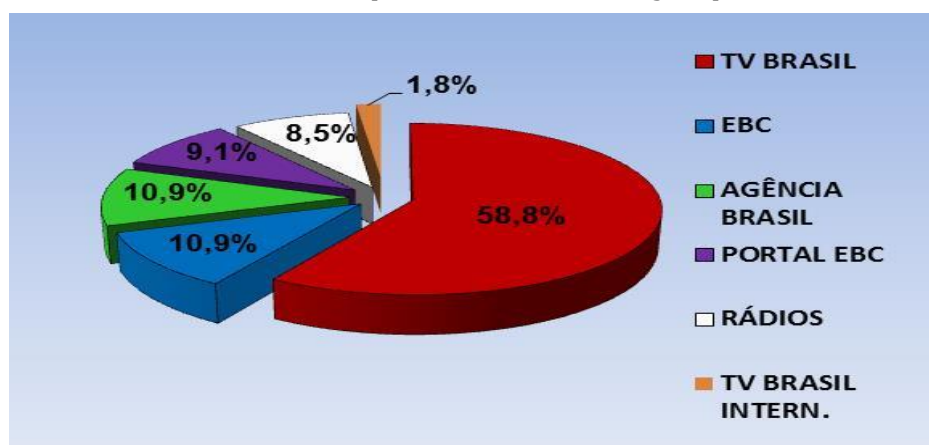
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

**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	58,8%
EBC	18	10,9%
AGÊNCIA BRASIL	18	10,9%
PORTAL EBC	15	9,1%
RÁDIOS	14	8,5%
TV BRASIL INTERN.	3	1,8%
<b>TOTAL</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

**Percentual de pedidos de informação por veículo**

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

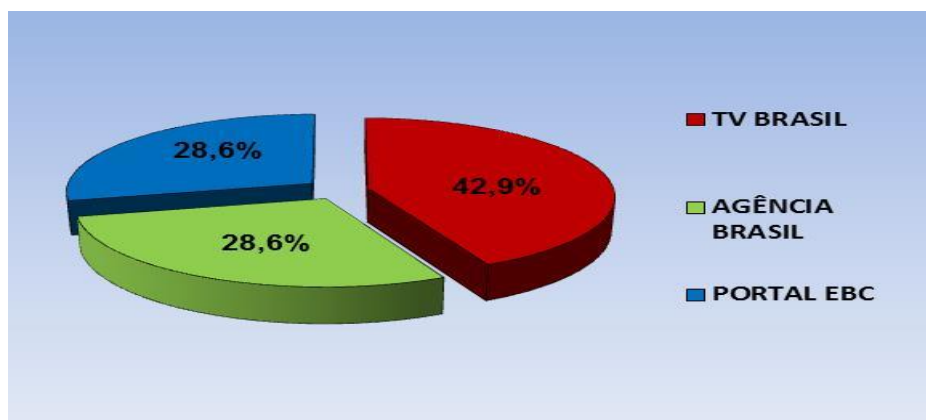
## Comentários

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	3	42,9%
AGÊNCIA BRASIL	2	28,6%
PORTAL EBC	2	28,6%
RÁDIOS	0	0,0%
EBC	0	0,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>

FONTES: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de comentários por veículo



FONTES: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

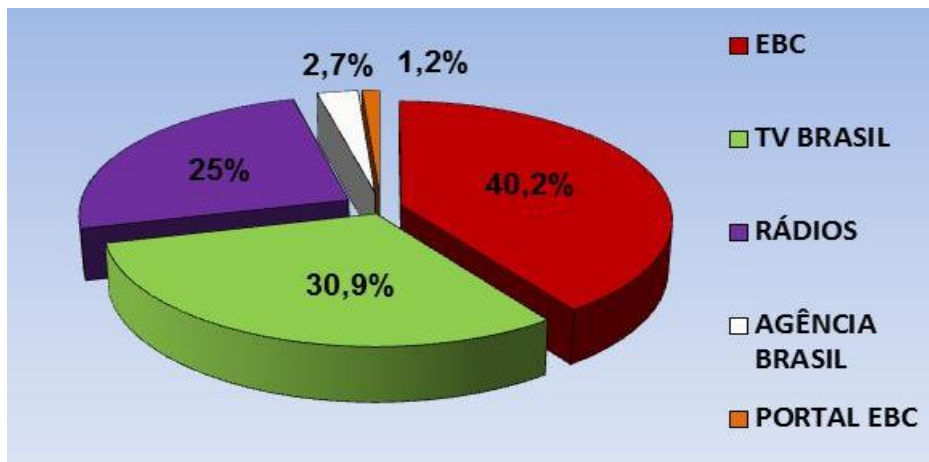
## Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
EBC	103	40,2%
TV BRASIL	79	30,9%
RÁDIOS	64	25,0%
AGÊNCIA BRASIL	7	2,7%
PORTAL EBC	3	1,2%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>

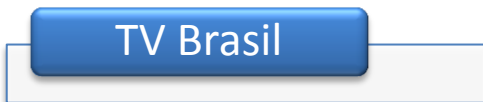
FONTES: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

**Percentual de serviços por veículo**



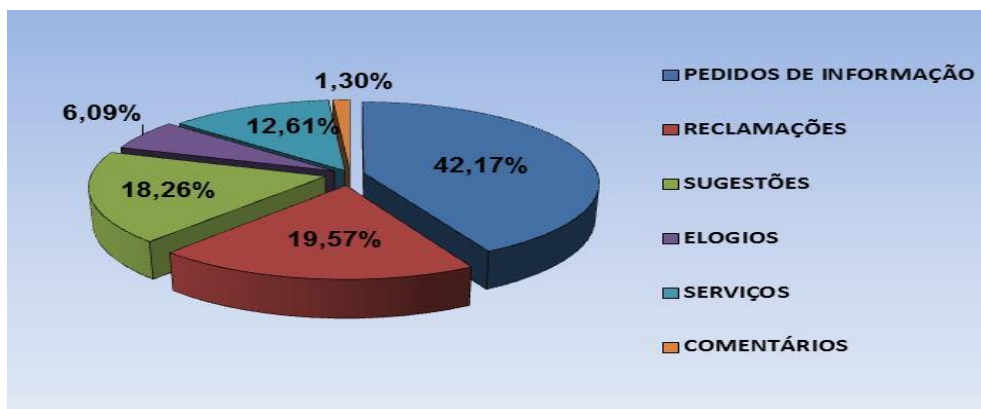
FORNTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

**QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS POR VEÍCULO**



A Ouvidoria recebeu em outubro 230 manifestações direcionadas à TV Brasil. Destas, o maior número é de pedidos de informação (97). Foram 45 reclamações, 42 sugestões, 29 serviços, 14 elogios e 3 comentários. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

**Percentual por tipos de manifestações**

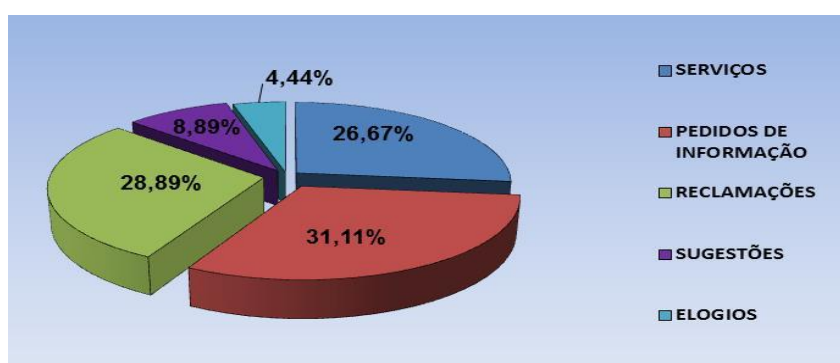


FORNTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu em outubro 45 manifestações dirigidas às rádios. A maior parte das demandas foi por pedidos de informação (14). Em seguida vêm as reclamações (13), serviços (12), sugestões (4), elogios. Não há registro de comentários. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

**Percentual por tipos de manifestações**



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

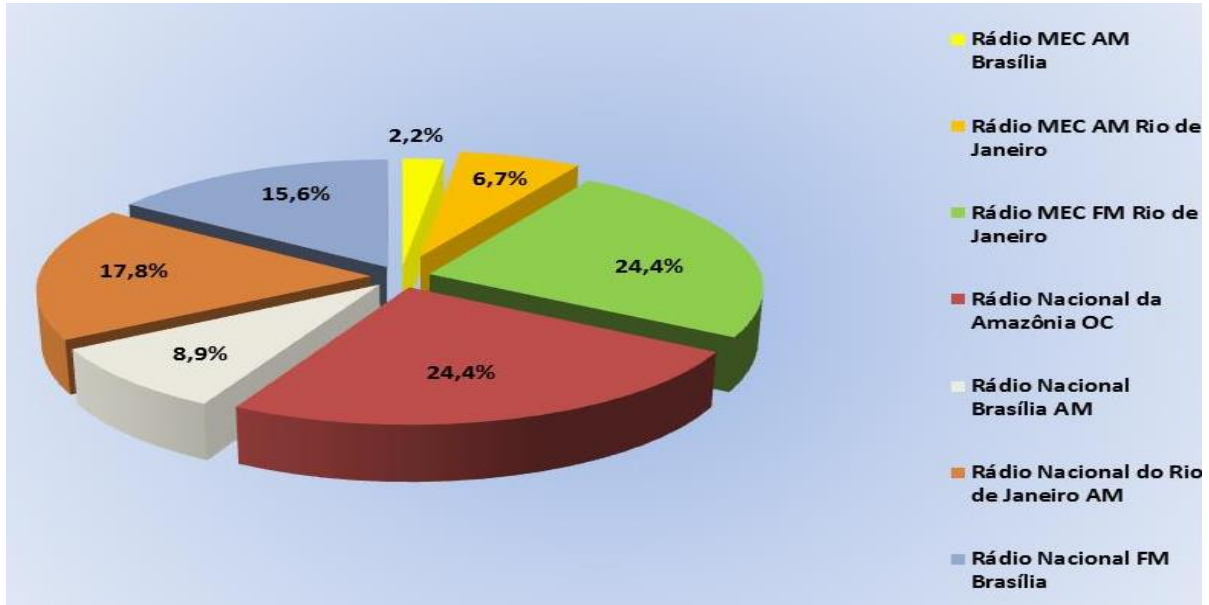
VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Serviço	Pedido	TOTAL	%
Radioagência Nacional	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Rádio MEC AM Brasília	1	0	0	0	0	0	1	2,2%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	0	0	0	0	0	3	3	6,7%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	3	2	2	0	0	4	11	24,4%
Rádio Nacional da Amazônia OC	1	0	0	0	10	0	11	24,4%
Rádio Nacional Brasília AM	1	0	0	0	1	2	4	8,9%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	5	0	0	0	1	2	8	17,8%
Rádio Nacional FM Brasília	2	0	2	0	0	3	7	15,6%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>14</b>	<b>45</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As com maior quantidade de demandas são a Nacional da Amazônia OC MEC FM Rio de Janeiro com (24,4% cada) seguida pela Nacional do Rio de Janeiro AM (17,8%), Nacional FM Brasília (15,6%), Nacional Brasília AM (8,9%), MEC AM Rio de Janeiro (6,7%), MEC AM Brasília (2,2%). Não há registro de para Nacional do Alto Solimões e Radioagência Nacional. O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.



**Percentual de manifestações por rádio**

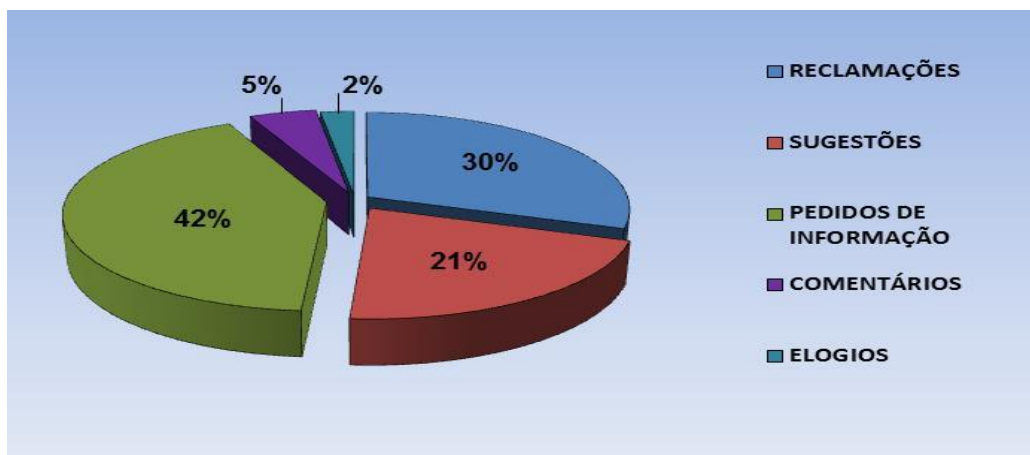


FONTE: NAMBI – OUIDORIA/EBC

**Agência Brasil**

A Ouvidoria recebeu em outubro 43 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 18 manifestações foram por pedidos de informação, 13 reclamações, 9 sugestões, 2 comentários, 1 elogio. Não há registro de serviço. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

**Percentual por tipos de manifestações**

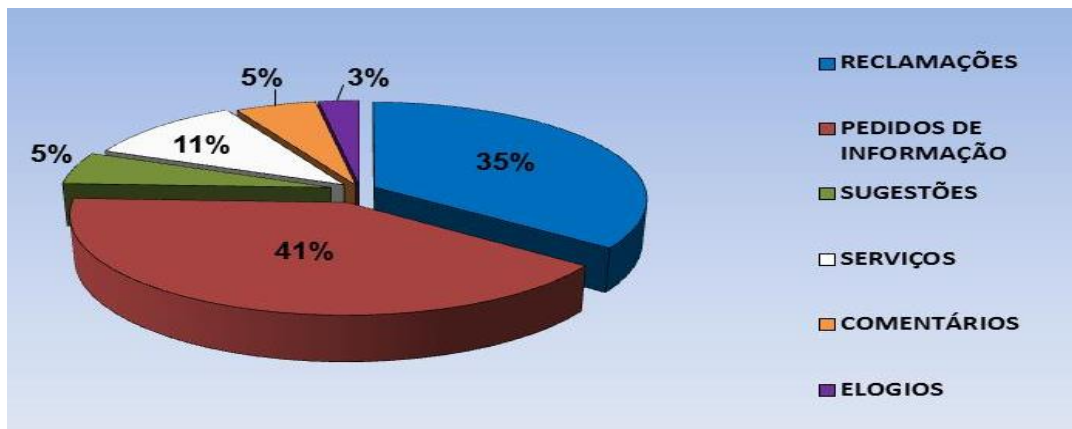


FONTE: NAMBI – OUIDORIA/EBC

## Portal EBC

A Ouvidoria recebeu em outubro 37 manifestações direcionadas ao Portal da EBC. Destas, o maior número é de pedidos de informação (15). Foram 13 reclamações, 4 serviços, 2 sugestões, 1 elogios. Não há registro de comentários. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

**Percentual por tipos de manifestações**

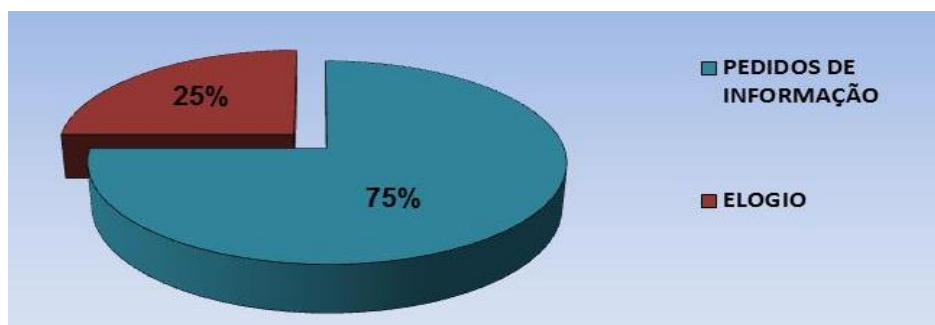


FONTE: NAMBI- OUIDORIA/EBC

## TV Brasil Internacional

A Ouvidoria recebeu em outubro 4 manifestações referentes à TV Brasil Internacional. Deste quantitativo, 3 pedidos de informação e 1 elogio. Não há sugestão, comentário, reclamação, serviço e sugestão. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

**Percentual por tipos de manifestações**

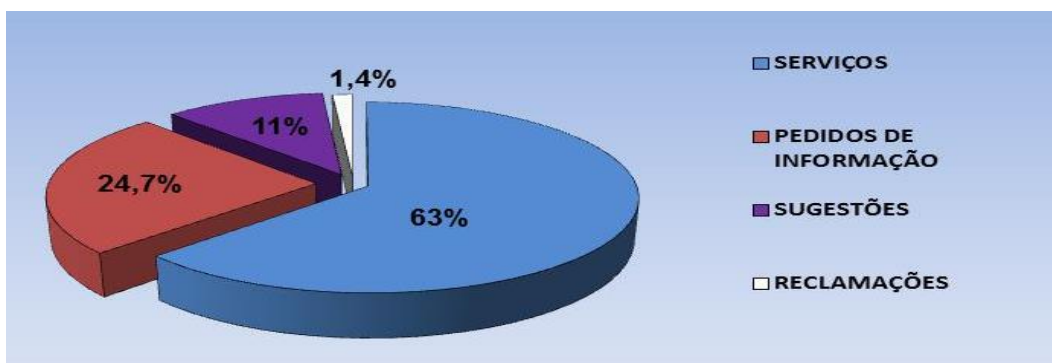


FONTE: NAMBI- OUIDORIA/EBC

## Empresa Brasil de Comunicação - EBC

A Ouvidoria recebeu em outubro 73 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação – EBC, que seriam adequadamente direcionados a um atendimento do tipo 0800 ou “fale conosco”; não são atendimentos característicos de Ouvidoria. Deste quantitativo, 46 manifestações foram por serviços, 18 pedidos de informações, 8 sugestões, 1 reclamação. Não há registro elogios e comentários. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

**Percentual por tipos de manifestações**



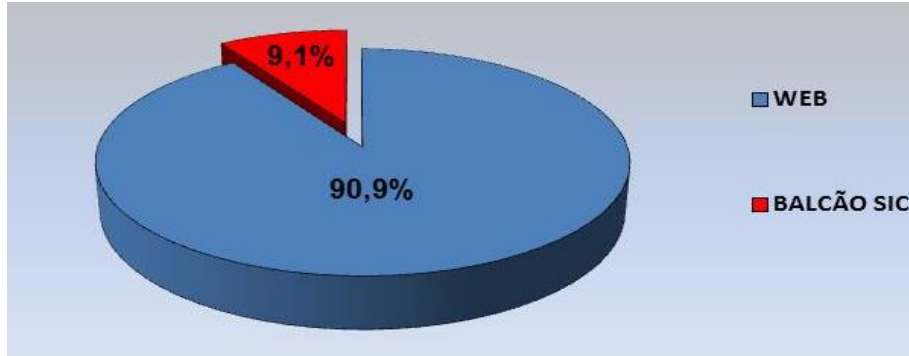
FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O SIC registrou em outubro 11 pedidos de informação. Foram recebidos 10 via *web* (e-SIC) e 1 balcão SIC .

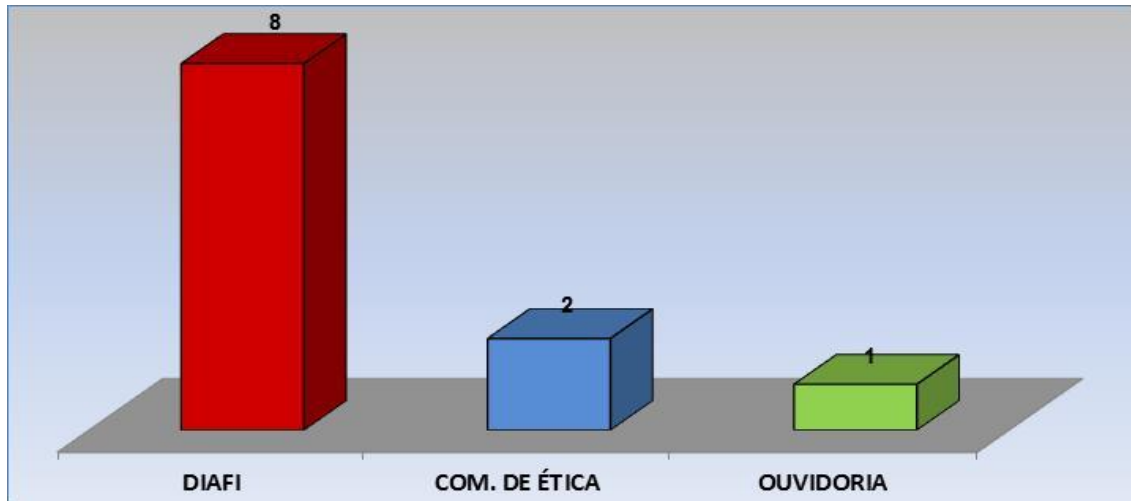
**Pedidos de Informações por Meio de Acesso**



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

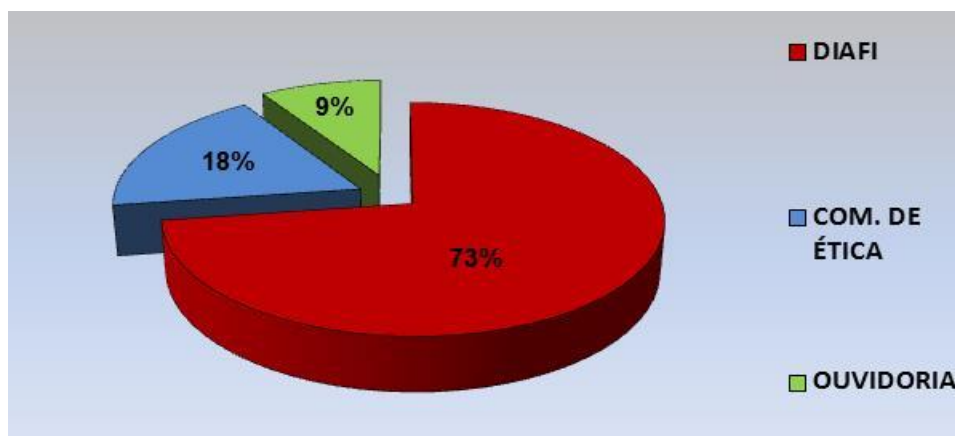
Os pedidos de informações e recursos registrados em outubro são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais. Alguns pedidos foram enviados para diferentes áreas.

**Pedido de informação por área de competência**



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Pedido de informação por área de competência**



FORNTE: 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 área têm 5 dias úteis para resposta. A Lei de Acesso à Informação Nº 12.527 de 07 de Novembro de 2011 estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

