



# Relatório da Ouvidoria

ABRIL/MAIO

2015

### **Ouvidora-geral**

Joseti Marques

### **Ouvidores-adjuntos**

Marcio Bueno (TV Brasil)  
Tão Gomes (Agência Brasil e Portal EBC)  
Tiago Severino (Sistema de Rádios)

### **Atendimento**

Ana Cristina Santos  
Daniel Teixeira  
José Luiz Matos  
Noemi Poconé  
Sheila Lima

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

Carlos Genildo  
David Silberstein  
Gabriela Chaves  
Jamily Souza  
Tiago Martins

### **Apoio à comunicação**

Wêdson França

### **Secretária**

Edna Mamédio

### **Estagiários**

Jéssica de Brito  
Raimundo Lourenço

## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>MONITORAMENTO E ANÁLISE DE CONTEÚDO - ABRIL.....</b>	<b>9</b>
TV BRASIL .....	10
As manifestações do dia 12/4 na TV Brasil	10
Apagão na gravação dos programas	11
<i>Espaço Público</i>	11
<i>Paratodos</i>	13
<i>Sem Censura</i>	14
Cobertura da manifestação no Paraná pelo <i>Repórter Brasil</i>	16
AGÊNCIA BRASIL E PORTAL EBC .....	17
A cobertura das manifestações do dia 12/4	17
Em menos de um mês, novos protestos contra o governo	18
Manifestantes protestam na avenida Atlântica no Rio	19
Brasileiros no terremoto do Nepal	19
Faltou um detalhe essencial	20
O noticiário sobre a morte de Antônio Abujamra	21
Sobre começo, meio e fim	23
SISTEMA DE RÁDIOS .....	24
O isolamento de Tabatinga	24
A cobertura das manifestações do dia 12 de abril	25
Apenas um lado da questão	28
Você sabe o que é o “seguro-defeso”?	29
<b>MONITORAMENTO E ANÁLISE DE CONTEÚDO - MAIO .....</b>	<b>31</b>
TV BRASIL.....	32
Competição esportiva não é guerra	32
Série C sem muita atenção	33
A transmissão foi show de bola	34
“Ecos da Escravidão”: uma história bem contada	35
Manhã de sábado na TV Brasil	36
O papel que embrulha o conteúdo	37
Bom para todos	38
Um áudio que de repente berra	38
Os intervalos que não vendem	39
Saúde sem problemas	39
Religiões, de novo	39
Programa Especial mesmo!	39
Manifestação da diretoria de produção	40
Papo de Mãe fora da agenda	40
TV é ciência?	40
Chamadas - qual é mesmo o dia do programa?	41

Curitiba: a cobertura do <i>Repórter Brasil-noite</i>	42
<b>AGÊNCIA BRASIL E PORTAL EBC</b> .....	<b>43</b>
Ressocialização de ex-detentos	43
Na Agência, resultado positivo torna-se negativo	44
Quando a matéria não informa o essencial	45
O Portal e suas atualizações	46
O “Entenda” necessita de cuidados	47
Humanização da notícia	47
Teste para dengue: a quem solicitar?	48
Buscar as palavras certas	49
Falha elétrica interrompe funcionamento da Agência Brasil	50
Matérias da editoria de educação da Agência Brasil	51
Feirão da casa própria vira <i>merchandising</i> da CAIXA	52
Uma rebelião que não teve começo e nem fim	52
Apenas um lado	53
A diferença	54
Raquetada pra fora	54
<b>SISTEMA DE RÁDIOS</b> .....	<b>55</b>
Narração dos repórteres no radiojornalismo	55
Jornal da Cidade e o esquema de fraude no DF	56
Explicação que confunde	57
A pauta é a ANS ou planos de saúde?	58
<i>Nossa Terra</i> : um bom programa que pode ser melhorado	60
Desdobramento da análise do <i>Nossa Terra</i>	61
Público-alvo do programa	61
Revista eletrônica	62
Identificação das músicas	63
A música de Chico Rey e Paraná	63
A entrevista principal	63
Equívoco na análise	63
A ouvidoria pede desculpas	64
<b>MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO - ABRIL</b> .....	<b>65</b>
TV BRASIL .....	66
AGÊNCIA BRASIL E PORTAL EBC .....	74
Agência Brasil	74
Portal EBC	79
SISTEMA DE RÁDIOS .....	85
Nacional do Alto Solimões	85
Nacional do Rio de Janeiro	85
MEC AM	88
MEC FM	89

<b>MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO - MAIO .....</b>	<b>92</b>
TV BRASIL .....	93
AGÊNCIA BRASIL E PORTAL EBC .....	101
SISTEMA DE RÁDIOS .....	106
Nacional do Rio de Janeiro .....	106
MEC AM .....	106
MEC FM .....	108
Nacional de Brasília AM .....	113
Nacional de Brasília FM .....	114
Radioagência .....	116
<b>PROCESSOS PENDENTES .....</b>	<b>117</b>
Pendências no atendimento .....	118
<b>QUANTITATIVO DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>123</b>
<b>GERAL .....</b>	<b>124</b>
Percentual de atendimentos no período .....	124
Percentual de atendimentos por relevância .....	124
Manifestações por veículo .....	125
Percentual de manifestações por veículo .....	125
Percentual das manifestações por categorias .....	126
Reclamações .....	126
Percentual de reclamações por veículo .....	126
Elogios .....	127
Percentual de elogios por veículo .....	127
Sugestões .....	127
Percentual de sugestões por veículo .....	128
Pedidos de Informação .....	128
Percentual de pedidos de informação por veículo .....	128
Comentários .....	129
Percentual de comentários por veículo .....	129
Serviços .....	129
Percentual de serviços por veículo .....	130
<b>QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS POR VEÍCULO .....</b>	<b>130</b>
TV BRASIL .....	130
Percentual por tipos de manifestações .....	130
SISTEMA DE RÁDIO .....	131
Percentual por tipos de manifestações .....	131
Percentual de manifestações por rádio .....	132

AGÊNCIA BRASIL .....	132
Percentual por tipos de manifestações .....	132
PORTAL EBC .....	133
Percentual por tipos de manifestações .....	133
TV BRASIL INTERNACIONAL .....	133
Percentual por tipos de manifestações .....	133
EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO - EBC .....	134
Percentual por tipos de manifestações .....	134
<b>SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SIC .....</b>	<b>135</b>
Pedidos de Informações por Meio de Acesso .....	136
Pedidos de informações por área de competência .....	136
Pedidos de informações por área de competência .....	137

## **APRESENTAÇÃO**

O Relatório da Ouvidoria relativo aos meses de abril e maio traz, entre outros assuntos, o acompanhamento e análise da cobertura, pela TV Brasil e demais veículos, das duas manifestações de rua em abril, da ação violenta da PM do Paraná contra a manifestação dos professores, quando 213 pessoas ficaram feridas, oito delas em estado grave. Também foram analisadas as transmissões da série C do campeonato brasileiro e programas como *Espaço Público*, *Para Todos*, *Sem Censura*, entre outros.

Os destaques do bimestre foram muitos: a novela angolana *Windeck*, que embora tenha terminado em final de abril, continuou a receber manifestações positivas dos telespectadores durante o mês de maio. O trabalho da equipe que atuou em *Ecos da Escravidão*, do *Caminhos da Reportagem*, foi avaliado como primoroso em todos os seus aspectos. A transmissão do jogo entre Icasa e Fortaleza pela série C do Campeonato Brasileiro, em 17 de maio, foi surpreendentemente correta, levando-se em consideração os reparos que as transmissões vinham recebendo. O *Programa Especial*, que teve análise elogiosa da Ouvidoria e ensejou uma dúvida sobre a pertinência de uma imagem, que foi esclarecida pela Diretoria de Produção e publicada em Boletim, para compartilhamento da informação.

No entanto, alguns problemas persistem e ainda demandam atenção, como as chamadas dos programas da TV Brasil em descompasso com o que efetivamente é levado ao ar; algumas, inclusive, chamando para a semana seguinte o programa que será exibido naquele mesmo dia. A abordagem da reportagem sobre a manifestação dos professores no Paraná, que não refletiu a gravidade da situação de violência da polícia contra os manifestantes. No radiojornalismo, o relatório mostra que, apesar de contar com uma emissora em Tabatinga, no Amazonas, as matérias postadas na Radioagência sobre a enchente que deixou milhares de pessoas desabrigadas na região do Alto Solimões foram feitas em Brasília.

A persistência do desequilíbrio do áudio de programas e interprogramas, que torna o ato de ver TV um desagradável exercício de equalização com o controle remoto – problema este que, pelo tempo de persistência, parece ter-se tornado crônico. Matérias de Economia que trazem equívocos nos números ou textos incompreensíveis; o hábito de reprodução de textos de releases; a falta de suítes de algumas reportagens; assuntos factuais que não são reportados a partir do início e que também não têm informação adequada sobre o encerramento do caso.

Os dados estatísticos, ao final do Relatório, mostram que nos meses de abril e maio, a Ouvidoria recebeu 1113 manifestações. A TV Brasil registrou 629 mensagens. Desse total, foram 107 reclamações e 84 elogios. A Agência Brasil e o Portal EBC receberam juntos 96 manifestações, sendo 36 reclamações e seis elogios. No Sistema de Rádios, foram 229 manifestações, das quais 83 eram reclamações e 18 elogios.



## MONITORAMENTO E ANÁLISE DE CONTEÚDO - ABRIL

TV Brasil

## **AS MANIFESTAÇÕES DO DIA 12/4 NA TV BRASIL**

O *Repórter Brasil Tarde* – RBT – do dia seguinte ao das manifestações contra o governo, segunda-feira, 13/4, tratou o assunto em várias reportagens. A primeira foi sobre as manifestações em Brasília e em São Paulo. Sobre a de Brasília, falou, de forma burocrática, dos horários do início do ato, do percurso, informou que havia cartazes pedindo o fim da corrupção e o *impeachment*, ressaltou um aspecto que brilhou nas matérias da mídia tradicional, de que foi um ato pacífico, citou as roupas amarelas e divulgou o cálculo da PM e o horário do encerramento.

A cobertura do ato em São Paulo ainda esteve aquém do que poderia ser uma cobertura diferenciada, própria de uma emissora pública, mas foi a que mais se aproximou do ideal. Mostrou detalhes dos atos que eram específicos das manifestações daquela cidade. Informou que a principal organização convocadora – o Movimento Brasil Livre – incluiu, entre suas reivindicações, a privatização da Petrobras e o fim da CLT. Em entrevista, um dos líderes do MBL defendeu o projeto da terceirização.

Em reportagens complementares, o jornal mostrou uma reunião de ativistas e intelectuais na chamada Jornada pela Democracia e concluiu com fala da psicanalista Maria Rita Kehl, que analisou com muita lucidez o significado das manifestações. O jornal mostrou também que a hashtag *#aceitadilmavez*, a favor da presidenta, chegou a liderar a lista de assuntos mais comentados no Twitter no Brasil no dia das manifestações e ficou entre os temas mais comentados no mundo. Nas mensagens, os internautas criticavam os protestos contra o governo.

Em outra matéria, foram mostrados os atos em mais cinco capitais: Rio de Janeiro, Fortaleza, Goiânia, Palmas e Curitiba. Em praticamente todas elas, a cobertura foi burocrática, descrevendo os horários do início e do encerramento, o local, o percurso e o destino, e acrescentando que os atos tinham sido pacíficos. Ser um movimento pacífico era um ponto sempre realçado por veículos que pretendiam estimular a participação, uma espécie de convocação disfarçada.

Nosso repórter destacou também que os únicos incidentes aconteceram quando um homem começou a gritar palavras de ordem favoráveis ao PT e uma mulher defendeu a presidenta Dilma. Muitos telespectadores podem ter feito a leitura de que os incidentes só ocorreram por culpa dos governistas e não por causa da intolerância

com quem pensa diferente.

Não havia o menor diferencial em relação ao enfoque da grande mídia. As entrevistas eram uma repetição de chavões, que nada acrescentavam. Não mostramos realmente quem eram, qual a origem e o que pensavam de fato os participantes das manifestações sobre várias questões-chave.

A matéria do *Repórter Brasil Noite – RBN* –, também do dia 13/4, teve exatamente 2 minutos de duração e como se tratou de um resumo do material exibido no RBT, foi ainda mais burocrática. Em algumas capitais, informava-se tão simplesmente o local em que ocorreu a manifestação. O diferencial da emissora pública em relação às comerciais foi apenas do menor espaço que reservou ao assunto.

### **APAGÃO NA GRAVAÇÃO DOS PROGRAMAS**

O sistema de gravação integral da programação, que mantém o arquivo do que foi exibido pela emissora nos últimos 30 dias, é o instrumento de que a Ouvidoria se utiliza para analisar criteriosamente as diversas produções, muitas vezes assistindo repetidamente aos programas. A preservação desse arquivo, apelidado pelos profissionais de TV de “dedo-duro”, é uma exigência legal para o caso de a emissora ser acionada pela Justiça para verificação de alguma questão reclamada. Ultimamente, o que nunca tinha ocorrido, a Engenharia tem passado, muitas vezes, sem gravar durante três dias seguidos, alegando problemas no sistema. E isso causa muitos transtornos ao trabalho da Ouvidoria, que frequentemente precisa verificar se as reclamações dos telespectadores são ou não procedentes, assistindo à programação. Em vários dias, como 2/4, 10/4 e 14/4, a interrupção das gravações se deu exatamente às 16h. Não entendemos a razão da pane no equipamento quase sempre no mesmo horário, mas temos insistido com a área técnica por uma solução para o problema. As reportagens exibidas pelo Jornalismo por volta das 18h do dia 12/4 sobre as manifestações não puderam ser analisadas porque a gravação esteve interrompida durante três dias, de 10/4 ao dia 13/4.

### **ESPAÇO PÚBLICO**

O programa *Espaço Público* (terças-feiras, das 22h00 às 23h00) vem dando uma grande contribuição à formação cidadã, especialmente por abordar temas relevantes, por meio de entrevistas com estudiosos, profissionais, ativistas, autoridades e/ou participantes de acontecimentos importantes, enfim com personagens que têm o que dizer.

Mas o programa tem apresentado alguns problemas que podem ser facilmente corrigidos. Um deles é a desconexão entre o texto lido pelo apresentador, chamando o VT com o perfil do entrevistado do dia, e o próprio VT. Por exemplo, na edição do dia 7/4, quando foi entrevistado o coordenador do Laboratório de Análise da Violência, Ignácio Cano, o apresentador diz logo nos primeiros minutos do programa: “Vamos conhecer um pouco mais sobre o sociólogo Ignácio Cano”. Na sequência entra o VT com o seguinte texto: *“Desde 1993, o Congresso Nacional debate a modificação do artigo 228, da Constituição Federal, que diz que a maioria penal dos brasileiros tem início aos 18 anos. A discussão ganhou urgência na terça-feira passada. Por 42 votos a favor e 17 contrários, a Comissão de Constituição e Justiça da Câmara dos Deputados definiu que a possível redução da maioria penal de 18 para 16 anos teria amparo constitucional...”* E segue o texto sobre a tramitação da proposta de redução da maioria penal por mais de 2 minutos. Só no final do VT, e por apenas 50 segundos, o texto apresenta o currículo do sociólogo.

Quem assiste ao programa fica com a nítida impressão, durante quase toda a matéria, de que a técnica rodou o VT errado, que não se referia ao que tinha sido anunciado pelo apresentador.

Outro exemplo de desconexão entre a apresentação do VT e o texto do VT aconteceu no programa da última terça-feira (21/4), quando a convidada foi Heloísa Starling, professora de História da UFMG e estudiosa da Conjuração Mineira e do golpe militar de 1964. O apresentador anunciou: “Vamos conhecer um pouco mais sobre a professora e historiadora Heloisa Starling”. E entra o vídeo apresentando não a convidada e sim a saga de Tiradentes. O *off* dizia: *“Dois séculos atrás, em 21 de abril de 1792, a cidade do Rio de Janeiro foi às ruas para assistir à morte de José Joaquim da Silva Xavier, o Tiradentes. Assinada por Maria I, rainha de Portugal, a sentença tinha a finalidade de apagar das gerações contemporâneas e futuras, a memória da Inconfidência...”*

A narração seguiu por quase um minuto e meio sem se referir à convidada. Ou seja, não se conectou, não foi dado seguimento ao que anunciava a cabeça lida pelo âncora. Só na parte final, o *off* descreve quem é a entrevistada. Outra impropriedade foi dizer que o povo foi às ruas para assistir à “morte” de Tiradentes. O mais adequado seria dizer “enforcamento”. De resto, o programa foi muito esclarecedor sobre esses episódios capitais da história do Brasil.

Um detalhe estético pode estar desviando a atenção do público: as vestimentas do apresentador. O terno aparenta estar amarrotado no vídeo, assim como o colarinho da camisa; o segmento da gravata que deveria permanecer oculto, sob a camisa, fica à mostra, competindo com o segmento principal; e este está quase sempre em desalinho.

E não é o âncora que deve cuidar dessas questões. Elas devem ser tratadas por um Departamento de Figurino ou, no mínimo, por um responsável pelo figurino. Esses problemas precisam ser resolvidos porque as atenções do público devem estar concentradas nos temas relevantes que são abordados e não em pormenores que nada têm a ver com a entrevista. Se a estética do programa fosse menos formal – do cenário à postura dos jornalistas convidados – o desalinho do apresentador poderia até ser percebido como estilo; mas ao destoar do conjunto, torna-se inadequado.

### ***PARATODOS***

A proposta do *Paratodos* (sábados, das 16h00 às 16h45) é perfeitamente adequada a uma emissora pública: a de uma revista semanal de arte e cultura do Brasil. Vitrine para novos artistas brasileiros desconhecidos do grande público, o programa também apresenta tradições populares que se mantêm em pequenas comunidades.

O jovem casal de apresentadores tem boa postura, boa dicção e estabelecem uma empatia com os telespectadores.

Mas a tão rica e diversificada cultura nacional faz com que o *Paratodos* exceda ao propor, em uma única exibição, muitas opções dessas distintas manifestações. O exagero de ofertas dificulta a compreensão de algumas pautas por parte do telespectador. Mesmo para aquele mais interessado ou familiarizado com o universo cultural.

O ritmo e a narrativa do programa é, em alguns momentos, vertiginoso. No programa do dia 18 de abril, véspera do Dia do Índio, o público foi lançado nesse caleidoscópio e levado pelos apresentadores a uma aldeia Kaiowá, em Dourados (MS). O telespectador conhece então um pouco do artesanato que as mulheres mais velhas insistem em produzir para manter as tradições da tribo.

Da aldeia Kaiowá, os apresentadores nos remetem a um “Condomínio Cultural” no centro de São Paulo, na realidade um imóvel abandonado há anos, que serviu no passado como escola, abrigo de idosos e mais recentemente como hospital, e foi adquirido por dois “provocadores culturais”.

O programa faz uma colagem de elementos díspares, sem a preocupação de estabelecer uma conexão entre eles.

A história desse “Condomínio Cultural” valeria uma matéria independente, contando com mais detalhes como trabalham ali (e talvez alguns até morem no local) cerca de 200 artistas, desde desenhistas a artistas de circo montando uma peça, passando pelo Grupo Liquidificador, que trabalha numa espécie de Cabaré imaginário.

A qualidade do áudio é boa e bem compreensível. Mas não é uniforme. Percebem-se pequenas modulações, de maior ou menor intensidade, entre uma pauta e outra.

A pauta é rica e com vasto conteúdo. Mas é subtraído do público o *timing* para contextualização. Cada momento do programa provoca no espectador a sensação de que tudo se passa depressa demais, sem tempo sequer para ser mastigado e consumido, quanto mais digerido.

A melhor reportagem é sobre a exposição de obras do artista Henrique Oswald, lembrando os 50 anos da sua morte, que está aberta no Museu Afro Brasil, em São Paulo. Apresentado pelo emérito escultor Emanuel Araújo e criador do Museu, o público pôde conhecer o artista, sua obra e seu fascínio pelo que Emanuel classifica como “barroco baiano”. Na narrativa, somos levados por um “invisível fio condutor” que proporciona subsídios para uma clara reflexão sobre o tema.

### ***SEM CENSURA***

Na edição do dia 20/04 do programa *Sem Censura*, uma médica falou sobre a vacinação do Ministério da Saúde contra o HPV. A convidada explicou as dificuldades que a campanha enfrenta devido a supostos boatos que circulam nas redes sociais e que acabaram por desestimular a participação das meninas. Ela fez um discurso enfático de que as principais vítimas são de famílias de baixa renda. “*As meninas mais pobres são aquelas que não fazem prevenção toda hora e por causa disso são as que têm câncer do colo do útero*”, explicou.

Nas redes sociais, estabeleceu-se o mito de que o medicamento implanta o vírus do HPV no corpo da menina.

“*Aquilo que se fala no Facebook que a vacina coloca o HPV nas pessoas é mentira. É uma vacina de recombinação genética*”, disse a entrevistada do *Sem Censura*. Segundo ela, a vacina pode provocar reações adversas, como dores no corpo, desmaio e até convulsão, mas afirmou que isso é comum ao uso de qualquer tipo de

medicamento ou vacinação.

O *Sem Censura* acertou ao abordar o tema e ao escolher a entrevistada. A médica não faz o tradicional discurso empolado da medicina, pouco inteligível aos que desconhecem os termos técnicos da área da saúde. E, além disso, ela reforçou a discussão de que a vacinação é importante para reduzir os índices de câncer nas mulheres, sobretudo naquelas que não têm condições de fazer acompanhamento regular. O argumento contempla um dos princípios da Comunicação Pública que é contribuir para o acesso da população à informação relevante.

Em relatórios anteriores sobre o programa, a Ouvidoria alertou para a recorrência de *merchandising*. Desta vez, foi diferente. A apresentadora mostrou um livro sobre hérnia de disco de autoria de um fisioterapeuta convidado. Ela perguntou objetivamente a ele como prevenir a doença. A resposta inicialmente não apareceu. Ele começou a falar sobre como a publicação foi diagramada e como estavam as vendas. “*Nós já vamos com mais de cinco mil livros vendidos (...) Foi escrito para a população em geral. Na verdade, parece mais uma revista que um livro, desde a capa. São mais de 200 infográficos*”, descreveu o fisioterapeuta.

A apresentadora interrompeu o convidado e refez a questão: “*Eu vou mostrar, mas eu queria que você me dissesse como prevenir e tratar*”.

Além do fisioterapeuta foi entrevistada uma especialista dessa mesma área que ensinou um exercício para aliviar as dores do corpo. Enquanto falava, a entrevistada teve que ficar a todo instante abanando a mão para evitar os mosquitos. Um constrangimento provocado pelas condições do estúdio.

Outro problema aconteceu no encerramento do programa. A apresentadora agradeceu aos telespectadores e aos participantes da conversa. Em seguida, uma das entrevistadas cantou a música Cidade Maravilhosa. Esperava-se que ao final ou em um trecho da música a vinheta de encerramento do programa surgisse, o que não aconteceu. Também não foram ao ar os créditos de encerramento. O programa permaneceu por algum tempo até que foi cortado abruptamente. Na tela apareceu a tarja de realização. Para o telespectador, ficou a impressão de que o *Sem Censura* foi simplesmente interrompido durante a exibição.

## **COBERTURA DA MANIFESTAÇÃO NO PARANÁ PELO *REPÓRTER BRASIL***

A edição do dia 30 de abril do *Repórter Brasil* tratou da repressão feita pela Polícia Militar do Paraná à manifestação dos professores, ocorrida no dia anterior. Apesar da proporção dos fatos, o radiojornal deu uma nota gravada lida por uma repórter de Brasília com duração de um minuto. A abordagem do fato mostra que há um distanciamento entre os veículos da EBC. Informações importantes que já estavam sendo divulgadas pelos outros veículos da empresa não foram transmitidas no noticiário.

O texto da nota gravada dizia o seguinte: “o confronto começou por volta das 3h da tarde, nesta quarta-feira, em frente à Assembleia Legislativa quando os deputados estaduais começaram a sessão para votar um projeto de lei que altera a previdência estadual. O projeto foi encaminhado pelo Executivo e visa tirar 33 mil aposentados com mais de 73 anos do fundo financeiro e transferi-los para o fundo de previdência do Paraná. O motivo seria a atual situação deficitária do tesouro estadual que sustenta o fundo financeiro. A Polícia Militar usou bombas de gás, balas de borracha e jatos de água para dispersar os manifestantes. Os professores recuaram, mas os policiais continuaram jogando bombas de efeito moral. Com o tumulto crianças foram retiradas de escolas da região. Algumas delas passaram mal por causa do gás lacrimogêneo usado pelas forças policiais. O confronto terminou no fim da tarde, mas os educadores continuaram com a manifestação, reunidos em núcleos. Por meio do Facebook, a direção do Sindicato dos Professores do Paraná disse que os manifestantes estão fora do perímetro estabelecido pela polícia em frente ao prédio da Prefeitura”.

Ao final da notícia, a repórter informou que “até o fechamento desta matéria, o governo e a polícia não haviam se pronunciado sobre o ocorrido”. Na assinatura, ela disse também que o conteúdo foi produzido “com informações da Agência Brasil”.

No entanto, a Agência Brasil já havia publicado quatro matérias sobre o fato na véspera, dia 29. Nas duas primeiras, publicadas às 16h11 e 17h03, não houve declarações das autoridades, mas nas duas seguintes, às 20h13 e 21h, há citações de trechos de declarações da Secretaria de Segurança Pública e do governador do Estado. Além disso, às 19h26, o Portal EBC publicou uma matéria baseada em notas emitidas pelos governos estadual e municipal, cada um apresentando sua versão dos fatos.

Ou seja, a versão do governo já estava na redação da EBC horas antes da versão radiofônica do *Repórter Brasil* ir ao ar. A nota gravada poderia ter sido “derrubada” pela edição, refeita e lida pelos apresentadores. Se fosse mantida, o jornal poderia ter dado uma nota pé para completar as informações com a versão do governo do Paraná.

Inclusive, a matéria do Portal EBC tem um vídeo com imagens e áudio dos tiros, bombas e gritos dos professores. Material semelhante foi veiculado no *Repórter Brasil*, na TV Brasil. O som ambiente da confusão seria importante para o rádio ilustrar a matéria e evitar que o assunto ficasse restrito ao relato curto e distante da proporção e gravidade do fato.

## Agência Brasil e Portal EBC

### **A COBERTURA DAS MANIFESTAÇÕES DO DIA 12/4**

Nas onze matérias que a Agência Brasil publicou sobre os protestos realizados no domingo, 12, em Brasília, no Rio de Janeiro, em São Paulo e em outras capitais do país, o tema que apareceu com mais frequência – em 91% das matérias – foram os pedidos do *impeachment* ou da saída da presidenta Dilma. Empatadas em segundo lugar, mencionadas em 73% das matérias, foram as denúncias contra a corrupção e os apelos a favor de uma intervenção militar “constitucional” ou da restauração de um governo militar.

Outros temas também foram abordados nas manifestações e as matérias registraram esta variedade. Dentre eles, a reforma política e a defesa genérica da democracia e de um Brasil melhor apareceram com maior frequência, em 27% das matérias, cada. Além destes, os outros temas citados foram: a redução no número de ministérios, o apoio à redução da maioria penal, a melhoria dos serviços públicos, a instalação de uma CPI do BNDES, o pagamento de indenizações aos ex-funcionários da Varig, a restrição da administração de aulas de educação física nas escolas primárias aos profissionais de educação física e, como a única exceção às plataformas mais para o lado direito do espectro político, a tomada de poder pelos representantes da classe trabalhadora.

A atuação das entidades que utilizaram as redes sociais para organizar os protestos também foi abordada na cobertura da Agência Brasil, que forneceu as informações básicas. O Movimento Brasil Livre, que defende o *impeachment* da presidenta, foi citado em 45% das matérias; a Ordem Dourada do Brasil, que prega uma intervenção militar “constitucional”, em 18%; e a SOS Forças Militares, que defende a volta a um governo militar, 9%.

### **EM MENOS DE UM MÊS, NOVOS PROTESTOS CONTRA O GOVERNO**

O acréscimo ao título da expressão “*em menos de um mês*” agrega sentido à informação, qualificando a notícia em uma espécie de hipérbole. A distância, no tempo, entre uma manifestação e outra forma um discurso implícito, acrescentando gravidade ao fato, puro e simples, de que “manifestantes voltam às ruas em protesto contra o governo”. No corpo do texto, a mesma informação tem o impacto reduzido porque está contextualizada.

Outro aspecto a se observar, no título, é a afirmação de que os protestos eram “*contra o governo*”, enquanto, no texto, afirma-se que “*Entre as reivindicações, além dos pedidos de impeachment da presidenta Dilma Rousseff, faixas e palavras de ordem pediam investigação de denúncias de corrupção, votação da reforma política e até o retorno dos militares ao poder.*”

Nos três últimos parágrafos da matéria pode-se notar um equívoco que, a princípio, pode passar despercebido, porque relaciona governo e oposição, aparentemente cumprindo o dever de ouvir os dois (ou vários) lados da questão. No entanto, para cumprir adequadamente a regra, deve-se considerar que partido e governo não representam os lados em oposição em uma mesma questão, por mais que estejam em confronto, já que nunca teremos todos os partidos contra ou todos os partidos a favor do governo. Temos então a seguinte afirmativa na reportagem: “*Até o começo da noite, o governo não se pronunciou sobre os protestos*”. Em seguida: “*Partidos de oposição se manifestaram sobre os protestos e se solidarizaram com as pessoas que foram às ruas contra o governo*”. E ainda: “*O Solidariedade informou que aproveitou as manifestações para recolher assinaturas no abaixo-assinado que pede o impeachment de Dilma*”. O fato de se ter citado o Governo não torna a citação aos partidos de oposição o cumprimento da regra dos dois lados da questão. Os lados opostos seriam os partidos de apoio ao governo e os partidos de oposição ao governo – assim

teríamos duas das partes. O Governo não tem contraparte, pois terá sempre quem o apoie e quem se oponha a ele.

### **PM: MANIFESTAÇÃO NA AVENIDA PAULISTA TERMINA DE FORMA PACÍFICA**

No título da reportagem sobre a manifestação em São Paulo, atribui-se à PM uma informação que poderia (e deveria) ser afirmada pela reportagem. Um dos recursos para não se assumir uma informação na qual a reportagem não confia, mas que também não tem como checar, é atribuir a informação à fonte. Se a reportagem não pode confirmar se houve algum incidente, isso pode indicar que o repórter não esteve no local, o que põe em cheque a credibilidade da notícia.

Ainda nesta matéria, ao final, as informações sobre o golpe militar de 64 ocupam dois parágrafos e descem a detalhes, perdendo o foco do assunto principal. O assunto, que teve como gancho as declarações de um manifestante pedindo intervenção militar, poderia ser uma referência mais curta, com *link* para uma matéria específica.

### **MANIFESTANTES PROTESTAM NA AVENIDA ATLÂNTICA NO RIO**

A matéria sobre a manifestação no Rio de Janeiro poderia ser mais extensa, já que conseguiu dar um pequeno resumo das diversas reivindicações, de forma razoavelmente equilibrada. No entanto, houve duas prisões e alguns confrontos entre manifestantes, conforme se pôde ver em coberturas de midialivrisimo e mesmo na grande mídia. Em manifestações que reúnem grande contingente de público, usar as redes de midialivrisimo pode ser uma forma eficaz de ampliar a apuração e dar informações com um viés diferenciado daquele tradicionalmente adotado pela grande mídia.

### **BRASILEIROS NO TERREMOTO DO NEPAL**

Na manhã do sábado (25) o terremoto que atingiu o Nepal, Índia e China subiu às manchetes do noticiário. Cumprindo uma extensa agenda de reuniões ministeriais, a presidenta Dilma divulgou, no início da noite, uma nota de pesar amplamente reproduzida na imprensa nacional.

Causa estranheza que ao registrar o sentimento de pesar da presidenta da República do Brasil pelas vítimas do avassalador terremoto, assim como sua apreensão com os

brasileiros que pudessem estar na região, a Agência Brasil o faça, apenas no domingo (26).

Vários veículos divulgaram, por volta das 13h do domingo (26), com informações do Itamaraty, que 79 de nossos cidadãos encontram-se naquele país. E que 54 deles já haviam sido contatados. Esses dados foram sendo atualizados no decorrer do dia.

A Agência Brasil publica às 16h23, com informações da Agência Lusa, que "o número exato de brasileiros nas regiões atingidas é desconhecido" e "até o final da manhã de hoje (26) parentes e amigos de 54 brasileiros que estão no Nepal, país atingido ontem (25) por um terremoto, informaram ao Ministério de Relações Exteriores (Itamaraty) que os localizaram".

## **FALTOU UM DETALHE ESSENCIAL**

Os Centros Culturais do Banco do Brasil, conhecidos como CCBBs, tornaram-se locais de visita obrigatória para os brasileiros amantes das belas artes. Com curadorias e produções esmeradas, esses espaços públicos localizados no Distrito Federal, Rio de Janeiro, São Paulo e Belo Horizonte, têm levado multidões para muitas de suas atividades.

O fato ganhou relevância com a menção aos CCBBs no ranking internacional anual publicado pela revista inglesa The Art Newspaper.

Na mídia nacional, a Agência Brasil foi um dos raros, senão o único portal, que divulgou o registro de que as exposições promovidas pelos Centros Culturais do Banco do Brasil estão entre as 20 mais visitadas no mundo em 2014.

A matéria explica como é elaborado o ranking da The Art Newspaper e menciona algumas das exposições que tiveram recordes de público.

Localizados em quatro capitais do país, faltou, no entanto, o link para a página dos CCBBs (<http://culturabancodobrasil.com.br/portal/>).

Com esse serviço, leitores da Agência de outras capitais e cidades do país, que ainda não tiveram a oportunidade de visitar esses espaços, poderiam visualizá-los e tomar conhecimento da vasta e gratuita agenda cultural que proporcionam.

## **O NOTICIÁRIO SOBRE A MORTE DE ANTÔNIO ABUJAMRA**

Na primeira matéria da Agência Brasil, publicada às 11h48, em 28/4, as informações foram apresentadas sem indicar a fonte da informação, apesar de o texto afirmar que Abujamra morreu em casa e que o motivo ainda não havia sido divulgado.

A notícia só tem uma fonte identificada no texto: a página de Abujamra no Facebook. "Em sua página no Facebook, consta que a irreverência era um traço marcante das suas encenações, além de um humor crítico em relação a tabus sociais", diz o texto da Agência. Não é possível saber a origem das outras informações biográficas do dramaturgo.

Em "Corpo do ator Antônio Abujamra será velado no Teatro Sérgio Cardoso", a Agência repercutiu a nota de pesar do Ministério da Cultura. Um trecho do texto oficial foi utilizado pela reportagem sem o uso de aspas ou indicativo de fonte. A parte recortada foi a seguinte: "O ator nasceu em Ourinhos (SP), em 1932, e teve uma vida dedicada ao teatro, tendo sido um dos introdutores dos métodos de Bertold Brecht nos palcos brasileiros. Participou dos grandes movimentos de inovação teatral no Brasil. A concepção transformadora da arte é um de seus princípios como artista, manifestada no Teatro Oficina, no Grupo Decisão, no Teatro Livre, no TBC (Teatro Brasileiro de Comédia) e em tantos outros grupos ou palcos pelos quais passou, inclusive no programa *Provocações*, da TV Cultura, que Antônio Abujamra apresentou nos últimos 14 anos".

Ao copiar o texto, a Agência Brasil deixa de lado outras informações que, talvez, poderiam ter sido exploradas na notícia. Seria uma oportunidade para uma descrição que fosse além do discurso difundido pela nota do Ministério. Um exemplo do que a reprodução oficial ocasiona é que a Agência deixou de citar, entre outras coisas, que o programa de Abujamra tinha veiculação também pela TV Brasil.

Outro problema está na imagem utilizada para ilustrar a matéria. A edição optou por colocar uma foto de Juca Ferreira, ministro da Cultura, em vez de reproduzir a imagem de Abujamra.

Para o leitor, foi estranho abrir a página com a notícia sobre a morte do dramaturgo e se deparar com a imagem de outra pessoa. Foi preciso um certo tempo para identificar o motivo da reprodução da foto de Ferreira, já que a referência à nota do Ministério

está apenas no terceiro parágrafo do texto e a legenda diz que “Ministro Juca Ferreira destacou a importância de Abujamra em diversos campos da arte”.

## **TRABALHO DE CAMPO É FUNDAMENTAL**

As matérias da Agência Brasil não têm, evidentemente, o ranço partidário de alguns sites de notícias, que amplificam simples denúncias contra determinado campo político e tiram o foco das denúncias quando envolvem outro campo. Ao mesmo tempo, em muitas oportunidades, o texto da Agência é esvaziado, como se se procurasse evitar abordar aspectos mais delicados que poderiam dar margem à acusação de oficialismo ou então de oposicionismo. E acaba que não se cumpre satisfatoriamente o papel de uma verdadeira comunicação pública.

Esta deveria procurar o aprofundamento das questões mais importantes, fornecendo muito mais informações e de ângulos variados para que o leitor disponha de elementos suficientes para se posicionar em relação aos assuntos tratados. Um exemplo foi a matéria sobre a carta em que a senadora Marta Suplicy pede a desfiliação do PT, e que foi entregue aos diretórios municipal, estadual e nacional do partido. A matéria apenas transcreve trechos do documento em que a senadora diz, resumindo os termos da carta, que não tem mais como conviver com a corrupção. Ao construir uma matéria dentro da redação, em cima de um único documento, corremos o risco de estarmos fazendo jornalismo de gabinete.

A senadora faz acusações graves, diz que sempre se pautou por princípios éticos inegociáveis e acrescenta que foi isolada e estigmatizada pela direção do PT. Além destas, a carta registra várias outras acusações e ninguém do partido foi procurado para se pronunciar a respeito. A senadora também não foi procurada para esclarecer alguns pontos como, por exemplo, se vai procurar uma sigla que nunca se valeu de caixa 2 e qual seria. Marta também não foi entrevistada para dizer se procurou saber, na época das candidaturas a deputada federal, a senadora e a prefeita de São Paulo, de onde vinham os recursos que abasteceram as campanhas. Enfim, são apenas exemplos de informações que a Agência poderia obter em uma cobertura diferenciada. Não sendo assim, estamos fazendo mais do mesmo.

Em alguns outros veículos, no caso de acusações, a providência de dar voz a outro lado sempre é tomada dependendo do lado. Na Agência Brasil, deveria ser uma regra a ser aplicada permanentemente, sem depender da corrente ou do campo político ao qual pertence o personagem. A reportagem sobre a desfiliação de Marta do PT, na

Agência Brasil, limitou-se expor as denúncias que fez como justificativa para a decisão de deixar a sigla.

### **QIPU? O QUE É ISSO?**

A Agência Brasil publicou, em 14/04, matéria sobre o lançamento do "Qipu", um aplicativo desenvolvido pelo Sebrae para smartphones para ajudar os microempreendedores na organização das suas tarefas.

Sentindo a falta de uma explicação para o nome do aplicativo, que não consta na matéria da Agência, nosso responsável pelo monitoramento, o pesquisador David Silberstein, descobriu que "quipu" vem do "quipo", o instrumento de cordões utilizado pelos incas para comunicação e registro contábil.

Um consolo. A página do Sebrae também ignorou esse pormenor.

### **SOBRE COMEÇO, MEIO E FIM**

Algumas matérias da Agência Brasil sofrem de uma carência: a continuidade da pauta. Em 29/4, a Agência Brasil publicou uma matéria em que informava que engenheiros e arquitetos do município do Rio de Janeiro, responsáveis pelo acompanhamento e fiscalização de empreendimentos como o Parque Olímpico, na Barra da Tijuca, que será o coração da competição, ameaçam parar obras das Olimpíadas.

A reportagem relata um protesto, iniciado no Clube de Engenharia, no centro da cidade. Dá voz ao representante da classe que alega uma defasagem de 70% nos salários em relação ao mercado. Informa, também, que a categoria propõe uma reunião com o prefeito da cidade. Os profissionais lembraram que, em outubro do ano passado, após três dias de paralisação, o prefeito prometera negociar com engenheiros e arquitetos, o que não ocorreu.

A matéria termina com a informação de que "procurada, a prefeitura da cidade do Rio de Janeiro não respondeu até a publicação da matéria" (às 17h18). E o assunto se encerra.

Há notícias que merecem uma "suíte". Se a Agência considerou que um tema merece ser pautado, o leitor tem o direito e a Agência o dever de apresentar um desfecho. Se um determinado órgão não responde até o fechamento da matéria, há assuntos que, por sua relevância, merecem ser retomados.

## Sistema de Rádios

### **O ISOLAMENTO DE TABATINGA**

A cheia dos rios no Amazonas afeta cerca de 100 mil pessoas em 18 municípios. Segundo a Defesa Civil do Amazonas, são 30 mil moradores atingidos em sete localidades na região do Alto Solimões. Apesar da EBC ter uma emissora na região, a divulgação deste assunto pela Radioagência privilegia a produção feita pelo radiojornalismo a partir de Brasília.

A busca na Radioagência mostra que até abril de 2015 foram veiculadas apenas oito notícias identificadas com a *tag* Tabatinga. Desse total, seis foram sobre a enchente. Nenhuma, porém foi produzida por profissionais da emissora localizada em Tabatinga. Ao ampliar a busca para as *tags* enchente e Amazonas, o número de notícias salta para 17. Todas foram produzidas pelo radiojornalismo em Brasília.

Questionada pela Ouvidoria sobre o motivo de publicar pouco material originário de Tabatinga, a coordenação da Radioagência informou, via e-mail, que algumas matérias produzidas pela equipe amazonense são disponibilizadas. “O problema é que eles não têm jornalista na equipe. As matérias são feitas por apresentadores e produtores. Portanto, nem todo o material que enviam, conseguimos aproveitar”, informou a coordenação.

Como mostra a verificação, nenhum material sobre as enchentes foi aproveitado. O argumento da falta de qualidade das notícias não é efetivo. Ao visitar a página da Nacional do Alto Solimões, no Portal EBC, é possível encontrar notícias sobre esse assunto que pouco diferem em termos de organização textual e conteúdo, do que foi feito pela equipe em Brasília. Por exemplo, em “Municípios do Alto Solimões começam a receber ajuda humanitária”, o repórter cita as cidades da região que foram atingidas e as ações para ajudar os desabrigados.

Claro que existem matérias com problemas. Em “Comunidades indígenas prejudicadas pela cheia do Solimões vão receber ajuda”, é perceptível a dificuldade do repórter para articular o plural das palavras terminadas em “s” e pronunciar o “r” no encontro das consoantes – por exemplo, “as trinta residências” virou “as tlinta residência” (sic). A narração também é marcada por pausas constantes e falta de ritmo.

Interessante observar que as matérias da emissora amazonense que não puderam ser aproveitadas pela Radioagência foram ao ar na Nacional do Alto Solimões e na página da rádio no Portal EBC. Ao fazer essa separação, é como se a empresa estabelecesse um muro. De um lado está o conteúdo feito no Alto Solimões, que é disponibilizado, em sua maioria, em um espaço exclusivo. Do outro lado, estão as matérias das outras emissoras. Se realmente há problemas nas matérias de Tabatinga, elas não poderiam ser veiculadas em lugar nenhum, seja no rádio, no Portal ou na Radioagência. Da maneira como o conteúdo está sendo distribuído, parece que a emissora de Tabatinga existe, mas apenas no lugar que a ela foi reservado.

### **A COBERTURA DAS MANIFESTAÇÕES DO DIA 12 DE ABRIL**

A segunda rodada de manifestações contra o governo aconteceu no domingo, 12 de abril. Nesse mesmo dia, a edição do boletim *Nacional Informa*, veiculado de hora em hora, destacou os protestos no rádio. Em todas as edições, das 10h às 15h, a mobilização foi noticiada. A verificação da Ouvidoria mostra que apesar da cobertura tratar do assunto como “protestos em todo o Brasil”, as notícias estiveram limitadas a Brasília, Rio de Janeiro e São Paulo.

No primeiro informativo do dia, a escalada dizia que “Manifestações em todo o Brasil contra o governo e a corrupção”. Houve uma incoerência entre a apresentadora do boletim e a repórter em relação ao número de localidades que fizeram ou iriam realizar atos durante o dia. Na cabeça da matéria, a apresentadora apontou que “161 cidades fazem manifestação”. A repórter, a partir da referência do movimento Vem pra Rua, disse que os atos seriam em 452 cidades.

Na mesma notícia, a repórter ainda afirmou que “os manifestantes se dizem a favor da democracia, da ética na política e de um estado eficiente e desinchado (...) Além de não concordarem com os governos autoritários”. Levando em consideração que, em geral, as manifestações contam com participantes favoráveis à intervenção militar, a jornalista elenca as reivindicações baseada apenas na carta de um grupo – nesse caso, do movimento Vem pra Rua.

Ainda nessa edição, uma repórter ao vivo da Esplanada noticiou as primeiras movimentações do grupo em Brasília. Foi informado que os manifestantes estavam sendo revistados, para evitar a participação de pessoas armadas, bem como a situação do tráfego de veículos na região.

No *Nacional Informa* às 11h, o destaque foi para a manifestação no Rio de Janeiro. Na escalada do noticiário, a manchete era “Protestos reúnem milhares de pessoas em oito estados e no Distrito Federal”. Apesar do texto, o boletim disse apenas que os atos aconteciam em 160 cidades e deu destaque às primeiras movimentações no Rio de Janeiro. Uma repórter ao vivo descreveu as primeiras movimentações na capital fluminense com a indicação de que o ato acontecia em três pontos da orla, na zona sul. Foi informado o número de participantes, conforme indicação da Polícia Militar, e também que “algumas pessoas pedem intervenção militar”.

Porém, outros estados não foram citados, mesmo a escalada dizendo que os protestos eram realizados em oito unidades da federação. No texto de abertura do *Nacional Informa*, há uma referência imprecisa também no uso da palavra “milhares”. A notícia sobre o Rio de Janeiro citou que o número de manifestantes, até aquele momento, mal chegava a mil pessoas. Talvez, se houvesse a listagem de outras regiões do país, a aplicação errônea da palavra não teria acontecido.

Às 12h, houve uma pequena expansão da cobertura do *Nacional Informa*. Distrito Federal, Rio de Janeiro, Santa Catarina e Amazonas foram citados. Em cada um dos relatos, a inadequação dos textos é nítida. No Distrito Federal, a repórter disse, na abertura da notícia, que “milhares de manifestantes enchem o gramado em frente ao Congresso, neste momento”. Somente depois de informar como foi a caminhada na Esplanada, ela indicou o número de participantes. Isso demonstra a opção do jornalismo em embalar a notícia com termos genéricos como “milhares” ou “multidão”, em vez de se referir diretamente à quantidade de manifestantes.

Ao tratar sobre o Rio de Janeiro, a apresentadora do *Nacional Informa* disse que “as primeiras manifestações pedem a redução da maioria penal, além da punição dos corruptos e a luta por um Brasil melhor”. O último trecho da frase deveria enfatizar, de modo mais efetivo, que lutar por um Brasil melhor é uma opinião dos manifestantes. Isso porque no rádio a notícia tem de ser compreendida de imediato, não há meios para recuperar o que foi falado. Portanto, apenas o uso da expressão pode ser confundido com a opinião do jornalista.

Logo depois, a adesão ao discurso de alguns grupos fica mais evidente. No relato da apresentadora, “a maior passeata, porém é aguardada para o início da tarde, organizada pelo movimento Brasil Livre, que defende o *impeachment* da presidenta Dilma Rousseff”. Com esse texto, o *Nacional Informa* faz o agendamento da manifestação. A notícia deixa de situar o ouvinte sobre o que é fato, para indicar

previsões originárias do *release* de alguns movimentos.

Ao relatar os atos em Santa Catarina e Amazonas, o problema está na forma de transição de uma região a outra no texto. A repórter começou a descrever a mobilização em Chapecó e Lages, no interior de Santa Catarina. Em seguida, o texto mudou repentinamente. “Já em Manaus, 250 pessoas ocupam a Praça do Congresso”. Somente depois ela situou o ouvinte que a notícia passou a tratar de outro estado.

No boletim das 13h, o equívoco está na forma como foram editadas as informações de Brasília. Até então, todas as notícias foram reportadas por uma jornalista, ao vivo, da Esplanada. Dessa vez, a estratégia editorial foi diferente. A apresentadora do noticiário leu uma nota resumo dos fatos. O texto dizia que “a concentração inicial dos manifestantes ocorre na Esplanada dos Ministérios em frente à Biblioteca Nacional”. Em edição anterior, a repórter já havia informado que os manifestantes se encontravam no gramado do Congresso Nacional.

Ao tratar sobre uma briga, a nota informou que “houve conflito entre manifestantes que pedem a intervenção militar”. Da maneira como está escrito, o texto leva a crer que o confronto envolveu apenas aqueles que defendem a volta dos militares. Anteriormente, a repórter, ao tratar desse assunto, deu a impressão de que a briga foi entre o grupo favorável à saída do PT do governo e o grupo a favor do regime militar.

Às 14h, o *Nacional Informa* tratou novamente de Brasília. A participação da repórter foi dentro do estúdio. Ela noticiou o que aconteceu durante a manhã e o início da tarde, na Esplanada. Citou como foi o deslocamento dos grupos, as reivindicações e as prisões. Um relato aparentemente mais preciso do que aquele feito uma hora antes.

O último *Nacional Informa* do dia foi às 15h. A escalada foi “Protestos movimentam o país e em São Paulo é na Avenida Paulista”. Se os protestos realmente movimentaram o país naquele domingo, para o jornalismo o país é apenas Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília. Cidades em que se concentraram as atenções do jornalismo. Nada muito diferente das práticas dos veículos privados.

Nessa edição, outras localidades foram citadas. Belo Horizonte e Manaus apareceram rapidamente. Já a participação da repórter, ao vivo, da Avenida Paulista não foi realizada. Por problemas da chamada via telefone, a participação dela teve de ser suspensa. Assim, os desdobramentos do período da tarde na Avenida Paulista não foram ao ar nas rádios da EBC.

## **APENAS UM LADO DA QUESTÃO**

A Radiogência disponibilizou uma reportagem sobre um tema extremamente polêmico, mas mostrou apenas um lado da questão, como se não houvesse opiniões diferentes.

Texto lido pela apresentadora: *“A Câmara dos Deputados aprovou projeto que muda rótulos de produtos transgênicos”*

Texto da repórter: *“A Câmara dos Deputados aprovou projeto que acaba com a exigência de símbolo de produtos transgênicos em todos os alimentos geneticamente modificados. Com isso, o fabricante de produtos à base de soja, fubá e milho transgênicos não será mais obrigado a colocar na embalagem aquele símbolo que é um triângulo amarelo com T, de transgênico, preto. Desde 2003, havia a obrigação de colocar a informação nos rótulos dos produtos. Para o autor do projeto, deputado Luiz Carlos Heinze [PP-RS], o transgênico é um alimento seguro e o Brasil pode adotar a legislação que existe em outros lugares e citou como exemplo outros países do Mercosul em que a informação de transgênico não é obrigatória. De acordo com o projeto, nos rótulos das embalagens deverá ser informada a presença de transgênicos apenas quando o índice for maior que 1% na composição final e se detectada em análise específica. O projeto, no entanto, mantém a regra atual de que produtos que não tenham organismos geneticamente modificados possam colocar no rótulo a informação 'livre de transgênicos'. Mas, para isso, será preciso comprovação por meio de análise específica.”*

A reportagem não esclarece que o projeto ainda tem que ser submetido ao Congresso e passa aos ouvintes a impressão de que não há oposição à medida. No entanto, o projeto, que acaba com uma exigência que está em vigor há 12 anos, contraria o que exige o movimento ambientalista de uma maneira geral, além de entidades e órgãos como o MST e a Pastoral da Terra. O MST, por exemplo, diz que o projeto de lei pretende suplantar essa conquista do consumidor em favor da liberdade da indústria alimentícia de não informar o real conteúdo que disponibiliza nas prateleiras. A entidade entende também que “retirar o símbolo T amarelo violaria o art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, que prevê o direito à informação sobre o que se está adquirindo ao se comprar e consumir um produto”.

No Congresso, o projeto confrontou a bancada ruralista e os defensores do meio ambiente. Para o deputado Valdir Colatto (PMDB-SC), relator da matéria na Comissão de Desenvolvimento Econômico, Indústria e Comércio, *“Nós não podemos, nós*

*mesmos, criar obstáculos para o consumo dos nossos produtos. O agronegócio é que alimenta o país". Um dos que têm posição diametralmente oposta é o líder do Partido Verde, Sarney Filho (MA): "Eu queria alertar que esse projeto visa a diminuir o nível de informações que tem hoje. Ele não está acrescentando nada; ele está retirando o direito do consumidor de saber que produto está levando para casa".*

Com tantas visões diferenciadas, com tanta polêmica no Congresso e fora dele, a Radioagência enfocou um único lado, aquele defendido pelos ruralistas, o que não contribui para que o cidadão se posicione conhecendo os vários ângulos da questão e não atende ao que é próprio da comunicação pública.

### **VOCÊ SABE O QUE É O "SEGURO-DEFESO"?**

Durante o período em que não podem pescar, por um impedimento legal, os pescadores artesanais recebem do governo um benefício de um salário-mínimo (R\$788,00) mensal, conhecido como "Seguro-Defeso".

Em 02/04, uma reportagem da Rádio Nacional do Alto Solimões sobre as mudanças na concessão do seguro-defeso para os pescadores, com *link* para o áudio, acrescido da transcrição em texto, tornou-se o tema da seção "Entenda" do Portal EBC.

Na reportagem, as informações e linguagem são confusas. Logo no início o locutor usa a expressão "dois benefício". No meio da matéria afirma que *"A partir de agora, o pescador vai receber o seguro por, no máximo, quatro meses. Também não poderá pedir mais de um seguro, o que estava acontecendo"*.

O correto seria informar que a partir de 1º de abril, entre outros requisitos, haverá impedimento para acúmulo de benefícios decorrentes de diferentes defesos. O pescador deverá escolher de qual espécie quer receber o defeso – e mais: explicar, para os que não têm intimidade com o assunto, o que significa tudo isso, de forma didática. Embora a informação seja de interesse específico dos pescadores, o rádio fala para todos. A reportagem deu às mudanças um caráter definitivo. O que não é correto. Não explica que elas ocorrem em função de Medida Provisória que trata de alterações nas regras de acesso ao seguro-desemprego, abono salarial e seguro-defeso, enviada pelo Executivo e que ainda será submetida à votação no Congresso.

Em 14/04, doze dias após a reportagem, o relator da MP, o senador Paulo Rocha, do PT do Pará, declara que fez alterações ao texto que seguirá para votação buscando conciliar as posições do governo e das centrais sindicais.

Com relação ao seguro-defeso, Paulo Rocha mantém regras antigas para que o pescador profissional obtenha o benefício. O governo queria ampliar para três anos o tempo mínimo de registro de pescador para o acesso ao direito. O relator mantém a exigência de um ano. No relatório, também é garantido que ele receba o seguro, mesmo se for beneficiário de programas de transferência de renda.

As emissoras de rádio são os veículos de maior penetração entre os ribeirinhos e as colônias de pescadores. É de interesse público que o assunto seja retomado e acompanhado até o final da votação. O tema é sensível, gerou manifestações e afeta inúmeras colônias e cooperativas de pescadores no país.



## MONITORAMENTO E ANÁLISE DE CONTEÚDO - MAIO

TV Brasil

## **COMPETIÇÃO ESPORTIVA NÃO É GUERRA**

O programa *Stadium*, do sábado, 9/5, às 14h, dedicou uma boa fatia do seu espaço a apresentar uma realidade que é pouco conhecida do público: o apoio das Forças Armadas a atletas que competem internamente e também representam o Brasil em competições internacionais.

A apresentadora mostrou desenvoltura, conduzindo o programa com ritmo adequado ao tema. O resultado geral foi positivo, mas o texto inicial é, no mínimo, polêmico: “Confronto entre nações, duelos, combates. Não é só nas palavras que o esporte se aproxima das Forças Armadas. Hoje, a gente vai mostrar alguns atletas brasileiros que competem com o apoio da Marinha”. Mais adiante, a apresentadora completa a comparação: “Disputar uma competição é como servir às Forças Armadas. Afinal, quem disputa um campeonato, está também defendendo a nossa bandeira.”

Não se pode ver semelhanças, evidentemente, a não ser nos vocábulos utilizados, entre esportes e guerras, entre defesa do país em relação a uma modalidade esportiva e defesa do país pelas armas. Aqueles – os esportes – têm como essência a competição sadia, o respeito, o conagraçamento, enfim, a esportividade. Já as guerras são a negação de tudo isso, é quando se procura não apenas vencer, mas eliminar os contendores. Nas guerras não existem adversários e sim inimigos. Se uma parte das torcidas age como se as disputas de seus clubes fossem uma batalha, ou uma guerra, não podemos correr o risco de reforçar esse tipo de comportamento.

A não ser por esta comparação equivocada, foi uma reportagem esclarecedora, mostrando que centenas de atletas contam com toda a infraestrutura necessária para os treinos em dependências do Exército, da Marinha e da Aeronáutica. O apoio é também pecuniário. Embora não seja muito elevado, pouco menos de R\$ 3 mil mensais, os atletas contam com hospedagem, fisioterapia, equipamentos modernos, técnicos, alimentação, enfim com todo o apoio necessário para que se preocupem unicamente com os treinamentos. No total, a Marinha apoia 222 atletas de 20 modalidades em todo o país, sendo 120 mulheres e 102 homens.

O programa apresentou também outras atrações, como foi o caso de um debate, a propósito do encerramento dos campeonatos estaduais, sobre a importância que

essas competições têm para os pequenos e também para os grandes clubes do país. Tirando a introdução, com comparações inadequadas, a última edição do *Stadium* foi um bom programa para a tarde de sábado.

### **SÉRIE C SEM MUITA ATENÇÃO**

A TV Brasil começou a divulgar a transmissão da série C do Campeonato Brasileiro. A competição começa no próximo final de semana. Na edição de 10/5 do programa *No Mundo da Bola* foi sorteada uma camisa confeccionada pela EBC para a cobertura. Foi ao ar também uma arte com os jogos da primeira rodada e a indicação de quais serão transmitidos.

As duas iniciativas mostram que há uma estratégia para a promoção do campeonato pela TV Brasil. No entanto, quase nada foi falado no programa em termos de preparação dos times que vão disputar a competição. Foram veiculados compactos de alguns jogos da série A, Libertadores e Liga dos Campeões. Porém, o principal produto de futebol da emissora da EBC teve pouca atenção. É comum programas esportivos fazerem reportagens de preparação nos momentos que antecedem uma competição. Normalmente, as pautas falam das contratações, fazem um perfil dos times e do formato da disputa. Uma das poucas menções específicas a uma equipe que vai participar da série C foi feita no comentário do técnico da Portuguesa, que participou ao vivo do programa. Mesmo assim, uma fala muito rápida e que não explicitou o modo de trabalho da Lusa.

Houve outros problemas na mesma edição. Sobre o jogo São Paulo e Flamengo, foram transmitidas imagens da partida, comentados alguns lances, mas o placar não foi informado. Os comentários duraram cerca de cinco minutos sem que houvesse referência direta ao resultado final da partida.

Depois das imagens de São Paulo e Flamengo, o programa listou os resultados de cada partida da rodada. Interessante notar que independentemente disso, em todos os outros jogos, o placar foi informado logo quando as imagens começaram a ser veiculadas.

O programa ainda teve um comentário de caráter sexista. O apresentador informava sobre o estado de saúde do ex-jogador Pelé, que passou por uma cirurgia na próstata. Um dos comentaristas interferiu na notícia para explicar o que seria, na visão dele, o problema. "*A próstata fica grande e impede a saída da urina*", disse. Imediatamente, o

apresentador replicou: "*Isso é porque você entende tudo de próstata*". A "brincadeira" de mau gosto poderia ter se encerrado nesse ponto. No entanto, o comentarista contra-argumentou: "*Claro que eu vou entender de próstata. Eu tenho próstata, ao contrário de uns e outros*". O que já era inadequado ficou ainda pior, uma vez que o tom foi de caráter nitidamente sexista. Um tipo de mensagem que é marcada pelo preconceito de gênero.

## **A TRANSMISSÃO FOI SHOW DE BOLA**

Domingo, 17/5, a TV Brasil, que está acompanhando todo o Campeonato Brasileiro da Série C, transmitiu o jogo Icasa versus Fortaleza, diretamente de Juazeiro do Norte. Na véspera, a emissora tinha transmitido outro jogo da série C: Brasil, de Pelotas, versus Juventude.

Em entrevista ao vivo antes do início do jogo, o técnico do Icasa informou que o clube participa de campanha nacional contra a exploração sexual de crianças e adolescentes. Tratou-se de uma mensagem cívica da maior importância. Na mesa-redonda do pré-jogo, o mediador e os dois comentaristas mostraram-se muito bem informados sobre a história dos clubes, suas campanhas, seu modo de jogar e seus atletas. Enfim, os participantes, incluindo o repórter de campo, deixaram claro que se prepararam para a transmissão e que sabiam muito bem do que estavam falando. Os clubes foram valorizados e tratados com o mesmo respeito que merecem os que participam da elite do futebol brasileiro.

Durante o pré-jogo, os participantes da mesa-redonda exibiram os gols e situaram os telespectadores sobre vários outros campeonatos, como, além da Série C, sobre as Séries B e A, Copa do Brasil e também sobre os campeonatos nacionais de Portugal e da Espanha, além da Liga dos Campeões da Europa. Entre os gols exibidos, estava o de Messi, que garantiu a vitória do Barcelona sobre o Atlético de Madri, sagrando-se campeão espanhol. Os telespectadores foram informados que, além do campeonato nacional, o time de Neymar já é o campeão da Copa do Rei e pode se sagrar campeão da Liga dos Campeões da Europa e também do Mundial Interclubes, no final do ano.

A narração do jogo transmitiu empolgação, o que prende a atenção dos telespectadores. Durante todo o jogo, o narrador e os comentaristas deram show de conhecimento dos clubes em disputa. Os telespectadores, em mensagens lidas pelo narrador, e em outras enviadas para a Ouvidoria, mostraram aprovação à transmissão do jogo. Foram 21 manifestações. Uma das mensagens dizia: "*Gostei muito da*

*transmissão, foi muito bem feita, com uma cobertura jornalística muito boa*". Outro enviou *"parabéns pela transmissão"*. Mas houve também alguns reparos. Por exemplo, pelo menos dois telespectadores acharam que o narrador e os comentaristas *"conversaram muito durante a transmissão"*.

Com algumas poucas observações, como, por exemplo, esta de que o narrador e os comentaristas em alguns momentos derivavam para outros assuntos, o saldo foi positivo. Ficou claro para os telespectadores que os participantes da transmissão se prepararam muito bem para fazer a melhor cobertura possível.

### **"ECOS DA ESCRAVIDÃO": UMA HISTÓRIA BEM CONTADA**

O tema do *Caminhos da Reportagem* do dia 14/5 foi "Ecos da Escravidão". O programa transitou pela história para contar como a população negra foi explorada nos períodos colonial e do império. O trabalho da equipe da TV Brasil foi primoroso: imagens, edição, produção, roteiro, arte, todos os elementos foram bem harmonizados e ajudaram a mostrar como o processo escravocrata foi cruel.

O programa inicia com o relato de como os negros eram capturados na África, como era a viagem até o Brasil e como funcionava o comércio. A pesquisa feita pela produção do programa permitiu apresentar fatos seguramente desconhecidos do grande público, como a história de Mahommah Baquaqua. Ele é considerado o único escravo desembarcado no Brasil a deixar um livro de memórias.

O cuidado e atenção dos responsáveis pela pesquisa aparecem, ainda, nos locais percorridos pela reportagem. São cidades históricas de Minas Gerais, quilombos, sítios históricos no Rio de Janeiro e memoriais em Pernambuco. Mesmo com a variação de cenários e indicações de datas, períodos e localidades, a cronologia adotada pelo roteiro permite a compreensão do discurso facilmente.

Para ilustrar o que era relatado, foram exibidas, principalmente fotos e pinturas que mostram a captura, modo de trabalho e de vida dos negros. Esses não foram os únicos recursos visuais da reportagem. Ao se referir à Revolta dos Malês, ocorrida em Salvador no século XIX, foi feita uma animação em desenho que mostrou como foi o confronto entre a guarda militar e os escravos. Ao comentar a situação da população negra no século XX houve uma dramatização para relatar a história de uma garota de 11 anos que trabalhava como empregada doméstica e buscava um meio de obter o último pagamento do patrão.

A escolha dos personagens também foi um ponto marcante, porque era nítido que todos são envolvidos com o tema. Há frases fortes, como a da representante do Memorial dos Pretos Novos, que afirmou que o local, no Rio de Janeiro, onde eram jogados os corpos daqueles que morriam no percurso África-Brasil mostrava a dimensão do “*holocausto negro carioca*”. A condução das entrevistas e o processo de edição foram equilibrados e fiéis aos fatos históricos narrados, afastando qualquer impressão de mero posicionamento ideológico.

O telespectador que assistiu ao “Ecos da Escravidão” certamente modificou o olhar sobre o problema. De alguma forma, ele vai se sentir incomodado, mesmo que seja para discordar do que está na tela. O mérito deste *Caminhos da Reportagem* foi provocar o público a uma leitura mais contundente da história da população negra no Brasil.

### **MANHÃ DE SÁBADO NA TV BRASIL**

A tônica das manhãs de sábado na TV Brasil gira em torno de fé religiosa, medicina, doença e saúde. A maioria dos programas que abordam temas de saúde traz informações importantes e aconselhamentos úteis; de certa forma, os religiosos também. A Ouvidoria entende que a informação que instrui, notadamente para hábitos saudáveis de comportamento e saúde, é uma importante prestação de serviços. No entanto, essa missão somente será bem-sucedida se for atraente o bastante para cativar a audiência e ajudar a difundir os conteúdos considerados importantes. De oito da manhã ao meio-dia, o público foi apresentado a doenças como anemia falciforme, pressão alta na gravidez, câncer de rim, lúpus etc. Então, a pergunta é: qual o efeito, em termos de audiência, de uma programação com ênfase em doença/saúde e que, no conjunto, torna a programação da manhã de sábado quase temática?

O religioso *Reencontro*, programa evangélico – idealizado pelo pastor Nilson do Amaral Fanini e transmitido todos os sábados na TV pública desde a época da antiga TVE – é foco de uma longa polêmica envolvendo também a transmissão a vivo de *A Santa Missa* e *Palavras de Vida*, ambos ligados à igreja católica. Em 2009, o telespectador Paulo Augusto Cunha Libânio enviou uma mensagem à Ouvidoria que dizia:

“A Constituição Federal de 1988 foi bem clara ao afirmar, em seu Artigo 19, Inciso 1, que 'é vedado à União, aos estados, ao Distrito Federal e aos municípios: estabelecer cultos religiosos, subvencioná-los, embaraçar seu funcionamento ou manter com eles

*relações de dependência ou aliança, ressalvada, na forma da lei, a colaboração de interesse público'. Portanto, a existência de programas de cunho religioso na TV Brasil, uma emissora pública, é uma afronta à Constituição. Exijo, na condição de cidadão brasileiro, que a TV Brasil retire todos os programas de cunho religioso da sua grade de programação. Caso contrário, caberá denúncia ao Ministério Público e, possivelmente, uma ação civil pública contra a TV Brasil. O Estado brasileiro é um Estado laico! Respeitem a nossa Constituição!''.*

Em março de 2011, o Conselho Curador da EBC aprovou uma resolução para a suspensão dos programas religiosos a partir de 23 de setembro daquele ano, na TV Brasil e no Sistema de Rádios. A Arquidiocese do Rio de Janeiro entrou com um pedido na justiça para evitar que a transmissão da Santa Missa e Palavras de Vida fosse interrompida. Dias antes da resolução do Conselho entrar em vigor, a Justiça Federal do Rio de Janeiro concedeu liminar favorável e manteve no ar a missa e, também, o culto da Igreja Batista.

A ação foi julgada como procedente e a resolução do Conselho Curador invalidada. Em contato com a Procuradoria Jurídica da EBC, o setor de Monitoramento e Gestão da Informação da Ouvidoria foi informado de que a empresa recorreu da decisão. O pedido da EBC ainda não foi julgado.

Outro processo ainda foi ajuizado pela Primeira Igreja Batista da Ilha da Conceição. A justiça também deu ganho de causa à Igreja. De acordo com a Procuradoria, após a apelação da EBC, foi firmado acordo com a Primeira Igreja Batista e o processo foi encerrado em 23 de maio do ano passado.

O *Reencontro*, *Palavras de Vida* e a *Santa Missa* permanecem no ar. A EBC criou novos programas para atender aos critérios de pluralidade e diversidade da Comunicação Pública. Os programas *Entre o Céu e a Terra*, *Liberdade Religiosa* e o *Retratos de Fé* foram incorporados à faixa religiosa.

## **O PAPEL QUE EMBRULHA O CONTEÚDO**

O programa *Liberdade Religiosa*, realizado pela TVE da Bahia, discute temas atuais pelo viés da religiosidade nos diversos credos. Neste sábado (16/5), a discussão foi sobre o respeito ao meio-ambiente e a relação com o sagrado. Ao zapear a TV neste horário, dificilmente a decisão do espectador cairia sobre a TV Brasil. A qualidade da imagem certamente seria o primeiro obstáculo. O segundo, o cenário. Cadeiras comuns arranjadas em meio círculo sobre um palco aberto, expondo as cinco pessoas

ao desconforto natural que convidados costumam ter diante das câmeras – pés, pernas e mãos visivelmente desconcertados e rigidamente plantados em cena, quando não desarrumados, como o paletó do primeiro personagem à direita da imagem. Mesmo enquanto falavam, todos ficavam quase imóveis, o que é natural para quem não domina as técnicas de palco. Até mesmo por isso, a confecção do cenário mereceria maior elaboração. O que comanda o controle remoto, no primeiro movimento, são os olhos; em seguida, a audição. O tema, à primeira aproximação da audição, também não atraía – frases batidas sobre a importância da preservação do meio ambiente. Um espectador comum, muito provavelmente, teria mudado de canal. Por outro lado, teria perdido uma discussão muito interessante, onde representantes de diversos credos explicavam a relação de suas religiões com a natureza e a pertinência e urgência do respeito ao meio ambiente, seja porque somos todos semelhantes a tudo o que há na natureza, ou por respeito e amor a Deus, conforme pregavam. Até um tímido início de polêmica aqueceu levemente o programa. Para quem venceu o crivo do olhar e da audição, foi uma conversa interessante.

### **BOM PARA TODOS**

O programa *Bom para Todos* tem uma linha editorial muito explícita: a denúncia do preconceito e do racismo, apontando, no cotidiano da sociedade brasileira, as condições de desigualdade que incidem sobre os negros. O diapasão é marcadamente de ativismo pela causa da igualdade racial, o que, embora cause impacto em um programa de televisão – veículo que em geral privilegia o entretenimento – cumpre um importante papel na comunicação pública, já que aponta para uma das chagas incuráveis da realidade brasileira, encoberta e atualizada pelos discursos que se escudam no racismo cordial. O valor principal da produção, além de ser esteticamente bem cuidada, é ir direto ao ponto de um assunto que permanece na obscuridade. O programa demanda uma análise mais aprofundada.

### **UM ÁUDIO QUE DE REPENTE BERRA**

A equalização de áudio da TV Brasil é um problema antigo, que pela falta de solução já se pode considerar crônico. Houve um período em que apenas nos intervalos de programas o áudio subia tanto que era necessário assistir à programação com o controle remoto na mão, para não incomodar os circunstantes. Na programação de sábado, 16, a variação de áudio prejudicava igualmente a transmissão de programas e intervalos.

## **OS INTERVALOS QUE NÃO VENDEM**

Os intervalos na faixa de programação entre o programa religioso e o de medicina *Opção Saúde* teve momentos muito interessante, chamativos, proporcionado pela animação educativa sobre defesa do consumidor e contra a corrupção e algumas outras de programas, principalmente aquelas com imagens de natureza. No entanto, algumas chamadas apresentaram problemas: a do programa *Para Todos*, embora no início do texto se refira a “este sábado”, ao final do texto, ponto alto na atenção do público, convida para “o próximo sábado”, como se o programa fosse quinzenal e não fosse ser exibido neste mesmo dia. A chamada para o Programa Especial, exaustivamente repetida nesta faixa de horário, frizou em uma das entradas e ficou quase um minuto com um quadro parado na tela, sendo depois retirado, voltando direto ao programa que estava sendo exibido.

## **SAÚDE SEM PROBLEMAS**

O programa *Opção Saúde* continua cumprindo sua proposta sem esbarrar na publicidade indevida de médicos ou terapias – informativo, didático, sem muito rebuscamento técnico, mas correto e, de certa forma, útil.

## **RELIGIÕES, DE NOVO**

O *Retratos da Fé* foi um dos programas que entrou na grade da TV Brasil como consenso entre as diversas religiões, depois de forte polêmica provocada por uma demanda de público à Ouvidoria – a histórica transmissão, nas manhãs de domingo, de *A Santa Missa* e *Palavras de Vida*, vinculados à Arquidiocese do Rio de Janeiro, e do evangélico *Reencontro*, ligado à Igreja Batista de Niterói. *Retratos da Fé* é um programa atraente, bem editado e transforma o tema em oferta de conhecimento sobre as diversas religiões. No sábado, 16, o programa retratou o judaísmo, conseguindo abordar os seus aspectos dentro do critério de atratividade do veículo TV. Então, qual a lógica de se ter dois programas sobre o tema religião – um com deficiências de produção e outro bem produzido – em um intervalo de programação tão curto?

## **PROGRAMA ESPECIAL MESMO!**

O *Programa Especial* é muito bem cuidado – elaboração de pauta, edição, legendagem, tradução em Libras, narração, produção e direção de imagens,

finalização. A repórter Fernanda Honorato é simpática e competente, assim como os demais profissionais envolvidos na apresentação e reportagem. Mas fica apenas uma dúvida, que apontamos no sentido de provocar a reflexão: por que chamar a atenção, nos textos de apresentação e reportagem, para o fato de serem cadeirantes, quando as cadeiras de rodas são muito visíveis nas cenas? A naturalização da condição dos apresentadores não seria uma atitude mais inclusiva?

### ***Manifestação da Diretoria de Produção***

No dia 18/5, em Boletim que analisava a programação de uma das manhãs de sábado na TV Brasil, a Ouvidoria teceu comentários elogiosos ao *Programa Especial*, apresentado por Fernanda Honorato, mas levantou a seguinte questão: "Por que chamar a atenção, nos textos de apresentação e reportagem, para o fato de serem cadeirantes, quando as cadeiras de rodas são muito visíveis nas cenas? A naturalização da condição dos apresentadores não seria uma atitude mais inclusiva?" A Gerente de Criação, Simone Melamed, escreveu à Ouvidoria e esclareceu que "*garantir a acessibilidade a pessoas com diferentes deficiências é uma das principais premissas do Programa Especial. Para tal, o programa conta com os seguintes recursos: LIBRAS, a Língua Brasileira de Sinais (para surdos que não leem as legendas em português), legendas em português (para surdos que as leem em português, mas não falam LIBRAS) e audiodescrição (descrição das imagens para pessoas com deficiência visual). A verbalização da condição de cadeirante da apresentadora e de um dos repórteres tem como objetivo principal a inclusão do público de pessoas com deficiência visual.*". A Ouvidoria agradece a atenção e o esclarecimento.

### **PAPO DE MÃE FORA DA AGENDA**

A edição do dia 16 do programa *Papo de Mãe* começou falando de doença também – crianças que tiveram que se submeter a transplante de rim e outros casos afetos à área de saúde médica. No entanto, o problema grave do programa foi estar no sábado, homenageando e referindo-se ao Dia das Mães – que ocorreu no domingo, dia 3 – como se fosse naquele dia. Se o programa era uma reprise, teria sido bom avisar ao telespectador com uma tarja ao longo do programa.

### **TV É CIÊNCIA?**

Para fechar a manhã de sábado, mais um programa voltado para medicina e saúde –

o *TV é Ciência*, que precisa investir mais na qualidade da apresentação.

### **CHAMADAS - QUAL É MESMO O DIA DO PROGRAMA?**

As chamadas que entram nos intervalos devem ter a capacidade de convencer o público do programa que está no ar a assistir também à atração que está divulgando. Além de apresentar os aspectos mais relevantes do programa, a chamada precisa comunicar o dia e o horário com clareza.

Mas não é o que acontece com parte das chamadas. Durante os dias que precederam a transmissão do jogo entre Brasil e Juventude, um trecho do texto dizia o seguinte: “*Brasileirão Série C. Neste sábado, Brasil e Juventude. A rivalidade gaúcha em campo*”. Esta chamada não apresenta problema maior. O texto está perfeito pelo menos para ir ao ar durante a semana até quinta-feira. Na sexta, o mais apropriado seria trocar o “*Neste sábado*” por “*Amanhã*”.

Mas nem chega a ser um problema. A impropriedade aconteceu mesmo com a chamada que entrou durante todo o dia de sábado (16/5). O texto era idêntico ao que foi transcrito acima e que foi ao ar durante a semana, com uma única alteração: a chamada anunciava que a transmissão do jogo seria “*No próximo sábado*”, o que não tem explicação.

Se a transmissão seria no mesmo dia, o texto correto deveria anunciar: “*Hoje, Brasil e Juventude*”.

Da maneira como foi ao ar, dizendo, durante todo o dia de sábado, que o jogo seria “*no próximo sábado*”, o telespectador certamente entendeu que seria dali a uma semana. Em vez de garantir público, a chamada deve ter contribuído para afastar público.

As chamadas do programa *Paratodos* (exibição aos sábados, às 4 da tarde) apresentaram problemas semelhantes. Na sexta-feira, o trecho final do texto da chamada dizia: “*Não perca no próximo sábado, às 4 da tarde*”. Essa chamada entrou ao longo da sexta-feira. Não seria mais adequado e compreensível dizer amanhã, em vez de no próximo sábado?

No próprio sábado, dia da exibição do programa, o texto da chamada foi mantido, o que se tornou ainda mais inadequado. Em vez de dizer “*não perca hoje*”, o texto dizia,

assim como a chamada do jogo da Série C, “*não perca no próximo sábado*”. Não é difícil imaginar que parte dos telespectadores concluiu que se tratava de um programa quinzenal, que só iria ao ar no sábado seguinte.

Se o problema tivesse acontecido com a chamada de apenas um programa, a explicação poderia ser um cochilo na edição da faixa do intervalo. Mas duas atrações diferentes – *Campeonato Brasileiro da Série C* e o *Paratodos* – tiveram chamadas que convidavam os telespectadores, no próprio dia da exibição, a assistir no próximo sábado. Qual seria a explicação para a ocorrência do mesmo erro nas chamadas de pelo menos duas atrações diferentes?

### **CURITIBA: A COBERTURA DO REPÓRTER BRASIL-NOITE**

A ação da PM do Paraná, dia 29/4, reprimindo com grande violência a manifestação dos professores, do lado de fora da Assembleia Legislativa, mereceu a repulsa de diversos segmentos da sociedade. A ação policial, com gás de pimenta, balas de borracha, bombas de gás lacrimogênio, que foram lançadas até de um helicóptero, resultou em 213 feridos, sendo 8 em estado grave. Cães da raça *pitbull* atacaram manifestantes, incluindo um deputado estadual e um cinegrafista da Rede Bandeirantes, que teve que passar por uma cirurgia. Segundo o jornal O Estado de S. Paulo, 17 policiais se recusaram a participar da violência contra os professores e acabaram presos.

No mesmo dia, na escalada do *Repórter Brasil*, a pancadaria desencadeada pela polícia paranaense é anunciada com termos apropriados: “A polícia do Paraná reprimiu com violência a manifestação de professores. O Centro Cívico em Curitiba virou uma praça de guerra.” As imagens e o sobe som de tiros e gritos dos policiais deram a ideia do clima e mostraram a gravidade da situação vivida pelos manifestantes.

No primeiro bloco, são dadas mais algumas informações pelos apresentadores e é feita a chamada: “Daqui a pouco você vai ver a cobertura completa da violência policial contra os professores do Paraná. E, ao vivo, vamos conversar com uma jornalista que também foi atacada e saiu ferida”. Como vimos, o assunto foi tratado com a linguagem adequada aos fatos narrados. A matéria foi posicionada no terceiro bloco do jornal e, igualmente, o texto de abertura lido pelos apresentadores retratava o ocorrido na capital paranaense, usando termos como violência, bombas, etc. A matéria foi editada

com imagens de sites independentes e da CATVE, de Maringá, emissora também da repórter que fez a narração.

O texto da repórter pareceu fiel aos fatos, a não ser pelo uso do termo 'confronto', que não era o caso porque não houve enfrentamento. Os professores tentaram entrar na Assembleia empurrando as grades, mas não atacando os policiais. Haveria confronto se manifestantes e policiais se enfrentassem, o que não aconteceu.

Na matéria, a repórter utiliza o termo “confronto” por quatro vezes. Em uma das frases fica evidente a inadequação: “Desesperados, os servidores corriam, chorando, durante o 'confronto'.” Quem está correndo obviamente não está confrontando ninguém. O que houve está mais perto de uma repressão violenta e de agressões.

Os apresentadores também usaram o termo, por duas vezes, mas somente na entrevista ao vivo com a repórter da CATVE. Esta, nas respostas, também voltou a utilizar o termo por duas vezes. No total, considerando a matéria e a entrevista ao vivo, o termo “confronto” foi utilizado exatamente oito vezes.

Mas é preciso registrar que, apesar do uso de um termo não apropriado, a descrição dos fatos foi correta. Além disso, a edição entremeou o texto em *off* com o som de estouro de bombas, tiros, gritaria dos policiais e com imagens de bombas sendo lançadas, muita fumaça, manifestantes feridos e gente, inclusive idosos, fugindo da violência desencadeada pela polícia. O *Repórter Brasil* conseguiu dar conta de informar corretamente o que se passou no local.

Agência Brasil e Portal EBC

## **RESSOCIALIZAÇÃO DE EX-DETENTOS**

No dia 1º de maio, a Agência Brasil trouxe uma boa pauta, na editoria de direitos humanos: a reinserção na sociedade dos egressos do sistema penitenciário através do trabalho.

Na primeira matéria, publicada às 10h32, conhecemos a história de Raquel e Elisário, dois ex-detentos que obtiveram a oportunidade de trabalho na empresa "Tem quem queira". Seus depoimentos reforçam o título da matéria : "Ex-presos dizem que

trabalhar é fundamental para recomeçar". A reportagem vai além. Aborda as dificuldades e o preconceito social que os egressos enfrentam, dando voz à pesquisadora da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG) Vanessa Barros.

A Agência também buscou o Conselho Nacional de Justiça para obter informações sobre detentos que conseguem empregos depois de deixar a prisão. Mas a assessoria de imprensa do órgão informou que não há um levantamento nacional com esses dados.

O bom exemplo da Usina de Reciclagem de Fortaleza (Unifort), que trabalha com a reciclagem de entulho da construção civil e que emprega ex-detentos, contribuiria com a linha da matéria se fosse mais bem explorado.

A segunda reportagem, publicada às 14h39, pode ser compreendida como uma linha auxiliar ao tema. Nela o leitor é apresentado ao escritor Luiz Alberto Mendes, 63 anos, autor de cinco livros, um deles com mais de 15 mil exemplares vendidos. Luiz Alberto passou metade da vida na prisão e seu depoimento também reforça as dificuldades e o preconceito vividos por ex-detentos.

Mas faltaram algumas informações nessa matéria. O leitor, que não conhece a obra de Luiz Alberto, deve ter questionado o que ocorreu com ele para que passasse metade de sua vida afastado do convívio da sociedade. A Agência também relata que o escritor "contribui com textos para uma revista de grande circulação". A Agência poderia nominar o veículo, até para que o leitor pudesse ter contato com o texto de Luiz Mendes.

### **NA AGÊNCIA, RESULTADO POSITIVO TORNA-SE NEGATIVO**

No dia 4 de maio, alguns dos principais portais de notícias deram em seus títulos o resultado da balança comercial, que registrou superávit pelo segundo mês consecutivo; em abril, o saldo foi de US\$ 491 milhões. No jornalismo, como de praxe, a manchete sai do fato novo. Mas não foi essa a abordagem da Agência Brasil que, na contramão da notícia, e dos demais sites, preferiu relegar o fato novo a uma mera base para interpretação de dados.

O título da matéria da Agência – “Balança comercial registra menor resultado para abril em dois anos” – merece algumas observações. O título não informa que houve superávit, que era a informação relevante, preferindo buscar uma comparação que

transforma um resultado positivo em negativo. Mas nem isso foi feito corretamente. Dizer que foi o pior resultado para abril em dois anos passa a impressão de ser em 24 meses. De abril do ano passado para abril deste ano, decorreu apenas um ano. O certo, se se procura mesmo buscar um viés negativo, seria dizer que o resultado, embora superavitário, foi menor que o do mesmo mês do ano passado.

A busca do aspecto negativo ou da comparação que torna negativo o resultado obtido se manifesta ainda mais claramente na frase: “O resultado é o segundo pior da série histórica para o mês, só perdendo para o de abril de 2013, quando o indicador apresentou déficit de US\$ 989 milhões.”

Dizer que o resultado é o “segundo pior da série histórica” é um equívoco. A série histórica da balança comercial registrada pelo Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, começa em 1980. De lá para cá, em diversos anos, os meses de abril apresentaram déficit. É o caso do mês de abril de 1997, em que as exportações ficaram abaixo das importações em US\$ 830 milhões. Ou seja, não se pode dizer que o resultado do mês passado foi o segundo pior. A não ser que o autor tenha decidido chamar de “série histórica” os meses de abril de apenas três anos: 2013, 2014 e 2015. Mesmo assim, a frase citada - “o resultado de 2015 é o segundo pior da série histórica” - nada acrescenta. Se dizemos que 2013 é pior que 2015, que é pior que 2014, podemos dizer também que 2014 é melhor que 2015, que é melhor que 2013. Ou seja, 2015 tanto é o segundo pior, quanto é o segundo melhor.

## **QUANDO A MATÉRIA NÃO INFORMA O ESSENCIAL**

A Agência Brasil divulgou, no dia 4/5, a informação de que a justiça absolveu os réus do acidente do avião da TAM, ocorrido em 17 de julho de 2007. Entre outros problemas, o que mais prejudica a compreensão da notícia é o texto não informar o que levou o Ministério Público a indiciar Alberto Fajerman, Denise Abreu e Marco Aurélio dos Santos de Miranda e Castro. O texto lista os cargos que cada um ocupava na época e se limita a dizer que “eles foram denunciados pelo Ministério Público por ‘atentado contra a segurança de transporte aéreo’, na modalidade culposa”.

A reportagem deveria ter informado sobre o crime de que haviam sido acusados, conforme a denúncia do Ministério Público Federal (MPF). Denise Abreu, por exemplo, era diretora da Agência Nacional de Aviação Civil (Anac) e, segundo o MPF, seria responsável pela liberação da pista de pouso, após o término de uma obra, sem que houvesse sido feito o *grooving*, que são ranhuras para evitar o acúmulo de água.

Outro problema é que, no segundo parágrafo, o texto volta a citar o nome completo dos réus. A informação já havia sido colocada no parágrafo anterior, mas como a reportagem não indicou, na primeira vez, os cargos que cada um ocupava, teve que listar os nomes novamente com as respectivas funções. Uma falha estética que torna a leitura repetitiva e desagradável.

A insuficiência das informações também está na abordagem unilateral. A reportagem não ouviu familiares das vítimas para saber como eles acompanharam o processo e a opinião sobre o julgamento. A matéria não diz, ainda, se cabe recurso da decisão.

Em vez de explicar, a reportagem preferiu recortar um trecho da decisão judicial. Termos jurídicos foram jogados para o leitor sem interpretação. “Figura típica abstratamente prevista na norma”, “desdobramento causal – normativo ou naturalístico” e “grau de desvirtuamento apresentado no curso do processo” são algumas das expressões que tornam o relato pouco objetivo.

Sobre a descrição do acidente, a reportagem é muito resumida: “no acidente da TAM, ocorrido em julho de 2007, 199 pessoas morreram após o avião não ter conseguido pousar no Aeroporto de Congonhas, em São Paulo, vindo a se chocar contra um edifício da própria companhia aérea, que ficava localizado próximo ao aeroporto”. Mais detalhes sobre o acidente poderiam ajudar o leitor a lembrar como foi o episódio.

## **O PORTAL E SUAS ATUALIZAÇÕES**

O noticiário cotidiano da Agência com frequência é reproduzido no Portal o que pode provocar confusão num eventual leitor que decida acessar as duas plataformas. Se o Portal adota a reprodução de matérias da Agência seria necessário atualizar as matérias a cada vez que a Agência, em função da sua dinâmica, fizesse acréscimos ou mesmo correções de informações.

Algumas vezes, o conteúdo da Agência tem a necessidade de recorrer a modificações de texto. Por essa razão, o Portal deveria acompanhar a evolução das notícias replicadas. O que nem sempre ocorre.

No dia 1º de maio, por exemplo, a Agência publicou uma matéria, às 16h54, informando que o MEC recorreria da decisão que prorrogava o prazo de inscrição no Fies. A notícia foi atualizada às 17h59 e às 18h58 para acréscimo de informação.

O Portal reproduziu apenas a matéria original, mas não acompanhou a evolução da notícia. O leitor do Portal não teve acesso a informações complementares do texto inicial.

### **O “ENTENDA“ NECESSITA DE CUIDADOS**

Em boletim anterior, a Ouvidoria ponderou que a seção "Entenda", na página principal do Portal EBC, é um bom canal para dar mais subsídios ao leitor sobre determinado tema. E, exatamente, por sua concepção (a de esmiuçar um fato ou notícia), ela requer um cuidado extra na apuração e edição.

No dia 6/5, o "Entenda", ao explicar a "PEC da Bengala", votada pela Câmara dos Deputados na noite anterior (5/5), apresenta incorreções. A primeira é no crédito. Em vez de "Por Agência Câmara, Edição: Portal EBC" deveria creditar "Com informações da Agência Câmara".

O uso do "Por" no crédito remete a um texto original da Agência Câmara, o que não ocorreu. Logo no primeiro parágrafo, há uma informação que não consta nem no site e nem no Jornal da Câmara.

A relação dos tribunais superiores aos quais o prolongamento da idade da aposentadoria compulsória se aplica é encabeçada pelo Conselho Nacional da Justiça, que nem tribunal é. Faltou, por outro lado, incluir o Supremo Tribunal Federal (STF) na lista.

No texto original, a Agência Câmara não faz menção ao CNJ e incluiu o STF.

### **HUMANIZAÇÃO DA NOTÍCIA**

Servidores do Itamaraty entraram em greve, no dia 12/5, no Brasil e em postos no exterior. Um dos motivos foi o atraso no pagamento do auxílio-moradia. O assunto foi tratado em reportagem produzida pela correspondente da Agência Brasil nos Estados Unidos. A matéria é um exemplo positivo de como o relato humanizado contribui para ilustrar o que está sendo abordado.

Foram mostrados dois casos de brasileiros que vivem no exterior e precisaram recorrer às próprias economias e ao cartão de crédito para manterem em dia os alugueis. Uma das histórias é de um casal que reside na Austrália. A mulher é oficial de chancelaria. Como os atrasos no auxílio chegam há quatro meses, o marido teve

que trabalhar como carregador de malas, para que eles não ficassem em débito com o proprietário do imóvel.

A reportagem não negligenciou nenhuma versão do assunto. Além dos personagens que vivem no exterior e dependem do auxílio-moradia, foi entrevistado o representante do sindicato dos servidores e publicado o posicionamento oficial do Ministério das Relações Exteriores. Inclusive, a pasta admitiu em nota, como mostra a Agência Brasil, que “o saldo destinado para este tipo de despesa é insuficiente”.

Interessante notar que o assunto está na pauta da Agência Brasil já há algum tempo. No dia 13/04, foi publicada a notícia "Servidores do Itamaraty entram com indicativo de greve". O relato elenca as reivindicações dos servidores e informa como foi a votação feita via internet que decidiu pela greve.

Com essa cobertura do jornalismo da EBC, o fato não ficou circunscrito à primeira notícia e nem a relatos oficiais. Ao dar continuidade ao assunto e publicar a segunda matéria com a presença de personagens, a Agência Brasil permite ao leitor compreender a causa da greve, em vez de simplesmente descobrir que os servidores cruzaram os braços.

### **TESTE PARA DENGUE: A QUEM SOLICITAR?**

Em matéria publicada pela Agência Brasil em 11/05, o título informa que a associação de consumidores Proteste "pede aos planos de saúde que autorizem o exame rápido de dengue".

Abrindo o texto, o leitor encontra a informação mais correta. A Proteste pediu à Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) que torne obrigatória a autorização, pelos planos de saúde, do teste rápido de dengue.

A matéria explica de forma bastante satisfatória que há dois tipos de testes para o diagnóstico da doença: o tradicional, que identifica o vírus seis dias após o aparecimento dos sintomas e um mais recente, o exame do antígeno NS1, que pode detectar a doença na fase inicial, com resultado até no mesmo dia.

Embora considerado como um novo procedimento, seria relevante lembrar que o teste NS1 foi utilizado, de forma significativa, durante a epidemia de dengue que atingiu o

estado do Rio de Janeiro, em 2011 (há quatro anos). Inclusive com a importação de *kits* da Coreia do Sul pela Fiocruz.

A matéria deixa claro que, vinculado ao problema de saúde, há na notícia uma questão econômica.

O teste rápido, que pode salvar vidas em grupos de risco (idosos, crianças e pacientes com doenças preexistentes), tem um custo. O pedido da Proteste é no sentido de evitar que pessoas de baixa renda tenham de fazer exames com diagnóstico mais lento. Ouvida, a ANS informou que a lista dos procedimentos obrigatórios é revista a cada dois anos e que a última atualização foi em janeiro de 2014.

Esta última informação deveria ser apresentada de maneira mais objetiva. Segundo a ANS, as operadoras de plano de saúde estão liberadas para cobrar pelo exame rápido, mas devem informar ao paciente antes.

Com o enfoque no custo e como um serviço ao leitor, a Agência Brasil poderia esclarecer que hospitais e operadoras têm cobrado à parte pelo teste rápido valores que chegam até R\$ 284,77, dependendo da instituição.

## **BUSCAR AS PALAVRAS CERTAS**

A Agência Brasil postou, no dia 12/5, matéria sobre as novas previsões para a produção de grãos da safra 2014/2015, com o título: “Conab: produção da safra 2015 deve atingir 202,23 milhões de toneladas”. Levando em conta que uma boa parcela dos leitores vê apenas os títulos das matérias, estes deveriam ser mais precisos. Faltou informar, por exemplo, que era a safra “de grãos” e também que se referia a 2014/2015.

No corpo da matéria, o texto apresentou alguns pequenos problemas. Um deles foi o uso inadequado de palavras. Diz o texto: “A Companhia Nacional de Abastecimento (Conab) informou hoje (12) que a produção de grãos na safra 2014/2015 deve ficar em 202,23 milhões de toneladas. O volume esperado cresceu 1,54 milhão de toneladas, ou 0,76%, em relação à estimativa inicial.” Um dos problemas foi dizer que a Conab informou que a produção de grãos deve ficar (grifo nosso) em tantos milhões de toneladas. Não se informa que alguma coisa deve acontecer. O mais adequado seria dizer que a Conab previu ou divulgou a previsão.

Outra questão: o mesmo trecho acima informa que em relação à previsão original, houve um crescimento de 0,76%. Se houve crescimento, por que o texto diz que deve ficar? O uso do verbo ficar passa a impressão de que a nova previsão é de que a produção ficará estagnada ou abaixo do previsto inicialmente. Talvez o mais adequado teria sido dizer que “deve atingir”, “deve chegar a” ou “deve ser de”.

No terceiro parágrafo, lemos: “A previsão de área plantada para 2014/2015 ficou em 57,21 milhões de hectares. A estimativa supera em 150,6 mil hectares, ou 0,3%, a área cultivada na safra 2013/2014, que foi 57,06 milhões de hectares.” O mesmo problema do primeiro parágrafo aparece neste. Se a previsão é de que a área plantada na safra 2014/2015 será superior à área cultivada na safra anterior, por que dizer que “ficou em”? Mais uma vez, a impressão causada é de que o previsto é de que a área será igual ou menor do que a da safra anterior. Em relação a esta questão o título da matéria foi mais feliz, ao dizer, corretamente, que a produção “deve atingir” e não “deve ficar em”.

## **FALHA ELÉTRICA INTERROMPE FUNCIONAMENTO DA AGÊNCIA BRASIL**

Uma falha de energia desligou vários servidores do CPD (Centro de Processamento de Dados) da EBC. O problema aconteceu por volta das 8h do dia 12/5 e interrompeu o funcionamento do sistema de banco de dados da Agência Brasil.

Embora a “falha” tenha sido de apenas uma hora, somente às 14h o sistema da Agência voltou a operar. Mas ainda apresentava problemas, porque a base de dados havia sido corrompida. Segundo a área responsável, foi necessário todo o período da tarde para a recuperação dos dados.

De acordo com a Gerência de Infraestrutura, não é a primeira vez que problemas desse tipo acontecem. “Manutenções no sistema elétrico da EBC, feitas de forma isolada, sem conhecimento dos circuitos e dos riscos aos negócios da EBC que elas podem causar, levam a incidentes dessa natureza e a prejuízos de diversas naturezas”, disse o coordenador do setor.

Ele explicou também que o Venâncio 2000 dispõe de um sistema de proteção do tipo *nobreak*. “Mas o problema ocorrido, outra vez, se deu no desligamento do disjuntor que distribui a energia elétrica no *data center*, portanto após o *nobreak*”, informou.

E para o público, apenas um “Ops!” e um pedido de desculpas.

## **MATÉRIAS DA EDITORIA DE EDUCAÇÃO DA AGÊNCIA BRASIL**

A Agência Brasil publicou no dia 15/5 uma reportagem sobre o possível início de uma greve de professores da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). O texto dizia que o motivo da suspensão das aulas foi a falta de pagamentos dos salários dos servidores terceirizados. Na matéria, porém, não fica claro se o atraso nos salários aconteceu por indisponibilidade de caixa da universidade ou em decorrência do não cumprimento das atividades pelas empresas contratadas. A dúvida aparece porque em um dos trechos o texto diz que “para o reitor, a falta de pagamento dos terceirizados é culpa das empresas contratadas pela universidade”.

Em outro ponto, porém, a reportagem apresenta o argumento da representante dos estudantes que disse que “não é possível retomar as aulas enquanto houver trabalho análogo à escravidão”. Mais à frente uma representante dos trabalhadores terceirizados afirma que “os terceirizados trabalham, devem receber salários e não depender de esmolas”. As afirmações levam a entender que houve problemas na relação entre os servidores e a universidade. No entanto, não está esclarecido o que aconteceu. Quanto tempo os servidores estão sem receber? Por que os pagamentos foram suspensos? As respostas não aparecem no texto.

Em outros trechos, a impressão é que a reportagem partiu do princípio de que o leitor acompanha com regularidade as notícias da UFRJ. Isso acontece, por exemplo, na parte em que o dirigente da universidade avalia que “a ocupação da reitoria pelos alunos acabou sendo positiva pelos desdobramentos que ela provocou”. No entanto, não foi informado na notícia quando esse fato ocorreu nem os supostos desdobramentos. Há apenas um *link* na lateral da página que redireciona o usuário para uma reportagem intitulada “Estudantes ocupam reitoria da UFRJ e cobram salários de terceirizados”.

Ainda na editoria de educação foi publicado no sábado, dia 16, a matéria “Travestis e transexuais poderão usar o nome social no Enem 2015”. O texto é bem descritivo. Ele relata como deverá funcionar o cadastramento e o modo de atendimento da equipe no dia da prova. A reportagem também tem como mérito ter conseguido mostrar personagens que ilustram o impacto que a medida pode ter para a comunidade transgênero. Foram entrevistados um ativista, uma estudante que vai fazer o cadastramento com o nome social e uma pedagoga.

A matéria termina com um box que mostra os programas do governo federal que utilizam a nota do Enem, como Ciência Sem Fronteiras, Prouni, Fies e Sisu.

### **FEIRÃO DA CASA PRÓPRIA VIRA *MERCHANDISING* DA CAIXA**

O Feirão da Casa Própria realizado pela Caixa Econômica Federal foi pauta da Agência Brasil, no dia 18/5. O evento reúne construtoras, imobiliárias e interessados em adquirir um imóvel. O texto da Agência não é nada mais do que uma compilação do *release* veiculado pelo banco.

Basta observar as similaridades, em uma rápida comparação, entre o texto da Agência e o *release*. No quarto parágrafo, por exemplo, a Agência diz que “participaram dessa edição 47 construtoras, 33 imobiliárias, além de 17 correspondentes imobiliários Caixa e parceiros institucionais, que ocuparam uma área de 11 mil metros quadrados do Pavilhão 4 do Riocentro”. O texto é praticamente o mesmo do terceiro parágrafo do *release*. A diferença é que o banco informou ao final que “Mais de 300 empregados da CAIXA trabalharam na realização do Feirão CAIXA do Rio de Janeiro, neste ano”.

Mesmo quando tenha caráter promocional de uma empresa, a notícia pode conter informações que sejam de interesse público. No entanto, o texto deve ser trabalhado na ótica do cidadão. Ao restringir a publicação apenas ao que estava escrito no *release* – e portanto sob a ótica da Caixa Econômica – a Agência Brasil deixou de atender o interesse do leitor para reproduzir apenas o discurso que é conveniente ao banco.

### **UMA REBELIÃO QUE NÃO TEVE COMEÇO E NEM FIM**

A primeira matéria da Agência Brasil que tratou da rebelião no presídio de Feira de Santana, na Bahia, foi publicada já em tom de repercussão: “Termina rebelião em presídio de Feira de Santana”. A Agência Brasil informa que a rebelião “terminou na manhã de hoje (25)”, sem ter dado a notícia de que havia uma rebelião em curso na véspera, com reféns e mortos – como dizer que algo terminou, sem ter informado que estava ocorrendo? Por volta das 9h, os sites noticiosos da Bahia já informavam o fim da rebelião, inclusive noticiando o total de oito mortes até aquele momento. No entanto, na reportagem da Agência, apenas a partir das últimas linhas o leitor descobre que a rebelião teve reféns e presos foram executados. Mesmo assim, o número de mortos, segundo a reportagem, ainda seria confirmado.

No mesmo dia, às 14h13, a segunda matéria sobre o assunto também não valoriza os aspectos humanos envolvidos no fato - 49 pessoas foram feitas reféns, das quais 41 mulheres, sendo três gestantes, além de sete crianças e um homem. Ao contrário, a reportagem privilegia o posicionamento do vereador que preside a Comissão de Direitos Humanos da Câmara, para noticiar o que ainda não era notícia: “A Comissão de Direitos Humanos da Câmara Municipal de Feira de Santana, na Bahia, se reunirá amanhã (26) para discutir as condições do Conjunto Penal de Feira de Santana e apresentar as recomendações necessárias ao governo do estado”.

E ainda confere credibilidade, pelo espaço concedido – a quase totalidade da matéria – à afirmação do vereador de que, ao contrário do que se pode ver no site oficial da própria Seap, o presídio não está superlotado. No site consta que o Conjunto Penal de Feira de Santana tem capacidade para 644 detentos, mas abriga 1.467, sendo 1.104 presos provisórios, homens e mulheres. O vereador, no entanto, afirma: “Tivemos uma reunião com o secretário [da Seap, Nestor Duarte] e ele nos disse que o presídio foi reinaugurado e dobrou o número de vagas. A informação é que ampliou para 1.400 vagas e ele abriga 1.396 detentos”. Uma informação que no mínimo deveria ser apurada com a fonte original. E no parágrafo seguinte, um novo número gera ambiguidade na informação: “a Seap informou que existiam 384 detentos no presídio”. Provavelmente, este era o número de presos no pavilhão amotinado, mas a matéria não esclarece e deixa pensar que a lotação do presídio tem três possibilidades: a superlotação que consta do site oficial; a de seis presos abaixo da capacidade total, garantida pelo vereador, ou apenas os 384 afirmados pela Secretaria.

Por volta das 16h, com a rebelião já encerrada, nove mortes foram confirmadas, mas a Agência não acompanhou o fato até o seu desfecho e deixou de atualizar o número que, na primeira matéria, disse que ainda seria confirmado.

## **APENAS UM LADO**

O presidente da Câmara dos Deputados, Eduardo Cunha, decidiu, surpreendentemente, colocar em votação, 26/5, temas da reforma política, como voto obrigatório, duração dos mandatos, o chamado “distritão”, reeleição e financiamento privado de campanhas.

Cunha não concordou com as propostas da comissão que debateu os temas durante três meses, decidiu ignorar o relatório e submeter diretamente ao Plenário o que pode mudar por completo o sistema eleitoral brasileiro. Para atropelar a comissão, o

presidente da Câmara alegou que o relatório estava em dissonância com a vontade da maioria da Casa.

Deputados que integraram a comissão e representantes de vários partidos acusam Eduardo Cunha de autoritarismo inaceitável. Para alguns deles, o principal motivo de ter atropelado a comissão foi o relatório estipular um teto para as doações privadas de campanha. Cunha é contra limites e teme também que o STF decida contra as doações privadas, o que explicaria sua pressa em garantir a liberdade total através da aprovação de emenda constitucional.

A Agência Brasil postou matéria sobre o assunto, destacando como mais relevante apenas a expectativa de Cunha em relação à votação, como se fosse uma situação absolutamente normal e sem contestações. Diz o título da matéria: “Cunha diz que resultado da votação da reforma política é imprevisível”.

O texto não informa que a mudança completa do sistema eleitoral pode acontecer sem que as propostas tenham passado por uma só comissão. Nem pela comissão especial. E mesmo considerando que há forte oposição à votação por parte de deputados da comissão e de vários partidos, só é ouvido na matéria o presidente da Câmara. Quem leu apenas a matéria da Agência ou dos assinantes da Agência não tem a menor noção do significado da votação programada para hoje.

## **A DIFERENÇA**

Uma simples letrinha faz uma grande diferença. Na matéria sobre o assassinato de um médico no Rio de Janeiro, diz o texto da Agência Brasil: “O médico Jaime Gold foi abordado por dois adolescentes, segundo a Polícia Civil, quando andava de bicicleta na ciclovia da Lagoa, na altura da Curva do Colombo.”

Parece não ter havido releitura do texto redigido, nem revisão. O local – muito conhecido dos cariocas, pois, além de passagem importante, é um ponto privilegiado para assistir a regatas e contemplar a árvore da Lagoa – chama-se Curva do Calombo e não do Colombo. Este tipo de erro passa a impressão de matéria mal apurada, colocando em dúvida a correção das demais informações.

## **RAQUETADA PRA FORA**

A Agência Brasil cometeu uma impropriedade em matéria que tratava dos acordos de cooperação entre Brasil e China, que na área esportiva preveem o treinamento, em

território chinês, de 40 técnicos e atletas brasileiros – 20 de tênis de mesa e 20 de *badminton*.

O texto da Agência Brasil afirma que a lista de acordos inclui “até cooperação esportiva para as modalidades de tênis de mesa e jogo de peteca”. Seria estranho o Brasil enviar 20 atletas para aprenderem, com os chineses, a jogar peteca, um esporte dos indígenas brasileiros.

O *badminton* é um esporte levado para a Inglaterra por militares ingleses que o conheceram na Índia na primeira metade do século 19. O esporte é considerado uma espécie de evolução de jogos que já existiam na Grécia antiga, Índia, China, Japão e entre indígenas brasileiros.

A regulamentação, assim como aconteceu com o futebol, foi realizada pelos ingleses na segunda metade do século 19.

O *badminton* é parecido com o jogo de tênis, com raquetes, mas não com uma bola e sim com objeto semelhante a uma peteca, que é chamado de volante ou *birdie*. O *badminton* está sujeito a regras bem definidas e já é um esporte olímpico desde a Olimpíada de 1992.

## Sistema de Rádios

### **NARRAÇÃO DOS REPÓRTERES NO RADIOJORNALISMO**

A pronúncia correta é decisiva no rádio para a compreensão do público. Às vezes, o repórter escreve um texto gramaticalmente correto, mas as dificuldades na dicção fazem com que erros, que antes não existiam, apareçam. Este problema foi identificado na notícia "Brasil, Colômbia e Peru formam rede para combater tráfico de pessoas", veiculado na Rádio Nacional do Alto Solimões, no dia 21/05.

Apesar da relevância do assunto, a narração do repórter foi marcada por imprecisões na pronúncia das letras "r" e "g". No *lead* da matéria, o repórter disse que "para combater o 'tláfico' de pessoas, na região do Alto Solimões, foi formada uma rede de enfrentamento" (sic.). Logo em seguida, ele afirmou que "a preocupação se dá porque o Amazonas foi o estado brasileiro que mais 'rezistrou' ocorrências de tráfico para exploração sexual" (sic.). Há, ainda, erros e dificuldades na pronúncia das palavras "trabalho" e "entrar".

A Ouvidoria fez um levantamento nos radiojornais *Repórter Brasil* e *Jornal da Cidade*, no mesmo dia em que este conteúdo foi veiculado, para verificar outros possíveis problemas de narração que poderiam comprometer a notícia. Não foi encontrada ocorrência semelhante. O que foi notado, nos dois jornais, é certa dificuldade de alguns jornalistas em interpretar o texto. Isso significa narrar de maneira informal com o mínimo de caracterização de leitura.

O *Jornal da Cidade*, por exemplo, veiculou uma matéria sobre o programa do Governo do Distrito Federal de apoio ao empreendimento produtivo. A repórter fez uma narração sem ritmo e marcada por sucessivas pausas. Palavras-chaves, importantes para destacar os elementos relevantes no texto, não foram enfatizadas. No fechamento de cada frase, ela demonstrou certo cansaço e perda de fôlego. Assim, a compreensão do assunto fica comprometida quando a notícia não é contada adequadamente. O resultado é a pouca identificação do ouvinte com o relato.

Um exemplo bastante positivo do equilíbrio da equação texto e narração encontra-se no *Repórter Brasil*. Na reportagem sobre a sanção da lei da biodiversidade, a jornalista fez um controle preciso da respiração e o texto foi narrado sem qualquer atropelo. A dicção correta também permitiu ouvir a sonoridade exigente das letras "s" e do "m" na formação do plural. Tudo narrado sem deixar transparecer que havia uma leitura.

### **JORNAL DA CIDADE E O ESQUEMA DE FRAUDE NO DF**

Espremido, de um lado, pelo *Repórter Brasil*, com correspondentes na França e, também, análises de política do comentarista Emir Sader; e do outro, pelo *Nacional Informa*, os 15 minutos do *Jornal da Cidade* são dedicados ao noticiário “do Distrito Federal e Entorno”. Ou seja, mais próximo de um “noticiário de serviços”.

A edição do dia 1º de maio, Dia do Trabalho, começou com uma rápida entrevista do governador Rollemberg tentando justificar a falta de vários serviços públicos em função dos gastos do governo anterior. Para que a fala do governador não fosse a única, a reportagem fez o contraponto, por meio dos depoimentos de cidadãos, dizendo que há muita coisa para ser feita em Brasília nas áreas de saúde e educação. Ou seja, garantia-se o princípio básico de sempre ouvir o outro lado.

Na mesma edição, o programa foi “premiado” com uma notícia que teria impacto para além das habituais notas sobre acidentes de trânsito e buracos de rua e, nos fins de semana, acesso a serviços urbanos, o que abre e o que fecha, programação cultural, etc.

A Polícia Civil acabara de dismantelar, na véspera, o “maior esquema de fraudes da história do DF”, segundo o locutor do *Jornal da Cidade*. Resumo da operação denominada *Trip*: durante 19 meses os investigadores localizaram 55 empresas fantasmas que obtinham empréstimos junto ao Banco do Brasil. Foram expedidos, no dia anterior, 38 mandados de busca e apreensão e localizados o que a repórter chamou de “chefes”.

Entre eles, um gerente do Banco do Brasil, já exonerado, um ex-sub-secretário de governo do DF, que tiveram seu sigilo bancário e fiscal quebrados, e uma deputada distrital. Lamentavelmente, inclusive em função do fim de semana prolongado (sexta, sábado e domingo), o programa *Jornal da Cidade* tratou o caso da maior fraude ocorrida no DF com essa notícia breve. Talvez, seria a situação do radiojornal aprofundar-se no tema, acompanhando-o por mais tempo.

### **EXPLICAÇÃO QUE CONFUNDE**

A Câmara dos Deputados aprovou, no dia 13/05, a emenda que promove alterações nas regras da aposentadoria. Matéria postada no site da Radioagência recebeu o título de “Deputados aprovam emenda que derruba o fator previdenciário”. Os erros começaram pelo título, uma vez que o fator previdenciário foi alterado, mas não eliminado. Quem se informou pelo texto da Radioagência continuou sem entender quais mudanças foram aprovadas pela Câmara.

A matéria deixou de lado informações importantes e mais confundiu do que esclareceu. Trecho do texto: “A regra cria uma fórmula que soma idade e tempo de contribuição para requerer aposentadoria. No caso da mulher se essa soma equivaler a 85, ela poderá requerer a aposentadoria. No caso do homem, a soma deverá atingir 95. Fica mantido (sic) os atuais tempos mínimos de contribuição: 30 para a mulher e 35 para o homem”. Além das informações equivocadas, esta última frase apresenta um inequívoco erro de concordância.

A primeira observação a ser feita é que a matéria pretende informar como são as novas regras aprovadas pela Câmara, mas não informa como são as que ainda estão em vigor. Ou seja, como eram as regras e como ficarão, no caso de aprovação definitiva. Só para esclarecer, para obter a aposentadoria integral, pelas regras ainda em vigor, a mulher deve ter 30 anos de contribuição e idade mínima de 60 anos. O homem deve ter 35 anos de contribuição e, no mínimo, 65 anos de idade. No caso de números inferiores a estes, é aplicado o fator previdenciário, que reduz o valor do

benefício.

A segunda observação é que as regras aprovadas não se referem à aposentadoria em geral, como dá a entender o texto da Radioagência. Elas se referem à aposentadoria “integral”. Os tempos mínimos de contribuição continuam sendo de 30 anos para mulher e de 35 para homem. E a soma do tempo de contribuição com a idade deve ser de 85 para mulher e de 95 para homem.

Não há a exigência de idade mínima. Uma mulher que começou a contribuir aos 25 anos de idade, quando completar 30 anos de contribuição, poderá obter aposentadoria integral. Ela terá, então, 55 anos de idade (30 + 55 = 85). Pelas regras ainda em vigor, só poderá obter o benefício integral aos 60 anos. No caso de um homem que comece a contribuir com 25 anos de idade, depois de 35 anos poderá obter aposentadoria integral. Ele terá então 60 anos e pelas regras ainda em vigor só poderia aos 65 anos. Essas explicações não constam da matéria da Agência. Pelas regras aprovadas pela Câmara, ainda é possível também requerer aposentadoria nos casos em que a soma seja menor que 85 (mulher) e menor que 95 (homens). Mas, neste caso ainda entra o fator previdenciário, promovendo uma redução do valor do benefício. Ou seja, o fator continua existindo, não foi “derrubado”. Para entrar em vigor, o projeto, de autoria do deputado petebista Arnaldo Faria de Sá – e não Arnaldo de Sá Faria, conforme aparece na matéria da Radioagência – ainda tem que ser aprovado pelo Senado e depois receber a sanção da presidenta, que tem ainda a opção de vetá-lo.

A matéria não contribui para o esclarecimento das questões. Além de veicular informações incorretas, deixa de fornecer outras importantes, como é o caso, por exemplo, do resultado da votação, que foi de 232 votos a favor e de 210 contra. Não esclarece que o fator previdenciário foi criado em 1999, no governo Fernando Henrique Cardoso, e que agora todos os 45 deputados do PSDB, assim como deputados do PT e do PCdoB, votaram pela mudança das regras.

### **A PAUTA É A ANS OU PLANOS DE SAÚDE?**

O programa *Bate Papo Ponto Com*, da rádio MEC AM, do Rio de Janeiro, fez uma entrevista no dia 20/05 sobre planos de saúde. O debate contou com a participação de um representante da Agência Nacional de Saúde (ANS) e uma parcela significativa do primeiro bloco do programa tratou o assunto sob a ótica da ANS, numa abordagem de publicidade institucional.

A primeira parte da entrevista foi dedicada ao “histórico” da ANS e “do maior ganho que a Agência trouxe para a sociedade”, como disse o convidado. O programa certamente seria mais atraente para os ouvintes se, logo de início, a abordagem da entrevista tratasse dos direitos do consumidor em relação a planos privados de saúde.

Mas quase ao final do primeiro bloco, o encaminhamento do assunto voltou ao curso normal de utilidade pública do assunto. A partir da pergunta de um ouvinte foi debatido o preço dos planos de saúde para usuários com boa saúde e que têm mais de 60 anos, e também pontos como o reajuste dos planos, contratação, planos individuais e coletivos e falsos coletivos.

Apesar do equívoco inicial, a entrevista foi bem elucidativa em relação ao modo de contratação de planos de saúde e aos direitos dos consumidores. Mas foram poucos os contatos dos ouvintes, quando o programa, em sua página oficial, é descrito como um bate-papo em que o espectador pode participar via telefone e redes sociais – o que supõe um envolvimento maior da audiência.

Ao verificar a página da rádio MEC AM no Facebook, não há qualquer referência ao assunto abordado no *Bate Papo Ponto Com*, antes dele ser veiculado. Somente cinco horas após o fim do programa, foi postado um vídeo que diz rapidamente o que foi comentado no tema do dia e convida os internautas a acompanharem a programação da rádio.

Programas que se propõem a convidar a participação da audiência via redes sociais precisam se manter vivos nos ambientes virtuais para criar engajamento com os usuários. Um exemplo bastante positivo é o *Espaço Público* da TV Brasil. Dias antes do programa ser exibido, a página oficial da emissora anuncia o entrevistado e começa a convocar o público para enviar questões. Depois que é veiculado, além de trechos da entrevista, são postadas na web as respostas que, por falta de tempo, não puderam ir ao ar.

Outro exemplo está na própria página da MEC AM. São feitas postagens diárias com chamadas para o programa *Todas as Vozes*. Rotineiramente no final de tarde, é publicado o tema que vai ser discutido no dia seguinte com o e-mail, telefone e número de whatsapp do programa para a participação do ouvinte.

## **NOSSA TERRA: UM BOM PROGRAMA QUE PODE SER MELHORADO**

A Rádio Nacional da Amazônia e Nacional do Alto Solimões veiculam diariamente o programa *Nossa Terra*, voltado para produtores e trabalhadores rurais das regiões norte e centro-oeste do país. Em formato de revista eletrônica, o programa tem previsão do tempo ao vivo com meteorologistas do Pará, Amazonas e Rondônia, entrevistas e música.

No entanto, falhas na condução do programa impedem a ampliação da potencial qualidade do *Nossa Terra*. Na edição de 04/05, por exemplo, diversas músicas foram anunciadas com o nome errado. A música *Recado para Meu Bem*, de Carlito e Baduy, foi nomeada como *Como Eu Chorei*, de Lourenço e Lourival. Logo depois, foi ao ar a música *Deusa do Araguaia*, de Christian e Ralf. Ao final, o apresentador se referiu a essa segunda música como a composição *Recado para Meu Bem*. O erro parece algo simples, mas mostra um descompasso entre o programador musical e o locutor.

O erro na chamada das músicas não foi apenas na paginação do programa. Em pelo menos uma ocasião, o apresentador chegou a citar o nome dos cantores corretamente, mas trocou o nome da composição. Em vez de se referir à música *Saco de Estopa*, de Chico Rey e Paraná, ele disse *Saudade Deles*; depois que foi a música executada, ele corrigiu.

O problema na apresentação das músicas leva a questionar qual a importância que elas têm para a equipe. Parte considerável do programa é formada pela veiculação de peças do cancionário popular, sertanejo e caipira. Uma programação musical interessante, mas que parece confusa na maneira como é apresentada.

A entrevista principal do programa também tinha erros. O assunto era sobre uma operação do Ibama que conseguiu interromper a devastação de uma área em Mato Grosso. Dados informados pela representante do órgão é que o desmatamento chegou a 200 hectares e os criminosos pretendiam fazer a derrubada de árvores em um território de 2000 hectares. Os números são diferentes do que o locutor havia dito. Segundo ele, o desmatamento alcançou 600 hectares e o espaço que poderia ser atingido seria de 1500 hectares. Uma conversa prévia entre a produção e a representante do Ibama eliminaria a divergência nos valores.

Apesar dessas falhas, o programa tem diversos aspectos positivos. Um deles é o tom coloquial da apresentação, característica que pode ser notada durante a participação ao vivo dos meteorologistas. Antes de falar sobre o tempo em cada localidade, o

apresentador conversa com o especialista sobre o final de semana, a partida de futebol do domingo ou faz uma pequena brincadeira. Quando começa a falar sobre o tempo, o meteorologista não é mais um estranho para quem ouve o programa. O bate-papo antes da previsão ajuda a aproximar todos que acompanham o *Nossa Terra*.

O programa também tem espaço para prestação de serviço, além da previsão do tempo. Por diversas vezes, são informados eventos que acontecem em comunidades rurais e assentamentos das regiões norte e centro-oeste. Com isso, o *Nossa Terra* evita repetir o erro corriqueiro dos programas com temática rural que é a veiculação de notícias atreladas apenas a órgãos oficiais que lidam com produtores, como Emater, Ministério da Agricultura e Incra.

### ***Desdobramento da análise do Nossa Terra***

A Ouvidoria sempre está aberta a conversar e debater com o público, gestores e profissionais da empresa sobre as análises que realiza. Após a publicação da análise “*Nossa Terra: um bom programa que pode ser melhorado*”, na edição 127 do Boletim da Ouvidoria, o apresentador do programa e o gestor da área estiveram na Ouvidoria para questionar diversos pontos da observação. Todos os apontamentos foram anotados para que se realizasse uma revisão do trabalho de análise. A descrição a seguir, além de comentar a própria análise, mostra a metodologia e os parâmetros seguidos pela Ouvidoria ao analisar um programa.

### ***Público-alvo do programa***

A análise da Ouvidoria diz que o *Nossa Terra* é "voltado para produtores e trabalhadores rurais das regiões norte e centro-oeste", o que foi contestado. Segundo o reclamante, o *Nossa Terra* é para agricultores familiares das regiões norte, nordeste e centro-oeste.

Antes de a Ouvidoria fazer a análise de qualquer programa, observa-se a descrição dele no site da EBC. O texto sobre o *Nossa Terra* afirma que ele é destinado ao produtor agrícola. Em geral, os termos produtor agrícola ou produtor rural são usados para designar quem produz em larga escala ou são donos de propriedades rurais de médio e grande porte. Ao ouvir o programa, a Ouvidoria percebeu que ele também se destina ao pequeno produtor. Por isso, o texto diz “produtores” - preservando o conceito original da descrição do site - e “trabalhadores rurais”, por entender que o programa também é destinado aos segmentos populares da atividade do campo. Não há, portanto, equívoco na análise.

A referência a que o programa é destinado ao público das regiões norte e centro-oeste também foi contestada. Segundo o apresentador, a região nordeste é contemplada no *Nossa Terra*. O motivo de terem sido citadas apenas duas regiões é porque a maior parte das informações daquela edição do programa foi sobre essas localidades – durante uma hora e meia de programa, apenas dois locais do nordeste foram mencionados: o estado do Maranhão, durante a previsão do tempo, e Prado, na Bahia, em uma nota sobre a criação de um assentamento na Fazenda Colatina.

### ***Revista eletrônica***

O texto de abertura da análise também diz que o *Nossa Terra* é uma “revista eletrônica”. Segundo o responsável, há um erro nessa interpretação e que, na opinião dele, o programa não é uma revista eletrônica.

Revista eletrônica é um gênero presente no rádio e na televisão, que se caracteriza por veicular a informação factual e a notícia fria com o tom mais coloquial do que os jornais. Esse gênero também tem espaço para o entretenimento. Na televisão, isso pode acontecer com a veiculação de esquetes e quadros de humor. No rádio, quase sempre o vínculo com o entretenimento é por meio de músicas.

O *Nossa Terra* possui todos os elementos de uma revista eletrônica. Ele é um programa que transmite notícias com tom mais informal do que um jornal – basta observar como a conversa entre os meteorologistas e o apresentador acontece sempre de modo informal. Mesmo as notícias de maior gravidade, como o desmatamento ilegal, tem um encaminhamento mais coloquial. As notícias são intercaladas por músicas, que criam o vínculo do programa com o entretenimento.

Por isso, o *Nossa Terra* é uma revista eletrônica. A análise não está baseada em achismos, mas é resultado da observação do programa e do entendimento de diversas leituras e estudos acadêmicos sobre o gênero.

O estudo dos gêneros é uma teoria que perpassa diversos campos, como as artes clássicas, cinema, literatura, televisão e rádio. Inclusive as pesquisas na área afirmam que a classificação de um programa se efetiva no produto pronto e em uma análise feita fora do ambiente onde ele é realizado. O produtor pode até dizer que o programa é um musical, jornal ou revista eletrônica, mas o ouvinte, por estar longe da rotina de criação, é que tem a possibilidade de conferir uma classificação mais adequada.

Esse é o mesmo ponto de observação da Ouvidoria – mais do que entender a forma como o programa foi produzido, interessa saber como ele poderá ser percebido pelo

ouvinte. Classificações oficiais podem até ser consideradas. No entanto, como a comunicação se realiza no destinatário da mensagem, a definição do gênero de qualquer programa sempre passa por uma revisão, levando em conta a observação do produto pronto, caso contrário o que iria ocorrer é o estabelecimento de uma classificação arbitrária.

### ***Identificação das músicas***

A análise também apontou erro na apresentação dos nomes das músicas. O problema foi admitido e justificado, por falha na operação técnica, devido à falta de um profissional. Por ser ao vivo, é compreensível que um problema possa ter atrapalhado o programa. No entanto, a Ouvidoria deve observar o programa da mesma forma que o ouvinte. As análises da Ouvidoria são baseadas em estudos de recepção.

### ***A música de Chico Rey e Paraná***

A análise sobre o *Nossa Terra* disse também que a música *Saco de Estopa*, de Chico Rey e Paraná, foi chamada com o nome Saudade Deles. Segundo o apresentador do programa, houve um equívoco na interpretação da sua fala, que apenas se referia à saudade que tem da dupla e não ao nome da música. A Ouvidoria considerou que, pelo padrão de apresentação das músicas no programa – nome do cantor/nome da música – não ficou claro que “saudade deles” era uma interjeição. Ainda mais levando-se em consideração que o nome da música não foi citado dessa vez.

### ***A entrevista principal***

A análise da Ouvidoria se refere à entrevista com uma representante do Ibama sobre desmatamento ilegal no Mato Grosso, como "entrevista principal". Na reunião, o apresentador do *Nossa Terra* reclamou que o programa não tem uma entrevista principal. Porém, todo o conteúdo noticioso tem um elemento que aparece com mais força e maior destaque. Nesse caso, dois fatores levaram a esse entendimento de que aquele conteúdo era a principal notícia do dia: 1) foi o primeiro fato noticioso destacado na escalada e 2) o próprio fato, por envolver crime ambiental com flagrante, prisão e apreensão de equipamentos.

### ***Equívoco na análise***

A Ouvidoria afirmou que houve um erro de informação na entrevista que tratou do desmatamento no Mato Grosso. Segundo o texto, o índice de desmatamento teria sido informado com números divergentes entre o do apresentador e o da entrevistada. Ao

contrário, o que a análise deveria demonstrar é que os dados da escalada e da introdução da entrevista destacavam o fato que ocorreu uma semana antes, enquanto a entrevistada, logo no início de sua fala, destaca o fato mais novo.

### ***A ouvidoria pede desculpas***

Uma outra reclamação do apresentador do *Nossa Terra* fez com que a Ouvidoria refletisse sobre um dos elementos clássicos de diagramação que vem utilizando no Boletim – o chamado “olho”. São as aspas em corpo destacado das letras, no meio do texto. Para ele, quem lê apenas o “olho”, pode ficar com uma impressão equivocada. Realmente, o destaque desse elemento gráfico pode reforçar uma informação negativa, retirando-a do contexto geral onde eventualmente poderá ser mais branda. Mas o contrário também é verdade. A Ouvidoria pede desculpas pelo desconforto que essa questão pode ter causado.

No entanto, o texto de análise sobre o *Nossa Terra* tem 521 palavras, com exceção do título. O primeiro parágrafo faz descrição sucinta do programa. O restante, o que corresponde a 469 palavras, é efetivamente a análise da Ouvidoria. Desse total, 35% é elogio. A análise destaca a apresentação, a prestação de serviço e o caráter das informações para as regiões norte e centro-oeste como pontos positivos, mas apenas as observações críticas mereceram atenção.



## MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO - ABRIL

## TV Brasil

No mês de abril, a Ouvidoria recebeu 271 manifestações de telespectadores relativas à TV Brasil. Foram 46 reclamações, 37 elogios, 37 sugestões, 3 comentários, 77 serviços e 71 pedidos de informação.

Os problemas de má qualidade ou ausência de sinal seguem como o principal motivo das reclamações. O local que gerava a maior quantidade de queixas era a Zona Oeste do Rio de Janeiro, que passou a dividir o posto com a Zona Leste de São Paulo. Mas chegam reclamações de vários outros locais, como, por exemplo, Santa Maria-RS, Uberlândia-MG e Juiz de Fora-MG.

Recebemos também diversos elogios a programas de entretenimento, como são os casos da novela angolana *Windeck* e do programa *Samba na Gamboa*, e também dirigidos a informativos. Os elogios à novela angolana partiram principalmente de afrodescendentes. Muitos deles ressaltaram o quanto a novela foi importante para a sua autoestima. Acrescentaram que foi a primeira vez que o negro não foi minoria, numa novela exibida no Brasil, nem desempenhou papéis secundários e/ou estereotipados.

Um dos principais pedidos dos telespectadores é de como ter acesso a programas já exibidos pela TV. Sabe-se que em outras emissoras o acesso a muitos programas, a posteriori, via internet, supera a audiência registrada no momento da exibição. Já a TV Brasil, parte não fica disponível no portal. Houve uma queixa séria em relação à cobertura das manifestações de professores no Chile, por uma ex-moradora do Brasil. Em resumo a telespectadora disse que a nossa cobertura não se diferenciou em nada da realizada pelas emissoras comerciais, que procuraram desmoralizar o movimento. A Diretoria de Jornalismo reconheceu o equívoco.

Segue uma amostra das manifestações recebidas:

Dejanira dos Santos Gomes (Processo 599-TB-2015), de São Paulo-SP: “*Os senhores podem me informar porque a TV está fora do ar há mais de 15 dias, na Zona Leste da cidade de São Paulo?*”

Resposta da Superintendência de Suporte da Empresa Brasil de Comunicação – EBC: “*Em princípio não está ocorrendo problema em nossas transmissões. Entretanto, nossa área técnica em São Paulo foi acionada no sentido de tentar identificar o que pode estar ocorrendo.*”

Rosângela Ferreira de Souza (processo 600-TB-2015), de São Paulo-SP: *“Quero saber porque a TV na Zona leste de São Paulo está fora do ar há mais de quinze dias.”*

Resposta da Superintendência de Suporte da Empresa Brasil de Comunicação – EBC:  
Idem anterior.

Vânia Franco Martins (Processo 608-TB-2015), do Rio de Janeiro-RJ: *“Por favor, aqui onde moro – bairro de Campo Grande [Zona Oeste], Rio de Janeiro – desde fevereiro a TV Brasil está fora do ar. Eu já telefonei tentei falar com a parte técnica, mas não consigo. Por favor, me diga, porque eu sou telespectadora assídua da TV Brasil, que está fazendo muita falta para na minha vida.”*

Resposta da Superintendência de Suporte da Empresa Brasil de Comunicação – EBC: *“Primeiramente agradecemos o contato da telespectadora. Continuamos com problemas na nossa retransmissora da Serra do Mendanha, que atende a região onde a telespectadora reside. Estimamos que ainda permaneceremos fora do ar por cerca de 60 dias.”*

Fausto Dias (Processo 618-TB-2015), de Vila Velha-ES: *“Quero parabenizar este excelente programa (Repórter Brasil), que é coerente, digno, inteligente e verdadeiro. Sou um homem feliz. Fugi da imprensa cruel, cínica e mentirosa [marrom]. Todos os dias assisto e me sinto muito bem informado, sabendo somente a verdade. Guilherme Menezes, você é o máximo. Desde já, agradecido.”*

Resposta: *“Seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição.”*

Alberto Antônio de Oliveira Soares (Processo 620-TB-2015), de Belém-PA: *“O editor-chefe e apresentador do telejornal Repórter Brasil, Guilherme Menezes, ao informar sobre o resultado do jogo ocorrido ontem à noite, domingo, 5/4, em Belém, se referiu à capital do Pará como se a mesma fosse um substantivo masculino. Ele disse ‘no Belém...’ Ora, qualquer pessoa medianamente informada sabe que a capital do Pará é um substantivo feminino. O correto seria ele dizer ‘Em Belém...’. O editor-chefe e apresentador do referido jornal confundiu a capital do Pará com um bairro de São Paulo, dando-lhe o mesmo tratamento. Sendo assim, solicito que a empresa corrija seu funcionário para que equívocos primários dessa natureza não voltem a se repetir.”*

Resposta: *“A Ouvidoria esclarece que, embora tenha havido equívoco no telejornal, Belém não é um substantivo feminino. Se fosse, o correto seria dizer ‘na Belém’. Na verdade, Belém é um substantivo neutro (em Belém). De qualquer maneira, a Diretoria de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação – EBC considerou importante a sua participação: “Pedimos desculpas pelo erro, causado pela pressa no fechamento do jornal e não por desconhecimento. Agradecemos o olhar atento e reafirmamos nosso empenho permanente para melhorar a qualidade do jornal que fazemos.”*

Diana Kelly Alves (Processo 695-TB-2015), município não informado: *“Gostei muito de Windeck e gostaria de ver na TV Brasil a novela Jikulumessu.”*

Resposta da Diretoria de Conteúdo e Programação da Empresa Brasil de Comunicação- EBC: *“A EBC está verificando a possibilidade de adquirir os direitos de exibição da novela Jikulumessu.”*

Rogério (Processo 700-TB-2015), do Rio de Janeiro-RJ: *“O canal 32 aqui na Zona Oeste já está fora do ar há pelo menos 2 meses. Está fazendo falta. Gostaria de saber quando irão colocar o sinal digital aqui? Obrigado.”*

Resposta da Superintendência de Suporte da Empresa Brasil de Comunicação – EBC: *“Continuamos com problemas em nosso transmissor instalado na Serra do Mendanha, que atende a Zona Oeste do Rio de Janeiro. Ainda não há previsão de quando retornaremos ao ar.”*

Acácio Leandro Maciel Simões (Processo 717-TB-2015), de município não informado: *“Sou professor da rede estadual de ensino básico do Estado do Ceará. E gostaria de saber se os programas de TV produzidos pela TV Brasil estão disponíveis para download ou compra. Interessei-me especificamente pelo programa Expedições, mas gosto de muitos outros programas também. Vejo uma boa possibilidade de uso desses programas no processo de ensino e aprendizagem.”*

Resposta: *“O acesso ao acervo da TV Brasil, bem como a todo o acervo da EBC, se dá, exclusivamente, por meio de contato com a Diretoria de Negócio e Serviços e caso tenha interesse em adquirir cópias, favor entrar em contato com a Central de Cópias da EBC, por meio do seguinte endereço eletrônico [centraldepesquisas@ebc.com.br](mailto:centraldepesquisas@ebc.com.br) ou pelos telefones (61) 3799-5587 / 3799-5586.”*

Jéssica Monteiro de Godoy (Processo 718-TB-2015), de Bauru-SP: *“Ontem (16/04/2015), ao assistir a edição da noite do Repórter Brasil, me deparei com reportagem sobre manifestação pela educação no Chile e gostaria de fazer uma crítica*

*construtiva para próximas abordagens do tema. A matéria, para mim, foi um desserviço aos telespectadores e vai de encontro ao caráter público da emissora e da EBC como um todo. Vivi em Santiago/Chile por um intercâmbio acadêmico durante 4 meses e meio em 2013 e pude conviver com algumas manifestações pela Educação pública e gratuita. As imagens exibidas pela matéria do Repórter Brasil não diferenciaram em nada a abordagem dada pela mídia comercial brasileira e internacional. As imagens dos confrontos entre os encapuzados (de panuelos) e policiais (carabineros) representam o final da marcha, onde a maioria já se dispersou, tratando-se de confronto de pessoas desinteressadas pelo real objetivo da manifestação e que, portanto, nada tem a ver com o percurso da manifestação. Aliás, essas imagens dos conflitos ao final é que são filmadas e fotografadas pelas agências e, em seguida, vendidas para os veículos de comunicação, com o intuito de deslegitimar a manifestação. Na marcha em si podem ser vistos, na maioria jovens, mas também manifestantes de todas as idades, marchando de maneira pacífica, com cartazes e manifestações culturais diversas danças e músicas, por exemplo. Acredito ser importante mostrar e explicar os dois lados da manifestação, se possível com imagens, até porque, da forma como foi passado, não coopera em nada para o apoio e o entendimento da luta pela Educação pública e gratuita no Chile, mas sim aumenta os preconceitos e o medo por parte de quem assiste.”*

*Resposta da Diretoria de Jornalismo: "A senhora tem toda razão. As imagens da manifestação usadas, tiveram como fonte a agência Reuters, que mostrou mais os conflitos do que a parte pacífica da manifestação. Sempre cuidamos para não reproduzir o material da Reuters, tal qual recebemos, no caso da cobertura da manifestação do Chile no dia 16 de abril. Falhamos. A sua crítica é muito bem-vinda e já foi repassada à equipe do telejornal Repórter Brasil."*

*José Geraldo Ribeiro (Processo 722-TB-2015), de Brasília-DF: “Assisto ao programa Sem Censura diariamente, minha televisão fica ligada na oficina, enquanto trabalho fico escutando o programa. Essa semana levantei a cabeça e me assustei com o visual. Um programa rosa! Achei que era um problema com a minha televisão, mudei de canal e ela estava normal. Os convidados eram bons, como sempre, mas muito estranha essa aparência.”*

*Resposta da Gerência de Arte da Empresa Brasil de Comunicação – EBC: “Agradecemos a audiência e a sua contribuição para o aperfeiçoamento do programa Sem Censura. O novo cenário foi concebido a partir de uma solicitação da direção do programa para fazermos pequenas mudanças no existente. O seu projeto foi inspirado*

*na vinheta de abertura do programa, com a inserção dos elementos circulares e usando a paleta de cor existente (Cinza, Branco, Rosa e Amarelo). A proposta era ter o rosa e o amarelo na iluminação, impressa no ciclorama com intensidade clara e uniforme. Verificamos que a luz está variando e fugindo um pouco da proposta inicial. Nos reuniremos com a equipe técnica para fazer essas correções e em breve teremos o Sem Censura dentro dos padrões de qualidade que conhecemos."*

Lucília de Macedo Palumbo (Processo 723-TB-2015), de município não informado: *"Gostaria de saber se no programa Papo de Mãe não é permitida a participação de mães negras. Sou fã da programação da TV Brasil. Para mim é a melhor. Assisto ao programa, que é bastante interessante., mas não consigo entender a falta de voz de mães negras."*

Resposta: *"Entendemos a sua preocupação, que também é da Empresa Brasil de Comunicação, com os conteúdos divulgados nos nossos veículos. Conforme a senhora pode verificar, nos episódios abaixo relacionados do programa, o Papo de Mãe sempre entrevista e convida para participação no estúdio de todas as mães. Outros episódios do programa podem ser assistidos no endereço [www.papodema.com.br](http://www.papodema.com.br) e no site [www.tvbrasil.ebc.com.br](http://www.tvbrasil.ebc.com.br). Agradecemos a sua participação e sua audiência."*

Eduardo Santos Processo (725-TB-2015), de Barbacena-MG: *"A TV Brasil foi interrompida em Barbacena-MG em 20.04.2015. Gostaria de saber o motivo. Acho os programas de excelente qualidade."*

Resposta da Gerência de Rede: *"Em conformidade com informações recebidas, o canal 55 de Barbacena, em Minas Gerais, ficou fora do ar por um dia, sendo restabelecida sua normalidade no dia seguinte."*

Daniel Souza de Oliveira (Processo 726-TB-2015), de Salvador-BA: *"Diante da importância e do sucesso da exibição da novela 'Windeck', pela TV Brasil, parablenizo a EBC e sugiro, com grande interesse, que a novela 'Jikulumessu', da produtora angolana Semba, seja transmitida pela TV Brasil."*

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

Luiz Armênio Magalhães (Processo 738-TB-2015), de município não informado: *“Equipe muito boa [do Repórter Brasil], me faz lembrar o telejornal da TV Machete. Pena que o povão prefere ver NOVELA...”*

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

Gisele Gonçalves Rosa (Processo 754-TB-2015), do Rio de Janeiro-RJ: *“Escrevo para reclamar do absurdo que vocês fazem! Meu filho foi entrevistado para participar da reportagem o que quer ser quando crescer. Ele ficou todo contente me participar, a repórter falou para ele e para minha mãe que estava com ele no momento, que ele apareceria no jornal de hoje. Incentivou ele a convidar a família e amigos para assistir e ele fez isso, todos amigos daqui, família de SP e interior estavam assistindo para ver a entrevista dele. Ele tem apenas 7 anos... não sei se vcs têm filhos, mas, se tiverem, devem saber o quanto uma criança nesta idade é ansiosa e acredita no que falam para ela. Enfim...todos ficaram assistindo e conectados esperando ele aparecer até as 22h e....? E nada!!! Vocês não passaram a reportagem.... ele está aqui chorando e os amigos e familiares ligando para entender o que aconteceu. Um adulto entenderia.... e eu tentei explicar. Mas ele tem 7 anos e acreditou no que disseram a ele!!! Eu quero que me enviem o vídeo do meu filho. Miguel...do Rio de Janeiro... é o mínimo que vocês nos devem! E nunca mais.... mas nunca mais mesmo façam isso com uma criança. É muita falta de respeito com o sentimento de uma pessoa que ainda não tem entendimento total de como funcionam as coisas. Estou extremamente decepcionada!!!! Em nenhum momento disseram que poderia não passar. Me enviem o arquivo com o vídeo do meu filho.”*

Resposta da Diretoria de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação – EBC: *“Cara Gisele, Pedimos desculpas pela demora na resposta, pois estávamos procurando a entrevista em nossos arquivos. As entrevistas são feitas em vários locais do país e são geradas para Brasília, de onde o telejornal da noite, que tem a pergunta do dia, é exibido. Infelizmente, ela não está mais nos nossos arquivos. Compreendemos sua demanda e informamos que todas as nossas perguntas que não forem veiculadas nesse espaço no intervalo, na TV Brasil, estarão disponíveis na página do telejornal Repórter Brasil, no facebook. Agradecemos a sua participação e audiência.”*

Orlando César Coutinho Neves (Processo 758-TB-2015), de São João de Meriti-RJ: *“Reclamo mais uma vez da intensidade do sinal digital da TV Brasil (41.1) em São João de Meriti (Baixada Fluminense). Está tão baixo atualmente, que não consigo, de*

*maneira nenhuma, assistir nenhum programa desta emissora. Já reclamei uma vez e me enviaram um e-mail dizendo que estavam resolvendo os problemas de transmissão do sinal digital. Acho que pioraram tudo, porque antes eu até assistia alguma coisa, agora não consigo assistir nada. Admiro um canal do Governo Federal ser o pior de todos. Na verdade tudo federal atualmente é uma m...”*

Resposta da Superintendência de Suporte da Empresa Brasil de Comunicação – EBC: *“Infelizmente ainda estamos transmitindo com metade da potência de operação do transmissor. Acreditamos que até o final deste mês voltaremos a transmitir com plena potência.”*

Márcia A. Santos Porcionado (Processo 763-TB-2015), de São Paulo-SP: *“Essa novela (Windeck) é o máximo. Fotografia, trilha sonora, figurino... Assistio desde o começo e já estou triste que está para acabar. Equador e Windeck, pra mim, são marcos da boa telenovela com enredo.”*

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

Ageu Tenório Costa (Processo 784-TB-2015), de Canoas-RS: *“Peço, por favor, dar uma solução ao sinal da TV. Aqui, eu sintonizava e de repente não pega mais - a falta é enorme! Tem a TV Educadora local que transmite parte do programa da TV Brasil, mas não é a mesma qualidade! Aqui vai muito lixo pro ar! Por favor, nós, os idosos de Canoas-RS, precisamos ver a TV Brasil. Antes pegava, mas agora aparece uma imagem em baixo no vídeo avisando que é impossível decodificar etc. etc. Por favor, deixem que o povo de Canoas-RS veja a TV Brasil, tá? Precisamos dela! E agradecemos vossa atenção e resposta.”*

Resposta da Superintendência de Suporte da Empresa Brasil de Comunicação – EBC: *“Devido a problemas técnicos, a estação transmissora havia saído do ar. A estação voltou a transmitir, ainda com metade da potência. Estamos trabalhando para possibilitar a transmissão com plena potência. Esperamos ter ajudado.”*

Camila Vargas (Processo 803-TB-2015), de Porto Alegre-RS: *“Eu amei a novela Windeck, por todos os motivos que se deve amar uma boa novela, mas confesso que foi o apelo de ter uma novela com 90% do elenco formado por negros o que me atraiu mais, pela única e simples razão de que eu finalmente pude me ver na TV!!! Nós, no Brasil, estamos acostumados a ver novelas (sou noveleira assumida!) com poucos personagens negros, ou às vezes não há nenhum, ou estamos tão mal representados,*

*com personagens com pouca importância na trama, cheias de estereótipos, e isso cansa. Mas com Windeck romperam-se todos esses dilemas, e eu amei ver negros lindos, bem-vestidos, ricos, educados, nas mais diversas profissões, vencendo o estereótipo do personagem negro 'pobre, batalhador, do núcleo da favela'. Os tempos mudaram, e o perfil do negro brasileiro também mudou, mas as novelas brasileiras ainda estão vivendo no passado. Windeck trouxe novo frescor às novelas, e eu vou sentir saudade! Então estou oficialmente expressando o meu desejo de que a TV Brasil exiba mais novelas angolanas!"*

Resposta: *"Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição."*

Reinaldo (Processo 806-TB-2015), de município não informado: *"Gostaria de adquirir CD com entrevista de Leonardo Boff concedida ao jornalista Paulo Moreira Leite no dia 28 de abril de 2014."*

Resposta da Diretoria de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação – EBC: *"Nós estamos preparando a gravação de um DVD para que lhe seja encaminhado. Enquanto isso, repassamos o link com o episódio da entrevista com o teólogo Leonardo Boff, assim como podem ser vistos, todos os outros programas anteriores. <http://tvbrasil.ebc.com.br/espacopublico/episodio/leonardo-boff-participa-doprograma-espaco-publico>."*

Denison Pego de Ávila (Processo 833-TB-2015), de Foz do Iguaçu-PR: *"Quero parabenizar a emissora, o repórter e o Professor Homero Reis pela excelente entrevista/explanação realizada no dia 29/04/2015. O momento oportuno, a mediação perfeita e o entrevistado excepcional em suas colocações. Gostei muito! Peço que me informe onde o vídeo será publicado, pois tenho o dever de compartilhar com outras pessoas. Afinal, tantas coisas inúteis rodam pela internet, porque não disseminarmos uma entrevista tão relevante? Agradeço a atenção e mais uma vez os parabenizo!"*

Resposta da Diretoria de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação – EBC: *"Agradecemos sua participação e audiência. Além de lhe encaminhar o link com a matéria e entrevista, informamos que o senhor poderá acessar as matérias do telejornal Repórter Brasil pelo site da TV Brasil e pela página do Facebook <https://www.facebook.com/reporterbrasilnarede> Abaixo o link com a matéria <http://tvbrasil.ebc.com.br/reporterbrasil/bloco/alunos-de-escola-emvalparaiso-de-goias-fazem-manifestacao-contra-a-diretora>."*

Mário Anuza (Processo 839-TB-2015), do Rio de Janeiro-RJ: *“Sou ateu. Vejo a vida como um fenômeno puramente material, um mero fenômeno orgânico, e nada mais. Tenho 37 anos de idade. Gosto do programa ‘Entre o Céu e a Terra’. Só acho que os senhores dão pouco espaço para os ateus falarem e, por outro lado, dão mais espaço para os religiosos falarem.”*

Resposta da Diretoria de Produção da Empresa Brasil de Comunicação – EBC: *“A Diretoria de Produção Artística agradece o envio dos seus comentários e reitera o seu compromisso com a difusão de conteúdos que contribuam com a formação dos espectadores, valorizando, sempre, a liberdade de expressão e a pluralidade de opiniões. Aproveitamos a oportunidade para esclarecer que a série Entre o Céu e a Terra, misturando ficção e documentário, se propõe a debater temas diversos, que abrangem questões da experiência humana, sob a ótica de diferentes lideranças espirituais, agnósticos, ateus e especialistas em ciências humanas. No balanço sobre esta primeira temporada, já havia sido detectado que ateus e agnósticos não tinham ganhado o devido espaço, e a intenção é que esta lacuna seja resolvida já na segunda temporada do programa. Gostaríamos de convidá-lo a continuar prestigiando a programação da TV Brasil e estamos sempre abertos para o diálogo e para receber contribuições dos espectadores.”*

Agência Brasil e Portal EBC

## **AGÊNCIA BRASIL**

No mês de abril, a Ouvidoria recebeu 47 manifestações relativas à Agência Brasil. Foram 20 reclamações, 4 elogios, 1 sugestão, 1 comentário, 7 serviços e 14 pedidos de informação.

O que mais se destacou nas manifestações foi o nível de exigência em relação à correção das informações, o que é extremamente salutar. Os veículos contam com um exército de leitores atentos a cada detalhe e prontos para apontar as falhas e os equívocos, o que permite as correções e o aprimoramento do noticiário.

Há entidades que solicitaram licença para utilizar material da Agência Brasil, o que não é necessário, pois a licença Creative Commons, atribuição 3.0, é uma autorização de uso para qualquer pessoa, física ou jurídica, fazer uso do material publicado, bastando apenas dar o crédito. Dentre as mensagens, estudantes de jornalismo e nutrição

consultam a Ouvidoria para utilizar material produzido pela Agência em artigo acadêmico e seminário.

Segue uma amostra das manifestações recebidas este mês:

João Paulo (processo AB-126-2015), sem indicação de município: *“Qual o sentido de a Agência Brasil colocar marca d'água sobre as fotos, uma vez que sua função é espalhar a informação pública e dar a conhecer o que se passa em Brasília? Recentemente, tornou-se impossível fazer uso das fotos da Agência Brasil porque elas aparecem com o logo da agência em marca d'água. Por que não dar acesso livre e desimpedido a essa informação gráfica?”*

Resposta: *“O sentido da marca d'água nas fotos da Agência Brasil visa criar uma identificação do material e direcionar o usuário para a área restrita, fazendo com que o mesmo efetue o devido cadastro e, logo após, faça o download do material em alta qualidade, de forma que possamos monitorar, assim, o acesso dos usuários ao nosso material.”*

Fabio Mancusso (processo AB-127-2015), sem indicação de município: *“A informação foi veiculada por vocês, na matéria <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2015-01/medicos-com-crm-temate-hoje-para-se-inscrever-no-mais-medicos>. Gostaria de saber a fonte já que não consta nos editais, portanto sendo de total desconhecimentos dos candidatos ao Mais Médicos 2015. A matéria diz que os candidatos deverão escolher, na hora da inscrição, entre receber a pontuação adicional de 10% nas provas de residência, atuando na unidade básica por 12 meses, ou permanecer no município por três anos e obter benefícios como auxílios moradia e alimentação, além de ajuda de custo para instalação. Quem escolher a primeira opção, ao final dos 12 meses de trabalho, poderá optar por permanecer no programa por mais dois anos, passando a ter direito aos benefícios da segunda opção.”*

Resposta: *“A informação de que trata a matéria é a novidade trazida pela nova edição do programa, lançada em janeiro de 2015. O edital do programa de número 2, de 15 de janeiro, é intitulado Adesão de Médicos ao Programa de Provisão de Médicos do Ministério da Saúde – Projeto Mais Médicos para o Brasil e Programa de Valorização do Profissional da Atenção Básica. O título já indica as duas modalidades que agora fazem parte do Programa Mais Médicos para o Brasil. O item 3 do edital traz as regras do Programa de Valorização do profissional da Atenção Básica (Provab), que foi criado em 2012 e incorporado ao Mais Médicos na edição de 2015. O item 4.1.3 diz o seguinte ‘Os médicos formados em instituição de educação superior brasileira ou com*

*diploma revalidado no Brasil deverão, no ato da inscrição, indicar qual dos Programas de Provisão de Médicos do Ministério da Saúde tem interesse em participar, ou seja, se do Projeto Mais Médicos para o Brasil ou do PROVAB'. Isto indica com clareza as duas opções que os médicos formados no Brasil ou com diploma revalidado têm ao aderirem ao programa. Você pode ver no item 11 do edital que o benefício de 10% na nota de provas para residência está entre os direitos de quem optar pelo Provab e o item 11.1.2 mostra que o período de atuação pelo programa é de um ano. Por outro lado, o item 11.2.3 diz que os médicos que optarem pela modalidade Mais Médicos terão as despesas e passagens custeadas pelo Ministério da Saúde. Todas as informações podem ser encontradas no edital, no link <http://189.28.128.100/maismedicos/Edital-Inscricao-ProfissionaisSGPProfissionaisSGP-2015.pdf>. No seguinte release do Ministério da Saúde, você também encontrará algumas informações <http://portalsaude.saude.gov.br/index.php/oministerio/principal/secretarias/sgtes/noticias-sgtes/17074-brasileirospodem-optimar-por-930-vagas-na-terceira-chamada>.”*

Artur Ramos da Silva Neto (processo 129-AB-2015), de Campo Grande: *“Diz o manual de jornalismo, no item 1. Princípios, valores, objetivos e diretrizes ‘A EBC considera que jornalismo é espaço público por onde são transferidas informações relevantes, com potencial para alterar a realidade, que se sucedem no tempo e no espaço, objeto de interesse da coletividade e abrangidos pelos seus critérios de cobertura. Essas informações têm de ser transmitidas com honestidade, fidelidade, precisão e responsabilidade. Devem ser mediadas por um processo ético, rigoroso, criterioso, isento, imparcial, sem preconceito e independente – na sua apuração, organização, hierarquização, aferição e difusão dos acontecimentos.’... No entanto, não foi isso que li na matéria ‘Auditores fiscais entram em greve nesta terça-feira’. E começa “Auditores fiscais da Receita Federal entram em greve hoje (7) por tempo indeterminado. Eles protestam contra duas emendas incorporadas à Medida Provisória (MP) 660, que equipara as atribuições da categoria às dos analistas tributários, cargo de nível médio. ‘Porque o cargo de Analista Tributário não é de nível médio, e sim, de nível superior, basta checar a informação na lei da carreira, lei 10593/2002, redação dada pela lei 11457/2007, em seu art. 5, que diz ‘Art. 5º Fica criada a Carreira de Auditoria da Receita Federal do Brasil, composta pelos cargos de nível superior de Auditor-Fiscal da Receita Federal do Brasil e de Analista-Tributário da Receita Federal do Brasil. (Redação dada pela Lei nº 11.457 de 2007) (Vigência)’. Portanto, vocês não estão cumprindo com o primeiro item do manual de jornalismo. Fraco, muito fraco. Vocês podem se redimir se corrigirem a matéria, informando o erro, o que eu duvido que vai*

*acontecer.”*

Resposta: “Conforme a resposta anterior, reafirmamos que o leitor tem toda razão. Pedimos desculpas pelo equívoco. A matéria foi corrigida.”

Jeferson Moreira de Lemos Filho (processo AB-133-2015), sem indicação de município: *“Sou Analista-Tributário da Receita Federal do Brasil (ATRFB) e venho aqui repudiar a matéria da página de Economia, cujo título é ‘Auditores Fiscais entram em greve nesta terça-feira’. O cargo de ATRFB não é de nível médio, e sim, de nível superior! Não rebaixem um cargo que já é por demais humilhado sem justificativa dentro da própria RFB. Ao escreverem uma matéria, sejam mais cuidadosos, pois vocês estão tratando de mais de 7.000 ATRFB.”*

Resposta: *“Reiterando respostas a demandas anteriores, pedimos desculpas pelo equívoco. A matéria foi corrigida.”*

Jair Motta (processo 134-AB-2015), sem indicação de município: *“Está incorreta uma informação contida na nota acerca da paralisação dos auditores fiscais por conta das emendas incorporadas à MP 660. Segundo a nota, o sindicato que representa os Analistas teria informado que até 1997 os analistas exerceriam atividades de fiscalização. Isso não é verdade. Em 1997, o cargo de apoio da Receita (atualmente denominado Analista Tributário da Receita Federal) chamava-se Técnico do Tesouro Nacional e as suas competências estavam discriminadas no artigo 2º do Decreto-Lei 90.928/85, abaixo transcrito. b) Classes de Nível Médio - Atividades de nível médio de apoio operacional relacionadas com os encargos específicos de competência da Secretaria da Receita Federal, compreendendo Classe Especial e 1ª - coordenação, controle, orientação e execução de trabalhos de médias complexidade e responsabilidade; 2ª e 3ª Classes - controle e execução de trabalhos de médias complexidade e responsabilidade.”*

Resposta: *“Caro leitor, A matéria inicialmente continha informação incorreta sobre a formação dos analistas tributários e ela foi corrigida tão logo fomos alertados por um de nossos usuários. Paralelamente a esse alerta, recebemos outro que nos corrigia sobre o termo “greve” ter sido usado de maneira inadequada visto que era uma operação-padrão. Também corrigimos esse dado e descobrimos que a nota do Sindifisco Nacional usava o termo “paralisação por tempo indeterminado”, induzindo-nos a uma interpretação equivocada e, portanto, ao uso do termo greve. Quanto às suas observações, nós fizemos ajustes na matéria para trazê-las da melhor forma possível, contemplando-as e contextualizando melhor o texto. Agradecemos sua colaboração.”*

Marko Ajdaric (processo 140-AB-2015), de Salvador/BA: *“Façam o favor de atualizar a ‘notícia’ dos senhores em <http://www.ebc.com.br/noticias/internacional/2015/03/tribunalinternacional-ordena-volta-de-lider-ultranacionalista-servio> tendo por base que até nosso governo ‘de direita’ tem uma posição mais decente do que o governo de vocês teria. Claro, o meu povo se sente ultrajado. Mais uma vez, a posição do presidente Vucic é apenas o lado mais visível de nossa decadência como nação.”*

Resposta: *“Diga-nos que atualização o leitor considera que se faz necessário atualizar. Não encontramos problema na reportagem apontada. Aproveitamos para informar-lhe que a notícia é originária da agência de notícias portuguesa Lusa, parceira da Agência Brasil na troca de conteúdos. A EBC é uma empresa pública de comunicação à qual a Agência Brasil está vinculada.”*

Léia Saraiva Pereira Costa (processo 141-AB-2015), de Palmas/TO: *“Em primeiro lugar quero dar parabéns pela iniciativa. Acho bastante importante a educação religiosa nas escolas, acredito que o aumento da violência nos últimos anos, deu-se por motivo das pessoas de uma forma geral não valorizarem a Palavra de Deus e sua Obediência, com isso, a sociedade tem tomado esse caminho tão devastador e cruel com tanta violência, sem respeito ao próximo. Vamos trazer as famílias para as escolas e unidos mudaremos muitas coisas.”*

Resposta: *“Seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo da Agência Brasil para conhecimento e apreciação.”*

Robson Lopes (processo 148-AB-2015), de Florianópolis/SC: *“Sugiro que a ferramenta de busca por conteúdo de notícias mostre as matérias em ordem cronológica, pois está aparentemente aleatória, o que torna numa árdua tarefa a tentativa de se buscar por determinados fatos.”*

Resposta: Resposta: *“Caro Robson, a exemplo de outros mecanismos de busca na internet, a Busca EBC oferece os resultados organizados a partir de um algoritmo que busca avaliar relevância perante as palavras-chave inseridas pelo visitante.*

*Caso o visitante deseje, pode delimitar os resultados por data, opção disponível acionando o botão ‘Qualquer data’, o qual abre uma janela em que é possível definir a pesquisa delimitada ao último dia, aos últimos três dias, há uma semana, há um mês, há um ano ou em um período definido pelo usuário.”*

## **PORTAL EBC**

No mês de abril, a Ouvidoria recebeu 6 mensagens relativas ao Portal EBC. Foram 3 pedidos de informação, 1 serviço, 1 elogio e 1 reclamação. Segue uma amostra das manifestações recebidas.

Jose Leal (processo 46-PE-2015), de Sarandi/ RS: *“Realizei cadastro para acessar notícias do clipping radiobras com e mail zecaleal1@hotmail.com e senha 1427225287 mas não estou conseguindo acessar com esses dados.”*

Resposta: *“Informamos que os serviços de monitoramento e análise de mídia da EBC são comercializados pela Gerência Comercial de Produtos e Serviços. Outras informações podem ser obtidas pelos telefones (061) 37995586 e (061) 37995427. Atualmente, apenas instituições públicas podem contratar os serviços.”*

Ana Amaral (processo 47/PE/2015), Israel: *“Chequei o portal EBC br e me interessei em negociar possíveis compras de mídias/banners. Tenho um interesse particular em editores (publishers) com uma ótima qualidade e grandes números em impressões. Apenas para conhecimento, somos uma das maiores empresas de marketing online (AdNetwork) e gerenciamos mais de 150 milhões de impressões/dia, no Brasil. Sou especializada no mercado brasileiro e espanhol, representando a empresa Adorika e tenho real interesse na compra de espaços em seu veículo de comunicação. Como não encontrei telefones de contato em seu website, ficarei no aguardo de seu breve retorno com informações sobre o melhor meio de continuarmos o contato (telefone/skype/e-mail).”*

Resposta: *“A Ouvidoria agradece o contato e informa que sua mensagem foi encaminhada à Diretoria de Negócios e Serviços da EBC, que lhe responderá diretamente.”*

Carlos Felipe Soares Paiva (processo 48-PE-2015): *“Possuo com 3 amigos um site ‘Vai Desmaiar’, (<http://www.vaidesmaiar.com.br/>) onde temos 29 mil seguidores no twitter. Temos um programa de webrádio onde entrevistamos as celebridades e falamos sobre os mais diversos assuntos do cotidiano. Gostaríamos de saber se existe a possibilidade de conversarmos e tentar apresentar o piloto do nosso programa para ver se é do interesse de vocês.”*

Resposta: *“A Diretoria de Conteúdo e Programação da Empresa Brasil de Comunicação - EBC, informa que está à disposição para conversar. Contato: Lidia*

Neves. *Gerente de Integração de Conteúdos, Diretoria de Conteúdo e Programação – DICOP EBC - Empresa Brasil de Comunicação 61 3799 5252.*”

Gleydson Góes (processo 50-PE-2015), de Cabo de Santo Agostinho/PE: *“Gostaria de parabenizar pelo conteúdo e formato do Portal EBC. Está show!”*

Resposta: *“Seus comentários e elogios foram enviados à Gerência de Desenvolvimento de Sistemas Web para conhecimento e apreciação.”*

Almir da Silveira (Processo 156-AB-2015), sem indicação de município: *“Na reportagem ‘Oficina em São Paulo conta história do idioma guarani na cultura brasileira’ o nome correto do professor é Almir da Silveira (e não Almir de Toledo, como noticiado).”*

Resposta: *“Agradecemos sua participação e informamos que o erro foi corrigido, conforme o link <http://agenciabrasil.ebc.com.br/cultura/noticia/2015-04/oficina-em-sp-conta-historia-e-influencias-do-idioma-guarani-na-cultura>.”*

Martha Amanda (Processo 157-AB-2015), de Jacareí/SP: *“Ao ler a notícia abaixo interessei-me em ver os filmes. Porém, não há nenhuma indicação de que forma posso localizar os filmes ou a equipe de produção: /cineastaindigena-lanca-filme-sobre-tradicoes-culturais-no-museu--1<http://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2015-04>.”*

Resposta: *“A matéria informa que os vídeos estão em exibição no Museu do Índio. De acordo com informações do Museu do Índio, é possível ter mais informações sobre a programação do museu no seguinte endereço <http://www.museudoindio.gov.br/divulgacao/noticias/883-em-abril-aldeia-de-historias-e-filmes>.”*

Constance Laux (Processo 159-AB-2015), de Porto Alegre/RS: *“Sou estudante de jornalismo e estou fazendo um artigo acadêmico sobre agências de notícias brasileiras. Seria possível me mandar material informativo mais detalhado sobre a Agência Brasil, incluindo o histórico e as atuais áreas de atuação? Existe uma base de dados sobre veículos de comunicação, nacionais e internacionais, que utilizam o conteúdo da Agência Brasil? Como são os acordos de cooperação com agências públicas internacionais? Elas possuem o direito de distribuição de conteúdo da Agência Brasil e vice-versa? Existem acordos com outras agências além da Lusa, Télam e AVN?”*

Resposta: *“Apenas sobre a questão da base de dados para quem são os usuários do*

*conteúdo, é que está sendo construída ferramenta para mostrar essas informações por meio da central de conteúdos, citada abaixo.*

*A Agência Brasil é um veículo público de notícias que se destina a divulgar os fatos de interesse da sociedade brasileira. É um serviço gratuito, de livre acesso, que além de fornecer informação também tem como objetivo contribuir para a formação crítica das pessoas e a promoção da cidadania, por meio da notícia jornalística tratada com honestidade, exatidão e isenção.*

*Sua origem remonta a década de 90, quando a EBN, agência de notícias que divulgava os atos do governo, passou a atuar com o nome de Sistema de Notícias. Em 1994 teve o seu nome mudado para Agência Brasil. Além das notícias diárias transmitidas por telex a todo o país, a Agência Brasil à época oferecia a revista eletrônica semanal Serviço de Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente, distribuída a jornais diários e universidades.*

*Em 1997, com a criação da página da Radiobrás na internet, a Agência Brasil estreia seu material web com o Serviço de Ciência, Tecnologia e Meio Ambiente e, posteriormente, com o serviço online de matérias e o fornecimento de fotos. Em 2003, a Agência Brasil amplia seu conteúdo, incorporando temas de cunho social. Com a criação da EBC – Empresa Brasil de Comunicação, em 2007, a Agência Brasil torna-se uma agência pública de notícias, com conteúdo cidadão e plural.*

*Em abril 2013, a EBC publica o Manual de Jornalismo para todos os veículos da empresa e, em 2014, a Agência Brasil conclui seu Plano Editorial, a partir da discussão e colaboração da equipe. O Plano Editorial foi revisto e aprovado pela Câmara de Jornalismo e Esportes do Conselho Curador. A Agência Brasil publica uma média de 90 reportagens por dia, sobe cerca de 60 fotos que ilustram a cena diária do país, e traz ainda parte de seu conteúdo traduzido para o inglês e o espanhol. Com reportagens divididas em oito editorias (cultura, direitos humanos, educação, economia, geral, internacional, pesquisa & inovação e política), a Agência Brasil cobre os fatos relevantes do dia a dia do país, bem como traz conteúdos diferenciados, com matérias especiais que enfocam temas como a diversidade de gênero e raça, a mobilidade, a acessibilidade, a inclusão social, os direitos humanos, a participação social, as políticas voltadas ao fomento do esporte, a segurança pública, a proteção a crianças e adolescentes, as relações econômicas e diplomáticas entre os países sul-americanos, prioritariamente.*

*Todo o conteúdo da Agência Brasil é publicado sob a licença Creative Commons Atribuição 3.0. Isso significa conteúdo de acesso gratuito, desde que citada a fonte no crédito e na imagem. Todo esse conteúdo é produzido por 94 funcionários, entre pauteiros, repórteres, fotógrafos, editores, tradutores, técnicos de laboratório de informática, em Brasília, Rio de Janeiro e São Paulo.*

*Desde sua inserção na web, a Agência Brasil passou por vários layouts e, em alguns momentos, por problemas tecnológicos que implicaram na suspensão parcial da publicação de seu material.*

*Em dezembro de 2013, a Agência Brasil recebeu em sua gerência a Radioagência Nacional – cujo site também foi alterado, com novo layout, simultaneamente ao da Agência. Com isso, foi criada a Central de Conteúdo, plataforma por meio da qual os veículos de comunicação cadastram-se para buscar o conteúdo com filtros próprios. Além disso, por ali, é possível baixar fotos em alta resolução.*

*O que interessa à Agência Brasil é oferecer à sociedade um conteúdo diferenciado. Somos uma marca antiga, respeitada no jornalismo brasileiro, uma referência em informação confiável, de credibilidade.*

*Atualmente, a agência mantém parcerias com as agências da América Latina que compõem a União Latino-Americana de Agências de Notícias (Ulan) e com as agências de países de língua portuguesa, a Aliança das Agências de Informação de Língua Portuguesa (ALP). Com isso, a Agência Brasil tem, entre seus parceiros, as agências Andina, Andes, Prensa Latina, Télam, IP, Agência Venezuelana de Notícias, Agência Boliviana de Notícias, Notimex, Agência Guatemalteca de Notícias, Lusa, Angop, ANG (Agência de Notícias da Guiné), Inforpress (Agência Caboverdiana de Notícias), AIM (Agência de Informação de Moçambique), TDM (Teledifusão de Macau), e a Secretaria de Comunicação do Timor Leste (que está em processo de implantação de sua agência de notícias)."*

Thiago (Processo 163-AB-2015), em 28/04/2015, sem indicação do município: *“Estou fazendo um projeto para dar continuidade a minha formação na universidade em S.I.. Eu gostaria de saber se é possível que vocês me passem somente um CSV ou SQL com as informações de somente um ano de questões do ENEM que estão nesse link <http://questoesenem.abc.com.br/>.”*

Resposta: A Diretoria de Conteúdo e Programação - DICOP da Empresa Brasil de Comunicação - informa que *“infelizmente não temos como viabilizar a entrega desses*

dados. Sugerimos ao sr. Thiago procurar o INEP para obter tais informações. <http://www.inep.gov.br/>.”

Leonardo Lima (Processo 164-AB-2015) em 28/04/2015, sem indicação de município: “Diante de todos os conteúdos das matérias, tenho orgulho de parabenizar a todos da redação pela competência, transparência, dignidade e honra. Nós do DNFIPI, que é um órgão que tenta ajudar todos cidadão que tem interesse de fazer curso profissionalizante para tentar diminuir a criminalidade do nosso país abrindo porta de emprego através dos cursos que prestamos para a sociedade e quem quiser ingressar nesta profissão. Como cidadão brasileiro, orgulhamos muito da TV Brasil e suas reportagens pela transparência que nos tem passado. Quem sabe se um dia for me dado a oportunidade, quero conhecer esta redação que é um orgulho para nós Brasileiros.”

Resposta: “Seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação.”

Marcus Fidelis F. Castro (Processo 165-AB-2015), em 28/04/2015, de Goiânia/GO: “Li a excelente matéria cujo link é <http://www.ebc.com.br/cidadania/2015/04/pgr-analisa-49-pedidos-defederalizacao-de-crimes-contra-os-direitos-humanos>. Há uma correção a ser feita, contudo. O STJ federalizou os casos de Goiás em 10.12.14. Vejam [http://www.stj.jus.br/sites/STJ/default/pt\\_BR/noticias/noticias/Últimas/STJdesloca-competencia-para-a-Justica-Federal-de-crimes-graves-contradireitos-humanos-cometidos-em-Goiás](http://www.stj.jus.br/sites/STJ/default/pt_BR/noticias/noticias/Últimas/STJdesloca-competencia-para-a-Justica-Federal-de-crimes-graves-contradireitos-humanos-cometidos-em-Goiás).”

Resposta: A Diretoria de Jornalismo encaminha a seguinte mensagem: “Primeiramente, pedimos desculpas ao leitor pela demora na resposta, justificada por, entre outras razões, termos de buscar esclarecimentos no Superior Tribunal de Justiça (STJ) sobre suas ponderações.

Agradecendo o elogio, temos que também esclarecer que a matéria publicada pela Agência Brasil está correta. O processo relativo à federalização dos crimes contra os direitos humanos ocorridos em Goiás continua tramitando no STJ, à espera do julgamento do último recurso impetrado pelo governo estadual contra a decisão citada pelo leitor.

A confusão se deve ao fato de que, após dezembro de 2014, quando a Terceira Seção da Corte deferiu parcialmente o pedido da Procuradoria-Geral da República (PGR) para que a competência pela investigação e julgamento dos crimes fosse deslocada

*da justiça goiana para a federal – o que motivou o registro da referida notícia publicada pela assessoria do STJ - o governo de Goiás recorreu da decisão.*

*Este primeiro embargo de declaração foi negado pela Corte, em março deste ano, de forma que, neste momento, a decisão que federalizou o processo é válida. No entanto, o governo estadual voltou a recorrer, e cabe agora à ministra Laurita Vaz, do STJ, apreciar o pedido – que, se negado, poderá ser apresentado ao Supremo Tribunal Federal (STF). Na matéria da Agência Brasil, tanto a PGR, o STJ quanto o próprio governo de Goiás foram ouvidos e afirmaram estar aguardando a decisão final.”*

Iranilda Gomes (Processo 52-PE-2015) em 28/04/2015, sem município indicado: “A partir da matéria publicada no Portal no link <http://www.ebc.com.br/noticias/economia/2015/04/duvidas-sobre-declaracao-do-imposto-de-renda-mande-sua-pergunta>, a leitora encaminhou a seguinte pergunta: Quero tirar uma dúvida sobre IRPF, meu colega no comprovante de rendimento apresentou no item ISENTOS E NÃO TRIBUTÁVEIS, um valor destacado como Transportador Autônomo superior ao total dos rendimentos tributáveis, meu colega não quer declarar este valor porque ‘diz não ser importante’, pergunto, se não declarar ele cairá na malha fina da receita?”

Ainda sem resposta e fora do prazo estabelecido na norma da Ouvidoria.

Danilo Andrade (Processo 53-PE-2015) em 30/04/2015, de Manaus/AM: “Sou jornalista do Estado do Amazonas e proprietário do Portal Manaus Notícias. Gostaria de trocar conteúdo com vocês, e ter autorização de publicar notícias do portal da EBC.”

Resposta: “A Gerente de Integração de Conteúdos, Lídia Neves, solicita que o senhor entre em contato com ela pelo telefone (61) 3799.5252 - [www.ebc.com.br](http://www.ebc.com.br) - @ebcnarede - @tvbrasil - @radiosebc, assim poderá estudar a possibilidade da parceria.”

Gabriel Cardoso (AB-167-2015) em 29/04/2015, Rio de Janeiro/RJ: “Sou assessor do Nomangue, restaurante que tem uma parceria com o Galpão das Artes Urbanas. Para comemorar o 13º aniversário dessa união, eles decidiram fazer uma série de intervenções lá no restaurante. Fiz um release contando um pouco sobre isso. Seria legal se saísse algo no portal de vocês.”

Resposta: “Sugestão de pauta pode ser enviada 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.”

## Sistema de Rádios

### **NACIONAL DO ALTO SOLIMÕES**

Patrícia Furtado Rocha Silva (processo 2-AS-2015): *“Eu estava morando na Amazônia e me apaixonei pela programação da rádio do Alto Solimões, principalmente o programa Puxa o Fole. Porém tive que retornar ao Rio de Janeiro e estou desolada, pois a Rádio Nacional do Alto Solimões não possui transmissão online! Por favor, vamos atualizar isso! Abraços para todos”.*

Resposta da área: *“Está em providência a subida do sinal da emissora no site das Rádios EBC, e que esperamos que ainda no segundo trimestre de 2015 a Rádio esteja On-line.”*

### **NACIONAL DO RIO DE JANEIRO**

Eliane Aranda Correa (processo 42-RJ-2015): *“Por que o programa Histórias do Frazão não está indo ao ar como de costume aos domingos de 9h às 11h? Se o comunicador está em férias, qual a razão para não se falar sobre isso durante a programa que está sendo apresentado no lugar do seu? Os senhores não devem desconhecer o fato de que há ouvintes idosos que não têm acesso à internet. Também é, no mínimo, deselegante não se falar nada acerca do Sr. Frazão durante a apresentação de programa diverso do seu em horário que tradicionalmente lhe pertence”.*

Resposta da área: *“Agradecemos o seu contato e aproveitamos para esclarecer que em fevereiro passado houve a interrupção da exibição do programa Histórias do Frazão e, infelizmente, não temos um prazo para seu retorno, embora estejamos trabalhando para que o mesmo volte, o mais breve possível, a ocupar a programação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro”.*

Gesio Passos (processo 43-RJ-2015): *“Gostaria de questionar os limites éticos de alguns profissionais dos programas de esportes das Rádios da EBC. Cito como exemplo o comentarista Waldir Luiz. Ele comenta jogos e participa de programas da Nacional do Rio, mas também ‘atua’ como botafoguense no programa Donos da Bola da TV Bandeirantes. O programa é quase uma mesa de bar onde cada torcedor*

*defende seu time. Acho que o papel que Waldir Luiz representa no programa afeta a sua própria imagem de cronista da comunicação pública. Tive outra surpresa em ler uma notícia em que o mesmo comentarista faz parte da equipe de comunicação do próprio Botafogo, algum em total conflito de interesse no jornalismo esportivo. Veja em <http://oglobo.globo.com/esportes/apos-faltar-ao-treino-de-quarta-feira-jobson-reaparece-e-no-botafogo-14675991>. O texto diz que 'após conversar com o grupo por cerca de 1h15m - o treino estava marcado para 9h, e começou às 10h15m - ele subiu ao gramado do campo anexo ao lado de Gustavo Noronha, que vai auxiliar o departamento de futebol na parte jurídica, o radialista Waldir Luiz, que vai trabalhar na comunicação da nova diretoria, e do atual diretor de futebol, Wilson Gottardo, contratado por Maurício Assumpção. Estiveram ainda no Engenhão, o vice-presidente Nelson Mufarrej e o novo vice de comunicação, Márcio Padilha'. Frente a isso, gostaria dos seguintes esclarecimentos e informações (que peço pedir até por acesso a informação). O citado comentarista Waldir Luiz não fere a ética prevista nos regulamentos da EBC? Quais profissionais hoje fazem parte da equipe esportiva da EBC? Qual a forma de contratação desta equipe? Eles são empregados do quadro da EBC? O que justifica a utilização de profissionais fora do quadro da empresa? Gostaria de ter acesso aos contratos dos profissionais que atuam no esporte que são fora do quadro da EBC. Quais são os princípios para cobertura de Esporte definidos pelo Jornalismo da EBC?"*

*Resposta da área: "Entendemos a sua preocupação e lhe informamos que o citado comentarista Waldir Luiz é empregado efetivo da EBC e que ele não faz parte da diretoria do Clube de Futebol Botafogo. A equipe do esporte da EBC é composta por 27 pessoas que produzem, editam e apresentam programas para o Rádio e TV, além de transmissões esportivas e reportagens para os telejornais. A equipe é formada por: 4 servidores da antiga Fundação Roquette Pinto e cedidos para a EBC, 3 empregados de livre provimento, 5 contratados por inexigibilidade. Sobre as diretrizes e premissas da cobertura de esporte dos veículos EBC, nas páginas 59, 60 e 61, do Manual de Jornalismo é possível consultar que o foco da cobertura está tanto no esporte que as pessoas assistem eventos esportivos quanto no esporte que as pessoas praticam, que são os amadores. Na abordagem econômica do esporte, 'a multiplicação de negócios e o potencial de geração de empregos devem atrair atenção e estudos por parte do jornalismo da EBC, que precisa também entender a reportar as derivações políticas conectadas à atividade'. Foram enviados por e-mail cópias dos contratos dos jornalistas Márcio Guedes, Daniela Christopher, Carlos Borges, Rui Fernandes e Jorge Ramos".*

Contestação do demandante: *“Foi enviada uma matéria do jornal O GLOBO de novembro de 2014 que afirma que o sr. Waldir Luiz é contratado pelo Botafogo FR, inclusive com fotografia do citado jornalista no jornal. <http://oglobo.globo.com/esportes/novo-vice-de-futebol-do-botafogo-afirma-nao-existe-plano-mirabolante-14677401.1>) A diretoria da EBC negou tal fato. Ela de fato buscou as informações com o Botafogo? 2) O respectivo jornalista participa assiduamente de um programa de ‘entretenimento esportivo’ da TV Bandeirantes chamado Donos da Bola. Lá, o jornalista se veste de torcedor do botafogo e assume um papel provocativo inerente aquele cenário. Já na EBC, o mesmo passa a comentar jogos de variados times do Rio, inclusive de outros pela TV. Qual a posição da emissora em relação a este caso? 3) A diretoria da empresa não comentou se ele estaria ferindo a ética jornalística. De fato, gostaria de saber as premissas que a Empresa adota para mostrar que o comportamento não é ético”.*

Resposta à contestação: *“Conforme já havia sido informado a respeito da relação do empregado da EBC, Waldir Luis, com o time de futebol, Botafogo, temos uma declaração da diretoria do Clube garantindo que ele não possui nenhum vínculo empregatício com o Botafogo de Futebol e Regatas. Destacamos que nos mais de 30 anos de trabalho de Waldir Luis na Rádio Nacional não houve, anteriormente, nenhuma reclamação de ouvinte questionando a falta de isenção em seus comentários nas transmissões dos jogos ou nos programas da rede pública. Mas, considerando que há agora uma identificação pública dele com o Botafogo, o empregado Waldir Luis não vai mais comentar jogos do time na Rádio Nacional e na TV Brasil. O comentarista Waldir Luis já não participou da cobertura do jogo final do Campeonato Carioca”.*

Resposta da Ouvidora ao demandante: *“Não vejo maiores problemas quanto à participação do jornalista Waldir Luiz em programas dedicados exclusivamente a futebol em outras emissoras, embora a exclusividade seja obviamente uma vantagem. Na minha opinião, o fato de ele vestir a camisa e declarar-se torcedor de um time durante o programa da outra emissora não constitui uma transgressão, já que mesmo nas emissoras públicas ele se declara torcedor do referido time durante os comentários. Isso, pelo contrário, reforça a transparência com que o profissional trata os assuntos futebolísticos, dando ao espectador a oportunidade de posicionar-se criticamente. A modalidade esportiva ‘futebol’ está cada vez mais ligada ao gênero espetáculo e entretenimento do que ao jornalístico. No entanto, há uma inconveniência clara no fato de ele estar ligado profissionalmente ao clube do qual é torcedor, seja ou*

*não com vínculo formal, com ou sem remuneração. Em que pese a conduta correta que há décadas caracteriza o currículo do jornalista Waldir Luiz, o Código de Ética dos jornalistas, no Capítulo II, Art. 7, VI diz que o jornalista não pode ‘realizar cobertura jornalística para o meio de comunicação em que trabalha sobre organizações públicas, privadas ou não-governamentais, da qual seja assessor, empregado, prestador de serviço ou proprietário, nem utilizar o referido veículo para defender os interesses dessas instituições ou de autoridades a elas relacionadas.’ A Ouvidoria agradece a sua participação”.*

Carmem L. Cabral (processo 51-RJ-2015): *“Ouvinte que sou há mais de 50 anos da Rádio Nacional do Rio de Janeiro, que foi a faculdade das emissoras do país, venho fazer a minha indignação. A Rádio Nacional, órgão do ‘Governo Federal’, está entregue às baratas. No carnaval não houve transmissão dos desfiles, como nos anos anteriores. A razão foi a falta de energia no prédio. Agora dia 12 de março de 2015, a programação está suspensa, pois o circuito de ar condicionado não está funcionando por falta de verba. Seus programadores e operadores, não tem condições de trabalho. Como pode acontecer uma situação tão desagradável, será que tem haver com o desvio da ‘Petrobras’ a rádio está à deriva. Nós ouvintes da Rádio Nacional pedimos SOCORRO!”*

Resposta da área: *“Agradecemos o envio de sua mensagem que nos permite esclarecer alguns episódios recentes envolvendo a Rádio Nacional do Rio de Janeiro. Durante o último carnaval, a emissora voltou a transmitir os quatro dias de desfiles da Marques de Sapucaí, das escolas dos grupos A e Especial, na sexta, sábado, domingo e segunda-feira, além da apuração do resultado e do Desfile das Campeãs. Ocorre que, no domingo (15/02), por volta das 20 horas, uma forte chuva caiu em São Gonçalo, onde se localiza o parque de transmissão da emissora, no bairro de Itaóca, provocando a derrubada de postes de transmissão de energia elétrica da empresa Ampla. Apesar deste contratempo, a emissora não deixou de transmitir o carnaval se utilizando da internet para fazê-lo. Em relação ao defeito no ar refrigerado, cabe-nos informar que após o reparo no maquinário, o sistema está funcionando normalmente”.*

## **MEC AM**

Adriana Zukoski (processo 31-MA-2015): *“Gostaria de saber quando teremos nossa Rádio Maluca de volta ao vivo, pois era o programa querido de toda a minha família aos sábados. Está nos fazendo muita falta, não existe nada equivalente em termos de cultura e diversão. Por gentileza, tragam nosso amigo Zé Zuca e a Rádio Maluca de*

volta!"

Resposta enviada para a ouvinte: *"Com relação ao contrato do programa Rádio Maluca temos a esclarecer o seguinte: 'O programa foi veiculado até dezembro de 2014 quando o produtor Zé Zuca foi desligado dos quadros da empresa. Por orientação e sugestão da área de programação das rádios, que decidiu pela manutenção do programa e do apresentador, agora contratado como especialista. Estamos tramitando com o projeto básico nas instâncias decisórias da empresa. O contrato foi concluído, mas, desde fevereiro, aguarda liberação de recursos para ser efetivado".*

### **MEC FM**

Gervásio Teixeira (processo 48-MF-2015): *"Mandeí ontem por e-mail a minha reclamação. Lá está registrado o problema. Vou repetir – 'A sintonia da rádio está péssima'. Ouvindo a rádio no celular o sinal é ruim e picotado e, às vezes, nem posso ouvir. Estou falando do centro do Rio, por exemplo. Se entrar em algum lugar fica mudo. Caminhando a audição é picotada. Um horror. Espero que com a mudança de frequência para 99,9 esse problema técnico seja resolvido. Sou ouvinte da rádio há muitos anos, ou melhor é a única rádio que ouço".*

Resposta da área: *"Estamos com problemas técnicos no transmissor da MEC FM e não temos ainda data para regularizar essa situação. Operamos no momento com potência abaixo da nominal. Reforçamos que a nova frequência será 99,3."*

Andréa Schilling (processo 50-MF-2015): *"Escrevo para elogiar a programação da MEC FM. Moro em São Paulo e devo dizer que não temos aqui uma rádio de música clássica tão boa. Atualmente consigo acompanhar a programação pela internet porque a transmissão melhorou muito nos últimos tempos".*

O elogio foi encaminhado para a Gerência Executiva de Rádio MEC FM para conhecimento.

César Teixeira Silva Branco (processo 53-MF-2015): *"Tenho a idade de 56 anos. Trabalho no Grupo Ultra, na empresa Petróleo Ipiranga. De tanto ir e vir, viajar e nada de escutar músicas de qualidade, hoje me surpreendi com a rádio MEC FM. Hoje, vivemos num mundo deturpado e cheio de péssimas músicas e com a má qualidade. Quando acontece algo do tipo dá vontade de escrever, elogiar e pedir para que façam*

*aumentar sua programação. Gente, as músicas dos anos 40 a 2015 de boa qualidade não morrem nunca. Mas, só nos metem na cabeça, lixos repetidos de MPB e estrangeiras, que nos afastam das rádios, as quais vivem momentos de crise. Se fizerem como o que ouvi hoje, no horário das 11h até umas 12h, o sucesso das rádios será resgatado e outras emissoras os copiarão. Acreditem nisto. Uma dica é não colocarem violinistas de Varsóvia ou músicas tristes. Outra Assoviadores de Antuérpia é um horror! Façam como as rádios antigas, com músicas orquestradas de Ray Connif, Paul Murriat, Dom Costa e tantos outros. Músicas de filmes de cinemas (antigos), excelente. Deem uma busca no que o produtor musical deste horário fez. Ele foi genial! Duvido se a galera que consome e tem dinheiro para pagar seus custos, não gostaram. Numa faixa de 40 a 70 anos, show de bola. Músicas que trazem bons fluídos e ficamos longe das malditas músicas pagas de filhinhos de papai nas rádios do Rio”.*

Resposta encaminhada ao demandante: *“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Rádio MEC FM Rio para conhecimento e apreciação”.*

Edward (processo 55-MF-2015): *“Sou ouvinte da rádio MEC FM do Rio através do Tunein. No último mês o som da rádio começou a ficar muito baixo (o programa do Nelson Tolipan, por exemplo, eu só conseguia ouvi-lo no limite máximo do som do meu ipad), e nos últimos três dias o som piorou muito e a rádio está inaudível, cheio de chiados, como se fosse um velho vinil riscado”.*

Mensagem ainda aguarda resposta da área. O prazo previsto em norma expirou.

G. Beurlen (processo 56-MF-2015): *“Após alguns meses com o sinal FM muito fraco, notei de uns 10 dias para cá uma melhora substancial na recepção e intensidade do sinal. Fico contente com isso”.*

Resposta encaminhada ao ouvinte: *“Informamos que seus comentários e agradecimentos foram enviados à Superintendência de Suporte das Rádios do RJ da EBC para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição”.*

Eduardo (processo 60-MF-2015): *“É com prazer que ouço os programas musicais da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro. Fico curioso do motivo da mudança para 99,3, mas certamente trará melhorias na transmissão. Porém,  $99,3 - 98,9 = 0,4$  - ou seja, seriam \*quatro\* (4) pontos acima no ‘dial’ (e não cinco pontos, como anunciado), certo?”*

Resposta da área: *“Agradecemos a observação e iremos fazer a correção nos anúncios. Quanto à mudança de frequência. A MEC FM ultimamente vem sofrendo interferência de emissoras de rádio comunitária que operam na frequência de 98 (98,9,7MHz, portanto, vizinha à frequência da MEC FM (98,9 MHz). No dia 10/5 a frequência da MEC FM será alterada para 99,3 MHz, resolvendo os problemas observados atualmente”.*

Marco Terra (processo 61-MF-2015): *“Pela programação da rádio MEC FM Rio de Janeiro é informado que podemos fazer pedidos para o Clássicos do Ouvinte através do WhatsApp. Eu acessei o número informado neste aplicativo e leio que o último acesso por vocês foi em 05 de março do corrente. Eu pouco ou quase não uso o Facebook e o meio mais apropriado seria pelo WhatsApp. Assim, gostaria de saber se vocês ainda usam o WhatsApp. Como sugestão que escrevi lá, vocês poderiam, de vez em quando, deixar alguma mensagem institucional qualquer para assinalar o uso deste meio digital”.*

O ouvinte ainda aguarda a resposta da área fora do prazo estabelecido em norma.

Paulo Braga (processo 64-MF-2015): *“Já faz algum tempo que as transmissões da Rádio MEC FM são afetadas por um problema técnico, sem que uma solução se apresente. O problema consiste em um ‘picotar’ do áudio e interrupções que duram entre 120 e 180 milissegundos e que estão aumentando com frequência. Claro que isso interfere seriamente, em especial na música. Pelo que pude verificar não se trata de um problema com o transmissor, pois ele também está presente no acesso via Internet - é um defeito na própria geração do áudio. Já existe alguma perspectiva de correção?”.*

O ouvinte ainda aguarda a resposta da área fora do prazo estabelecido em norma.



## MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO - MAIO

## TV Brasil

No mês de maio, a Ouvidoria recebeu 358 manifestações do público referentes à TV Brasil. Foram 61 reclamações, 47 elogios, 51 sugestões, 28 comentários, 80 serviços e 91 pedidos de informação. A novela *Windeck*, embora o último capítulo tenha ido ao ar no dia 28/4, no mês de maio continuou recebendo elogios de telespectadores – muitos deles pedem, insistentemente, a exibição de outra novela africana. Uma questão que também vem chamando a atenção é a quantidade de pedidos de informação sobre os meios de assistir a programas já exibidos. Os telespectadores pedem a reexibição dos programas, ou a disponibilização no portal da emissora ou então o acesso a DVD'S. As queixas quanto à qualidade do sinal ou da falta do sinal da emissora voltaram com força. Segue uma amostra das mensagens recebidas:

Suzana Diekman (Processo 844-TB-2015), de Brasília-DF: *“Parabéns pelo magnífico programa! Na noite de domingo é difícil achar um programa na TV que não seja medíocre. Fiquei muito feliz assistindo ao concerto! [A telespectadora refere-se à transmissão do concerto, diretamente de Milão, que marcou a abertura da Expo 2015, de design, e teve a participação da Orquestra Filarmônica e Coro do Teatro Scala de Milão e do tenor Andrea Bocelli]”*

Resposta: *“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC para conhecimento e apreciação. A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC - agradece a mensagem e colaboração.”*

Márcia Terra Ferreira (Processo 845-TB-2015), de município não informado: *“Adoramos a novela Windeck. Solicito a exibição de outras novelas africanas!”*

Resposta: *“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC para conhecimento e apreciação. Ressaltamos que a definição da programação e de conteúdos leva em consideração vários fatores, incluindo a opinião dos telespectadores.”*

Vanize Calmon Rodrigues de Oliveira (Processo 847-TB-2015), de Vila Velha-ES: *“Único telejornal que assisto é o Repórter Brasil. É excelente a atuação dos âncoras com seriedade e comentários do Luiz Nassif e demais convidados, e outras programações mais sobre políticas, debate. Gostaria muito se tivesse nos estados notícias locais para que possamos realmente ter notícias com a verdade. Os canais locais são afiliadas de grandes empresas tendenciosas, sem informar os verdadeiros*

*fatos. A concessão local não pode ter o poder do estado e o governador não pode manipular, impondo o que ele quer que seja notícia. Sou formada em Jornalismo e fico decepcionada com profissionais de algumas empresas que se dizem de comunicação. Quando quero notícias, vejo na internet: [www.boletimcartamaior.com.br](http://www.boletimcartamaior.com.br), [www.cartacapital.com.br](http://www.cartacapital.com.br), [www.jb.com.br](http://www.jb.com.br) e [www.portalforum.com.br](http://www.portalforum.com.br). Desde a minha época de estudante sempre admirei Mino Carta, Emir Sader etc. É este tipo de jornalismo que admiro e tento divulgar para algumas pessoas. O que adianta saírem milhares de pessoas as ruas no dia 15 de março e 12 de abril? Não é quantidade que é sim qualidade. (...) A grande imprensa joga com programas fúteis e ridículos, lamentavelmente. Eu não consigo ver as notícias locais no estado e por isto vejo as notícias nacionais e internacionais na Rede Brasil de Comunicação. (...) Será uma grande realização termos um Jornal local da Rede Brasil, sem a interferência do governo estadual."*

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

*Sebastião Palmeira Corrêa (Processo 850-TB-2015), do Rio de Janeiro-RJ: "Acompanho este jornal televisivo, porém tenho notado que suas matérias estão no mesmo padrão do governo: evitar confronto com a direita. Foi péssima a cobertura do massacre dos professores em Curitiba, no dia do trabalhador [1º de Maio]. Não mostraram a falação do Lula e não citaram no depoimento da Dilma nas redes sociais o seu repúdio a violência da PM de Curitiba, capital do estado governado pelo Sr. Beto Richa, do PSDB. O que está acontecendo?"*

*Resposta da Diretoria de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação – EBC: "Infelizmente, o senhor tem toda razão nas críticas ao Repórter Brasil, do dia 1º de maio. Houve uma grave falha na cobertura do evento promovido pela CUT, em São Paulo. A equipe de reportagem não acompanhou todas as falas das lideranças que participaram, como a do ex-presidente Lula. Pedimos desculpas ao senhor e a todos telespectadores e lamentamos profundamente o ocorrido. Estamos tomando providências para que erros como este não se repitam."*

Doralice Melo dos Santos (Processo 856-TB-2015), de Porto Alegre-RS: *“Gostaria de solicitar que seja apresentada uma nova novela africana, para termos referências africanas na TV. E a TV Brasil é o melhor veículo para isto. Obrigada e espero que este pedido seja levado em conta.”*

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

Contestação da resposta: *“Então para que, na página da novela, sugeriram que as pessoas se manifestassem, pedindo a compra de mais novelas africanas, se não serve para nada? Afinal, a resposta foi automática. Com uma explicação padrão... nem vou escrever mais para vocês, pois tratam os telespectadores friamente.”*

Replicado pela Diretoria de Conteúdo e Programação da Empresa Brasil de Comunicação - EBC: *“Confirmamos o recebimento do seu pedido de exibição de mais uma nova novela africana na TV Brasil. Agradecemos sua colaboração e destacamos que a solicitação será levada em conta no planejamento das futuras aquisições de conteúdo e na programação de teledramaturgia para a TV.”*

Heloiza Helena Fora de Souza (processo 863-TB-2015), de São Paulo-SP: *“Gostaríamos de parabenizá-los pela iniciativa de trazerem ao Brasil esta surpreendente novela de Angola, Windeck. Os atores, diretores, produtores nos alegraram muito com este produto maravilhoso, que soube mostrar os valores e a cultura angolana. Parabéns, parabéns e que venham outras produções tão sofisticadas como a Windeck. Adoramos a fala angolana, as roupas, o jeito, as paisagens e principalmente as pessoas. Já estamos com saudades!!!! Toda a minha família agradece; minha mãe, Maria Luiza, principalmente. Um abraço e até a próxima novela.”*

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

José Oliveira Santos (Processo 865-TB-2015), de município não informado: *“A qualidade dos entrevistados do programa Espaço Público tem melhorado bastante.”*

*Demorô!! Mas finalmente convidaram Leonardo Boff. Sugiro que convidem também os seguintes nomes: Frei Beto, José Pacheco e Tião Rocha (educadores), José Celso Martinez Correa, Sérgio Vaz e Pablo Capilé (arte&cultura), Mário Mantovani (meio ambiente) e Leonardo Sakamoto e etc.”*

*Resposta da Diretoria de Jornalismo da EBC: “É com imenso prazer que recebemos as suas sugestões de entrevistados para o programa Espaço Público. É reconfortante saber que temos um telespectador que opina, participa e sugere melhorias em nossa programação. Informamos que vários nomes sugeridos pelo senhor, já foram objetos de discussões em nossas reuniões de pauta. Tão logo tenhamos oportunidade, (e claro, mediante a aceitação dos entrevistados), teremos o maior prazer em entrevistar as pessoas sugeridas pelo senhor. Informamos que muito provavelmente nas próximas semanas traremos um dos nomes sugeridos pelo senhor. Já fizemos um convite ao antropólogo e educador Tião Rocha para participar do nosso programa. Fique atento à nossa programação, pois em breve ele estará conosco. Mais uma vez agradecemos o seu interesse pelo Espaço Público e a sua audiência.”*

Noemi Gomes (Processo 869-TB-2015), de município não informado: *“Gostaria de saber se a EBC pretende exibir outra novela de Angola ou africana de modo geral.”*

*Resposta da Diretoria de Conteúdo e Programação da Empresa Brasil de Comunicação - EBC: "Agradecemos a audiência, a atenção e informamos que a sugestão será considerada em futuras decisões sobre a grade de programação da TV Brasil."*

Bernardino Dino Ferreira (Processo 892-TB-2015), de Osasco-SP: *“Parabéns pela Fantástica participação na Abertura da Expo Milano 2015. Lindo o espetáculo que estou acompanhando pela TV Brasil. Sou um privilegiado. Gostaria de adquirir o CD com a gravação desse lindo show. Amei. O que faço para adquirir com vocês? aguardo contato.”*

*Resposta: “O acesso ao acervo da TV Brasil, bem como a todo o acervo da EBC, se dá, exclusivamente, por meio de contato com a Diretoria de Negócio e Serviços. Caso tenha interesse em adquirir cópias, favor entrar em contato com a Central de Cópias da EBC, por meio do seguinte endereço eletrônico [centraldepesquisas@ebc.com.br](mailto:centraldepesquisas@ebc.com.br) ou pelos telefones (61) 3799-5587 / 3799-5586.”*

Rosenvald Pereira de Mello (Processo 913-TB-2015), Do Rio de Janeiro-RJ: *“Quero saber de vocês por que a TV Brasil está fora do ar no canal aberto, desde janeiro deste ano. Mudo de canal ou teve algum problema, coloco a TV para procurar e ela não acha. O canal da TV Brasil aqui era o 32.”*

Resposta da Engenharia da EBC: *“Primeiramente, agradecemos o contato do telespectador. Devido a descarga elétrica, alguns componentes do transmissor foram danificados. Até o momento estamos com dificuldade de adquirir os componentes para reparar o transmissor.”*

Léia Maria de Mora Cardenuto (Processo 914-TB-2015), de município não informado: *“Quero parabenizar o programa Caminhos da Reportagem pela seriedade e abrangência dos temas tratados. Venho acompanhando diversos programas e até recomendei alguns como material de estudo no meu curso. Sou professora e coordenadora do Instituto de Análise Bioenergética de São Paulo, que é um curso de especialização para psicoterapeutas, e o programa sobre os transexuais foi material de aula. Continuem sempre assim. E muito obrigada por prestarem esse serviço de informação inteligente.”*

Resposta: *“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação, uma vez que é a Diretoria responsável pelo programa Caminhos da Reportagem. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição.”*

Guilherme Luiz de Franca (Processo 991-TB-2015), de Juazeiro do Norte-CE: *“Boa noite, sou de Juazeiro do Norte, feliz demais por esta transmissão.do clássico Verdão e Fortaleza...mais uma ótima opção a Série C para acompanhar meu time do coração....vamos verdão, eu acredito.”*

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

Cristian Castro Mendes (Processo 999-TB-2015): *“Boa noite. Estou ligado aqui em Pelotas para acompanhar o Xavante rumo à Série B!”*

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

Lúcia Maria Mazzillo Costa (Processo 1010-TB-2015), de Rio de Janeiro-RJ: *“Muito obrigada por abrir o Repórter Brasil de hoje, um dia agitado, com uma notícia edificante e agradável!!!! Muito obrigada pela qualidade do Jornalismo da TV Brasil. Muito obrigada pelo respeito a nós telespectadores da TV Brasil. Estive sentada numa sala de espera com uma televisão sintonizada na TV Globo que “noticianizava” insistentemente o conflito de hoje no bairro do Estácio, pondo no ar imagens apelativas, estáticas e longas que acabavam por ser tão agressivas ao telespectador como o conteúdo da própria notícia... um horror... Valeu!”*

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

Lucas Lanusso (Processo 1011-TB-2015), de município não informado: *“Olá, gostaria de fazer uma reclamação com relação ao placar exibido nos jogos do campeonato da Série C. O placar é um pouco grande e acaba tirando a atenção e a visão de jogo do torcedor. Gostaria que vocês corrigissem para o bem de todos nós. Meus parabéns à TV Brasil, vocês também vêm conquistando muitos olhos com a transmissão do Campeonato. Obrigado.”*

Resposta da Diretoria de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação – EBC: *“Agradecemos a participação e a crítica. E informamos que já estamos trabalhando para solucionar este problema da arte.”*

Ana Maria Lunardi Padilha (Processo 1017-TB-2015), de Piracicaba-SP: *“Sou professora do programa de pós-graduação em educação da Universidade Metodista de Piracicaba e sugiro que tragam ao programa algum professor que possa debater e contradizer veementemente o educador e antropólogo Tião. Lamentavelmente ele enfraquece uma das instituições importantes que é a escola. Se quiserem tenho alguns intelectuais para indicar. A TV Brasil fica devendo para o Brasil uma contrapalavra.”*

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

Elizilmara Neves (Processo 1029-TB-2015), de Conselheiro Lafaiete-MG: *“A produção Ecos da Escravidão ficou maravilhosa! Gratidão! Poderiam me informar, por favor, qual é a música tocada no finalzinho da reportagem? É a última música!”*

Resposta da Diretoria de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação – EBC: *“Agradecemos o seu interesse pela programação da TV Brasil e pelo programa Caminhos da Reportagem. Informo que em nosso programa (no final da reportagem) 'Ecos da Escravidão' utilizamos uma música de um banco de trilhas sonoras contratado pela TV Brasil e que pertence à coleção MEGATRAX. (Na verdade, as trilhas são de uso restrito para assinantes). O nome da trilha é MX 043\_72.way Reach Higher. Caso a senhora tenha interesse em assistir ao programa Caminhos da Reportagem novamente, informamos que está disponível na internet no seguinte endereço <http://www.tvbrasil.ebc.com.br/caminhosdareportagem/episodio/ecosdaescravidao>. Mais uma vez agradecemos a sua audiência.”*

Soraya Misleh (Processo 1040-TB-2015): *“Parabéns à jornalista Eliane Gonçalves e à Empresa Brasil de Comunicação pela reportagem intitulada "Palestinos lembram o Nakba, ou Dia da Catástrofe", bem como pela série recente de reportagens sobre a Palestina ocupada e sobre o caso do brasileiro preso Islam Hamed. As publicações vão ao encontro da função de uma empresa pública, de divulgar de forma includente e cidadã, e com independência editorial, informações relevantes, geralmente invisibilizadas por mídias comerciais, de interesse do grande público.”*

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

Ester Verginia Paixão (Processo 1052-TB-2015), de São Paulo-SP: *“Por favor, gostaria de saber se os 2 primeiros episódios da série Rossella serão reapresentados. Tentei assistir pelo site TV Brasil e não encontrei, quando assistia Windeck e perdia algum episódio assistia no site, mas não consegui com essa série, e estou muito curiosa para acompanhar. Serão reapresentados os 2 primeiros episódios?”*

Resposta da Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC: *“Infelizmente os episódios da série Rossella não serão disponibilizada no site da TV Brasil, pois a EBC não possui os direitos de exibição da série italiana pela internet. Porém, a leitura das sinopses dos capítulos estão disponíveis em <http://tvbrasil.ebc.com.br/rossella/episodios>.”*

Elaine (Processo 1057-TB-2015), do Rio de Janeiro-RJ: *“Gostaria de sugerir que o programa falasse sobre os coletivos de arte, dentre eles, o És Uma Maluca, em Vila Isabel, que, como alguns outros coletivos, tem por objetivo descentralizar o eixo de arte na Zona Sul do Rio de Janeiro. Quase toda quinta, o grupo organiza apresentações de artistas, bate-papo com o público, etc. É um espaço de troca entre artistas e tb um formador de público. A proposta do espaço é muito interessante <http://esumamaluca.com.br/>”*

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

Leonardo Guimarães Vieira (Processo 1069-TB-2015), de município não informado: *“Há algum tempo lá em casa passamos a assistir ao noticiário Repórter Brasil da EBC como alternativa aos jornais de emissoras comerciais. Ressalto pontos que tornam este jornalismo público superior aos demais, no nosso entender: 1) participação do público com o "Outro Olhar" (sentimo-nos incluíd@s); 2) previsibilidade; dada a pontualidade sempre das 21 às 22h! (sentimo-nos respeitad@s); 3) opiniões de brasileiros coletadas em diversos estados, não somente no eixo Rio-SP (sinto-me contemplado, sou mineiro e já morei em outros três estados); 4) duração de uma hora permite aprofundamento de argumentos criando reais condições de construção de opinião própria, não induzida como nos outros; 5) credibilidade dos jornalistas e comentaristas (Nassif, Sader.). Em especial, sobre recente reportagem sobre a Nakba. Trabalho na CUT-Brasil e já estivemos diversas vezes em solidariedade na Palestina/Israel e vimos como as notícias de lá vêm editadas pelas agências internacionais e "papagaiamente" reproduzidas pelas outras emissoras brasileiras. Parabéns por dedicar tempo e recursos a temas normalmente ignorados ou deturpados! Valeria um "Caminhos da Reportagem" ou "Espaço Público"? Aproveito para agradecer os programas com Leonardo Boff e sobre a terceirização. Abraços e bom trabalho, Leonardo Vieira assessor de relações internacionais CUT-Brasil.”*

Resposta: *“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece a mensagem e informa que o seu elogio e sugestão foram encaminhados à TV Brasil para conhecimento e análise. A Ouvidoria agradece o contato e continua à*

disposição.”

## Agência Brasil e Portal EBC

Ouvidoria recebeu, no mês de maio, 43 mensagens do público que se referiam à Agência Brasil e ao Portal EBC. Foram 11 reclamações, 1 elogio, 4 sugestões, 3 comentários, 9 serviços e 15 pedidos de informação. Para a Agência foram 36 manifestações e para o Portal, 7. Segue uma amostra das mensagens recebidas:

Vicente Neto (processo 168-AB-2015): *“A matéria ‘Justiça criminal ainda resiste à aplicação da Lei Maria da Penha, diz pesquisa’ confunde duas leis como se fossem uma só a Lei do Feminicídio (8.305/2014) e a Lei Maria da Penha (11.340/2006). Apesar do assunto ser de grande interesse social (sobretudo das mulheres), acho que as duas jornalistas - a que reportou e a que editou o conteúdo - não se puseram bem a par antes de publicar. Eis o link <http://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2015-04/aplicacao-da-questao-de-genero-no-judiciario-e-desafio-aponta>”.*

Resposta da área: *“Realmente, houve um erro de interpretação na citação das duas leis de maneira subsequente, sem diferenciá-las, inclusive porque a entrevistada havia feito a relação das duas, de forma que pareciam fazer parte de um mesmo texto. Detectado rapidamente, nós corrigimos o erro no mesmo dia. No entanto, devido a seu alerta, fizemos uma releitura e percebemos que ainda cabia uma explicação que mostrasse a relação que a pesquisadora fez entre uma lei e outra, qual seja, de ambas, juntas, formarem parte de um arcabouço legal de proteção à mulher. Acreditamos que, com essa última intervenção no texto, de esclarecimento sobre uma e outra lei, o erro de compreensão esteja solucionado”.*

Réplica: *“Logo no primeiro parágrafo, a matéria dizia: ‘A lei que tipifica o feminicídio como homicídio qualificado e o inclui no rol de crimes hediondos - Lei Maria da Penha...’ (aposto que confundia em vez de explicar!). Ciente do alcance da EBC, cujos textos são replicados em vários jornais e portais, pela primeira vez acionei a Ouvidoria e fiquei surpreso com a agilidade na alteração do texto. Entre meu contato e as mudanças promovidas, o lapso temporal foi de pouco mais de uma hora, o que, considerando o fluxo leitor-Ouvidoria-editoria, é bastante razoável. Os veículos que dispõem do serviço de Ouvidoria/Ombudsman mostram ao público o quão*

*preocupados estão com a qualidade de seus conteúdos e sua missão de informar. Parabéns, EBC.”*

Tréplica: *“Agradecemos sua mensagem enviada e informamos que estamos à sua disposição.”*

Vinicius (processo 174-AB-2015): *“Caros, na notícia ‘Salvador registra 39 ocorrências por deslizamento’ lê-se erroneamente que ACM é governador do estado da Bahia, enquanto ele é apenas prefeito da capital, como se vê nesse trecho. ‘Na manhã deste sábado, o governador ACM Neto visitou locais atingidos, como o bairro de São Marcos, onde conversou com moradores na Rua do Rosalvo Carvalho.’ Por favor, corrijam o equívoco”.*

Resposta da área: *“Matéria alterada às 15h17 do dia 04/05/2015 para correção da informação de que ACM Neto é governador. Ele é prefeito de Salvador. Por oportuno, informamos que é reconfortante saber que temos pessoas que opinam, participam e sugerem melhorias em nossa programação”.*

João Carlos Sanches (processo 179-AB-2015): *“Na matéria – Governo libera R\$ 217 mil para cidade do Acre atingida por cheia do Rio Branco - tem um grave erro geográfico. No Acre fica o Rio Acre. O Rio Branco fica em Roraima. O problema para alguns é que a capital do Acre é Rio Branco”.*

Resposta da área: *“Nossa equipe verificou o erro de informação e foi feita a correção na reportagem ([//agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2015-05/governo-libera-2174-mil-para-acoes-de-defesa-civil-em-porto-acre](http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2015-05/governo-libera-2174-mil-para-acoes-de-defesa-civil-em-porto-acre)). Pedimos desculpas e agradecemos a colaboração.”*

Ana Cristina (processo 54-PE-2015): *“Eu visito regularmente esse site para responder às questões de Enem disponibilizadas, com o objetivo de estudar. Porém, as questões não são comentadas, o que dificulta o entendimento. Se for possível, adicionarem esse recurso iria auxiliar ainda mais os estudantes que procuram se preparar para provas importantes como eu. Desde já agradeço a consideração”.*

Resposta para o leitor: *“Agradecemos a sugestão indicada. E com intuito de informá-la, este recurso está em processo de avaliação para futuras implementações para o site.”*

Micheline (Processo 181-AB-2015): informou via telefone que a matéria da Agência Brasil link- [http://: agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2015-05/rene-pereira-dizer-inocente-e-que-sofreu-ameacas-ao-depor-na-pf](http://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2015-05/rene-pereira-dizer-inocente-e-que-sofreu-ameacas-ao-depor-na-pf) possui informações que não procedem. Ela solicita que seja retirada a informação sobre o seu irmão, pois ele não foi condenado por tráfico internacional de drogas, como diz a matéria.

Resposta da área: *"Para que pudéssemos responder positivamente à sua demanda, solicitamos informações e foi constatado que, de fato, o senhor Carlos Habib Chater foi condenado por lavagem de dinheiro, e não por tráfico internacional de drogas, como estava no texto. Com isso, fizemos a devida correção na reportagem citada. Veja o aviso que publicamos chamando a atenção para a correção //agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2015-05/agencia-brasil-errou. No aviso, há o link para a reportagem."*

Juliano (Processo 183-AB-2015): *"Gostaria de saber se a TV BRASIL web/online, vai transmitir o campeonato brasileiro da série C? No meu estado não tem a emissora e gostaria de assistir aos jogos on line"*.

Resposta da área: *"Infelizmente, não temos direitos da TV Brasil para a Web TV. Teremos transmissões pelo Rádio também. Todas as nossas transmissões são informadas na nossa tabela [www.ebc.com.br/serie-c](http://www.ebc.com.br/serie-c). Sugerimos que o sr. Juliano visite também a página de Como Sintonizar a TV Brasil, para conferir as possibilidades (inclusive emissoras parceiras, transmissão pela parabólica e transmissão por TV a cabo), visite a página de Como Sintonizar a TV Brasil <http://tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar>."*

Rebeca (Processo 60-PE-2015): *"Gostaríamos de utilizar a foto de Maricá do site de vocês em um anúncio parabenizando a cidade pelos seus 201 anos. A foto é de qual fotógrafo? Como conseguimos autorização?"*.

Resposta da área: *"Todo material disponibilizado em nossas galerias, confeccionados pelos nossos profissionais é de uso gratuito, desde que citados os devidos créditos. – 'Fotografo/Agência Brasil'. O material fotográfico referente a Maricá é de autoria da repórter fotográfica, Tânia Rêgo/Agência Brasil."*

Mário Sergio Ramalho (Processo 180-AB-2015): *"A propósito da reportagem sobre a marcha da maconha no Rio de Janeiro. [http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2015-05/marcha-da-maconha-no-rio-pede-liberdade-para-plantadores-](http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2015-05/marcha-da-maconha-no-rio-pede-liberdade-para-plantadores)*

*da-erva, gostaria informar à população e às autoridades para evitar distorções na interpretação da matéria: canabidiol não é maconha medicinal. Aproveitar a boa fé de pessoas fragilizadas emocionalmente, utilizando crianças indefesas para distorcer a verdade e induzir, enganar e confundir a população e as autoridades é uma afronta que precisa ser cuidadosamente avaliada, esclarecida e até coibida. Canabidiol (CBD) é um dos subprodutos da ‘cannabis sativa’, mas nada tem do alucinógeno THC (além de residuais inferiores a 0,1%) encontrado na mesma planta. Expor crianças doentes, sendo tratadas com CBD e sugerir que os excelentes resultados estão sendo obtidos com a utilização da maconha é uma verdadeira afronta, absurdo que deve ser coibido pelas autoridades até lançando mão dos direitos da criança e do adolescente. Os interessados na liberação da maconha, sistematicamente, utilizam indevidamente esta falsa imagem para confundir, ludibriar e induzir misturando o ‘uso recreativo da cannabis sativa in natura, ou seja o THC com o óleo de cânhamo CBD extraído do caule da planta transgenicamente modificado que purificado se transforma em medicamento’ (...).”*

Resposta da área: *"Obrigada pelas informações encaminhadas a nossa reportagem. Na matéria em questão, não está dito que o canabidiol é maconha medicinal. Os manifestantes que estavam na marcha defendem o uso medicinal do princípio ativo da maconha. Mas claro que os dados passados pelo senhor nos são muito úteis. Vamos usá-los como ponto de partida para o questionamento de autoridades científicas ao discorrermos sobre o tema em futuras reportagens."*

Francisco Cleilson Carlos de Araujo (Processo 186-AB-2015): *"Gostaria de saber quais as cidades (492) que foram pesquisados sobre a transparência (Escala Brasil Transparente)".*

Resposta da área: *"A lista das cidades avaliadas pela Controladoria-Geral da União (CGU) está disponível na seguinte página [www.cgu.gov.br/assuntos/transparencia-publica/escala-brasil-transparente](http://www.cgu.gov.br/assuntos/transparencia-publica/escala-brasil-transparente). Nesse site, da própria CGU, é possível encontrar o ranking com as 20 cidades que obtiveram as melhores notas em transparência pública".*

Ricardo Besen (Processo 187-AB-2015): *"Consideramos que sua matéria intitulada ‘Nakba protestos pelo mundo marcam 67º ano da expulsão de palestinos’, publicada em 15 de maio (link <http://www.ebc.com.br/noticias/internacional/2015/05/vigilias-e-protestos-pelo-mundo-marcam-67o-ano-da-expulsao-de>) é bastante unilateral e deveria incluir também a opinião do outro lado".*

Resposta enviada ao leitor: *“O senhor tem razão. Inclusive, fomos procurados por Liane Gotlib Zaidler com o mesmo questionamento. Estamos providenciando uma entrevista com o embaixador de Israel no Brasil, ou com o diretor da Confederação Israelita do Brasil (Conib), conforme sugestão da própria Liane. Ressaltamos que nossa repórter, antes da publicação da reportagem, em questão, tentou por diversas vezes contato com o embaixador para ouvir o posicionamento de Israel sobre o caso, mas não obteve sucesso. Vamos incluir o posicionamento de Israel na matéria já publicada e em outras duas que prevemos publicar em breve, tratando de assuntos correlatos. Muito obrigada por sua participação”.*

Fabio Jose Bosco (Processo 190-AB-2015): *“Gostaria de parabenizar a EBC por esta matéria sobre a Nakba palestina e também pela cobertura precisa e relevante feita sobre o caso do brasileiro-palestino Islam Hamed que está detido irregularmente na Palestina ocupada e que ontem o governo brasileiro emitiu nota criticando a falta de sensibilidade das autoridades palestinas e israelenses em garantir sua liberdade e salvo-conduto para vir ao Brasil. Este trabalho da EBC é digno de uma verdadeira televisão pública, preocupada em noticiar de forma clara e objetiva fatos relevantes que as demais emissoras nem sempre dão a devida importância”.*

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

Walter Paulo de Sousa Rodrigues (Processo 194-AB-2015): *“Como servidor do IBGE, estou sempre atento às notícias que saem sobre as nossas pesquisas. Foi assim que tomei conhecimento de uma manchete que associa falsamente previsões do relatório Focus do Banco Central com o IBGE. Em todas as publicações citadas abaixo a notícia teria como origem a Agência Brasil e de fato a matéria tem o conteúdo igual ao publicado em <http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2015-05/mercado-espere-inflacao-de-831-em-2015>. No entanto, como pode ser comprovado nos links das publicações, é acrescentada à manchete a informação falsa ‘revela IBGE’. Considerando que existe uma adulteração do material produzido pela Agência Brasil, usando indevidamente o nome do IBGE, gostaria de providências desta respeitada agência de notícias para repor a verdade”.*

A demanda ainda aguarda resposta dentro do prazo estipulado em norma.

## Sistema de Rádios

### **NACIONAL DO RIO DE JANEIRO**

José Benedito Zoccoli (processo 55-RJ-2015): *"Nasci em 1934, em Ituiutaba-Minas Gerais. Fui estudar Faculdade de Direito no Rio de Janeiro, com intenção de ir sempre aos programas de auditório da Rádio Nacional Rio - Graça Mauá, nº 7 - RJ. Sou advogado, professor e Juiz de Direito. Tenho 80 anos de idade e ouço diariamente a Radio Nacional-AM-RJ. Cadê Gerdal dos Santos, Frazão e Daysy Lúcidí? Posso assistí-los pela internet? Matem minha curiosidade A Rádio Nacional AM-RJ, não é mais na Praça Mauá, 7 - RJ? Qual novo endereço? Quais os telefones. O locutor Cirilo Reis ainda tem programa? Só sei de Alzedon Alves, de madrugada, né?"*

Resposta da área: *"Desde já agradecemos o seu interesse pela programação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro que nos permite fornecer ao Sr. informações importantes a respeito da emissora. Por necessidade de realização de obra de reforma, em todo o prédio do Edifício A Noite, na Praça Mauá, nº 7, há pouco mais de dois anos, a Rádio Nacional foi transferida para o número 477, no 2º andar, da Rua Gomes Freire, na Lapa, aonde os telefones de contato são 21.2117-6645 // 2117-6524". Foi encaminhada também a lista de horários dos programas solicitados."*

Vicente da Costa (processo 57-RJ-2015): *"Como ouvinte e apreciador da programação da Rádio Nacional há muitos anos, gostaria de saber porque não é transmitido mais o programa No Tabuleiro do Brasil, com Geraldo do Norte, na minha modesta opinião um dos melhores programas que a rádio mantinha no ar, ele nos fazia 'viajar' aos mais longínquos recanto desse nosso Brasil, sem dúvida uma enorme perda".*

Resposta da área: *"Agradecemos a sua audiência por nossa programação. O programa Tabuleiro do Brasil, produzido e apresentado pelo produtor Geraldo do Norte, está sendo reformulado e aguardamos ainda algumas aprovações, assim que isto ocorra, divulgaremos para os ouvintes a data de estreia desta nova serie do Tabuleiro do Brasil."*

### **MEC AM**

Reinaldo Pedreira Cerqueira da Silva (processo 33-MA-2015): *"Venho protestar pela ausência de novos programas da Rádio Maluca. A equipe da Rádio Maluca tem uma importância enorme na socialização de crianças de 0 a 6 anos. A presidente desta nação adotou como lema 'Pátria Educadora'. Pois bem, a Rádio Maluca educa desde*

*a descoberta da palavra, até a pesquisa de novas linguagens artísticas. Portanto, concluo que é urgente a radiodifusão de novos programas da Rádio Maluca”.*

*Resposta da área: “Concordamos plenamente com a importância da Rádio Maluca na nossa grade de programação. A Rádio Maluca é um dos nossos carros-chefes da programação infantil e vai ao ar em cinco emissoras da EBC. O programa foi transmitido ao vivo até dezembro de 2014. Por questões de alterações contratuais do produtor e apresentador do programa, a série está sendo mantida no ar com reapresentações. Estamos aguardando a aprovação do novo contrato para darmos continuidade à programação ao vivo e inédita da Rádio Maluca, o que esperamos que aconteça em breve. Agradecemos seus elogios ao programa e, esteja certo, de que estamos fazendo o possível para dar continuidade à série.”*

*Nagib Pacha Júnior (Processo 34-MA-2015): “Sou ouvinte da MEC AM há algum tempo. Hoje escutando o Fole Viola escutei o Adelzon falar que quando sai de casa está passando a novela Rei do Gado. Não sei se ele está no canal Viva, de reprises, se está no Vale a pena ver de novo ou se é um programa antigo da MEC AM. Na última hipótese induz o ouvinte a erros, pois um músico convidava para um show em tal data, em Caxias. Acho que tem se que tomar mais cuidado com as reprises”.*

*Resposta da área: “A série de programas Fole Viola do produtor e apresentador Adelzon Alves, estreou em 1982 e permanece no ar, ininterruptamente até hoje, ou seja, sendo veiculada há 33 anos. Os programas são transmitidos de segunda a sábado, às 06h, e são inéditos. No domingo, também às 6h, é veiculada uma reapresentação de um dos programas da semana. O produtor e apresentador Adelzon Alves, no programa Fole Viola do dia 19/05/2015, citado pelo ouvinte, fez um comentário sobre a novela Rei do Gado, que está sendo reapresentada, no horário da tarde, no Vale a pena ver de novo da Rede Globo (pela terceira vez), e no canal Viva. O produtor e apresentador falaram sobre o ator/cantor Sérgio Reis e os clássicos sertanejos tocados na novela. E o convidado do programa, anunciou o show ‘Forroço Popular’, também mencionado pelo ouvinte. O show de sábado, dia 23/05/2015, às 20h, no Clube dos 500, em Duque de Caxias. Agradecemos a preocupação e a sugestão do nosso ouvinte Sr. Nagib, mas com certeza, nesse caso, não se trata de uma reprise do programa Fole Viola. E sim de uma simples citação do apresentador, a novela que está atualmente sendo reapresentada.”*

## **MEC FM**

Marcos Aurélio Fernandes (processo 70-MF-2015): *“Sou ouvinte assíduo da MEC FM do Rio de Janeiro em Brasília. Ouço no computador e também no rádio, inclusive no carro. Sou admirador de vários programas, sendo que os que mais se destacam para mim são ‘Blim Blem Blom’, ‘Som infinito’, ‘Aurea Música’, ‘Música e Músicos do Brasil’. Tenho escutado que o endereço no Dial vai mudar no Rio de Janeiro. Gostaria de saber se para os ouvintes de Brasília tudo continua como está. Espero que não percamos a transmissão desta rádio aqui na Capital Federal”.*

Resposta da área: *“Em Brasília continuamos em 800 AM. A Mudança foi apenas no RJ como foi informado no ar”.*

Maria Clara de Souza (processo 71-MF-2015): *“Ouço a Rádio MEC FM há muitos anos, nunca ocorreu o que aconteceu em 11 de fevereiro de 2015 e 11 de março de 2015, a rádio sem locutor ao vivo. O que ocorreu? Era um protesto? Além disso gostaria de saber quem criou a rádio MEC FM do Rio de Janeiro e quando a criou”.*

Resposta enviada ao ouvinte: *“Em resposta à sua mensagem, a Coordenação de Conteúdo e Programação da Rádio MEC FM RJ informa que no período citado pela ouvinte, o sistema de ar-condicionado estava apresentando problemas, motivo pelo qual a programação não foi apresentada ao vivo. Porém, o problema já foi solucionado. Sobre a segunda pergunta da ouvinte a Rádio MEC FM foi criada a partir da Rádio MEC AM em 10/05/1983. A Rádio MEC AM foi doada por Roquette-Pinto em 1936 como Rádio Sociedade, primeira rádio do Brasil”.*

Adonias Jacinto Santiago Junior (processo 72-MF-2015): *“Aqui em Santa Maria, Belford Roxo, a nova frequência da rádio MEC não ficou boa. É uma pena. Eu sou fã desta rádio”.*

A resposta não foi enviada. O prazo de cinco dias úteis já expirou.

Ivan Ribeiro (processo 75-MF-2015): *“A rádio MEC-FM em sua antiga frequência 98,9 MHZ já era assediada por ocasionais e intermitentes interferências em nossa região. Refiro-me ao bairro de Campo Grande, zona oeste do Rio de Janeiro. Houve certa esperança quando a MEC anunciou a mudança de frequência. Esperança frustrante, porque no dia 10/05 (domingo) sintonizamos a nova frequência 99,3 MHZ e pelo estilo de música sentimos logo que havia algo errado, pois naquela frequência havia (há)*

*outra rádio- 'Sua emoção FM' - o locutor anunciou claro e em bom som 99,3 MHZ."*

A resposta não foi enviada. O prazo de cinco dias úteis já expirou.

Ruy Pinto Pereira (Processo 77-MF-2015): *"A troca no dial prejudicou a recepção no meu trajeto de volta do trabalho, quando eu mais ouço a rádio. Meu percurso de volta passa pelos bairros de Bangu, Realengo, Sulacap e Valqueire. Na segunda à noite vim ouvindo ao mesmo tempo uma pregação evangélica... pelo amor de Deus, isso tem solução?"*.

Resposta da área: *"A nossa troca de frequência determinada pela Anatel nos colocou em uma área definitiva que estava vaga até então e assim ocupada pela diversas rádios piratas deste município. Com certeza elas migrarão para outros canais vagos pois agora nós estamos atrapalhando os 'ouvintes' delas. É uma questão de tempo. Maiores detalhes de localização/nome destas rádios piratas nos ajudarão a acionar a fiscalização da Anatel"*.

Clovis Alberto da Silva Rabello (processo 76-MF-2015): *"Até ontem eu ouvia a rádio MEC FM sem interferência. Tempos atrás eu tive que reclamar na Anatel diversas vezes até que a interferência de rádios piratas locais acabasse. A zero hora de hoje, 10/05/2015, a mudança de frequência da rádio MEC FM para 99,3 trouxe de volta uma interferência desagradável. Dá para ouvir o ritmos das músicas da 'Radio Show, a rádio do Rio' que transmite em 99.5 MHz. Que rádio é esta? Não é comunitária pois sou antigo aqui e nunca ouvi falar dela. Que serviço ela presta à comunidade? A programação é voltada para a propagação da falta de qualidade. Além disto existe propaganda comercial local. Por exemplo, eles fazem propaganda do 'Atacadão de bebidas do Pré'. O Pré se refere à Estrada do Pré onde possivelmente o 'atacadão' está situado e fica perto de onde moro. Aqui em casa estou a pouco mais de 30km do Sumaré (pelo Google Earth) onde ficam as antenas transmissoras da MEC. Uso há anos uma antena de FM Amplimatic que ainda funciona normalmente. Meu receptor permite que eu ajuste precisamente a frequência. Gostaria de saber o que a Anatel diz a respeito mudando a posição da MEC para melhorar o problema de interferência! Será que eles sabem realmente do que estão falando. Imagino que a rádio que interfere, a 'Radio Show, a rádio do Rio' deve ser pirata ou talvez concessão a um protegido de algum político para que ele ganhe um troco com a propaganda de comércio local. Vou ter que ouvir a MEC pelo computador o que deveria estar sendo usado por ouvintes sem acesso à transmissão pela FM em 99.3 MH. Por que o Brasil tem que ficar cada dia pior? Nosso objetivo é tornar o Brasil um país da África Sub*

*Equatorial? Por que a ilegalidade prospera?”*

Resposta da área: *“Seguimos a determinação da Anatel na mudança de frequência que fizemos e com certeza levará algum tempo para que as rádios piratas se acomodem novamente, agora em outras frequências, pois este nosso canal estava vago e, portanto, estava sendo utilizado irregularmente por estas rádios. A rádio citada não existe oficialmente e assim sendo, cabe à Anatel fiscalizar e autuar estes infratores. Estávamos sendo interferidos em outras regiões na frequência antiga e não podíamos fazer nada a respeito, pois ainda não havíamos atendido a determinação da Anatel. Agora, planejamos encaminhar à Anatel estas reclamações em conjunto, para que eles possam tomar providências”.*

Raylson Nicacio de Sousa (processo 78-MF-2015): *“Desde 9 de maio não tenho mais o prazer de ouvir a boa música e os bons programas da MEC FM. Ficou pior. O novo sinal é fraco; a frequência é sistematicamente invadida por mais de uma emissora - frequentemente ‘evangélica’. Qualquer tentativa de ouvir música resulta em ouvir sermão. É uma pena. Pêsames para o gênio-autor dessa proeza”.*

Resposta da área: *“Essa é uma questão que foge a nossa competência resolver. O que ocorre é que várias emissoras ‘piratas’ estão operando em frequências próximas a nossa atual em que antes não havia nenhum sinal de emissora legalizada. Assim como sofremos a interferência delas, a recíproca é verdadeira, ou seja, estamos interferindo nas mesmas. O que esperamos é que em breve elas saiam da posição atual do dial e procurem outra posição em que não sofram nossa interferência, e conseqüentemente não nos interfiram. Apelar para a Anatel é o que nos resta fazer e vamos fazer. Mas para que possamos instruir nossa solicitação de providências à Anatel seria necessário que o Sr. Raylson nos fornecesse maiores dados sobre a emissora interferente, como frequência, telefone, endereço, qualquer dado que possibilite melhor identificação da mesma. Outro esclarecimento importante é que a troca de frequência é uma exigência da Anatel e não uma iniciativa nossa”.*

Contestação da resposta: *“Rádio Difusora Celebrai. Celebrai FM 99,3 Página do FaceBook: Ministério ICEAD Nova Iguaçu – ICEAD Naveguem por lá e encontrarão endereço com referência de localização, telefone etc”.*

O caso foi encaminhado para a Superintendência de Suporte da EBC.

Armando Flávio Rodrigues (processo 80-MF-2015): *“Trabalho desde março de 2010 em Volta Redonda, como professor do ensino superior federal (UFF), indo do Rio no*

*meu carro às segundas de manhã, e voltando na quinta-feira, também de manhã. A informação de que a mudança de frequência para 99,3 MHz não afetaria a cobertura é falsa a partir do km 174 da Dutra (Belford Roxo), as inefáveis e histéricas rádios evangélicas entram com toda a força, para não mais saírem. Antes da mudança, o rádio do carro recebia o sinal de 98,9 MHz até o km 258 (Volta Redonda). Se a cobertura se restringe agora apenas ao município do Rio, isto poderia ter sido dito durante a campanha de 'esclarecimento'. Serei obrigado a encontrar um sucedâneo audível".*

*Resposta da área: "A nossa cobertura não se restringe ao município do Rio e sim equivalente ao que era na outra frequência. Entretanto, diversas rádios piratas tomaram o espectro que estávamos deixando vago até então e levará algum tempo até as mesmas encontrarem um novo canal. Existe também uma emissora oficial em Barra do Piraí, que ainda não saiu desta frequência e irá fazê-lo até o final deste mês de maio, conforme fomos informados pela mesma. Em breve nosso sinal estará tão bom quanto antes neste trajeto do ouvinte."*

*Anderson Souza da Silva (processo 82-MF-2015): "Sou ouvinte da Rádio MEC FM - Rio de Janeiro e gostaria de registrar que a nova frequência da Rádio MEC FM, atualmente em 99,3MHz vem sofrendo todos os dias aqui na cidade de Nilópolis/RJ a interferência de outra rádio, cujo nome é Gospel Mix (rádio evangélica). Por isso a Rádio MEC-FM está com a sintonia muito ruim aqui no município(Nilópolis/RJ). Vale salientar que tal fato não acontecia antes do dia 10/5/2015, data em que ocorreu a mudança de sintonia da MEC FM- RJ" .*

*Resposta da área: "Diversas rádios piratas tomaram o espectro que estávamos deixando vago até antes da nossa mudança de frequência. Sendo assim, levará algum tempo até as mesmas encontrarem um novo canal vago no espectro, pois nós também estamos interferindo na recepção dos ouvintes deles. Acreditamos que seja uma questão de tempo para que nosso sinal fique tão bom quanto antes nestas áreas afetadas por interferências de emissoras piratas".*

*Jorge Miguel Martins Coelho (processo 74-MF-2015): "Ficou muito melhor a sintonia pelo 99.3, pelo menos na minha residência, que era sofrível. Agora só preciso testar a audição no carro, pois em alguns lugares havia muita interferência de outras emissoras. Parabéns".*

*Resposta: "A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece participação e informa que seu comentário foi encaminhado à Rádio MEC FM RJ da*

*EBC para conhecimento.”*

Anderson Alves Morgado (processo 73-MF-2015): *“Solicito a volta das transmissões do programa Observatório da Imprensa pela rádio MEC FM. As análises transmitidas são bastante pertinentes”.*

Resposta da área: *“O Observatório da Imprensa está em fase de reformulação e em breve retornará a grade da MEC AM do Rio de Janeiro.”*

Raquel Lima (Processo 85-MF-2015): *“Desde o dia 10 de maio de 2015, quando a rádio mudou para 99,3 FM não consegui mais ouvir a programação de música clássica. Quando sintonizo nesta estação a programação é de uma rádio evangélica. Gostaria de saber se a MEC FM está com problemas técnicos. Meu pai de 74 anos é ouvinte assíduo desta rádio e está muito frustrado por não conseguir ouvir a programação pelo rádio. Não quer ouvir pela internet, pois não sabe utilizar um computador”.*

Marcelo Anderson da Silva (Processo 88-MF-2015): *“Depois que a rádio mudou de dial no RJ, está impossível ouvir em certas regiões. Há rádios piratas entrando por cima o tempo todo, geralmente com programação evangélica.”*

Para as duas demandas, a resposta enviada foi a seguinte: *“Diversas rádios piratas tomaram o espectro que estávamos deixando vago até antes da nossa mudança de frequência. Sendo assim, levará algum tempo até as mesmas encontrarem um novo canal vago no espectro, pois nós também estamos interferindo na recepção dos ouvintes deles. Acreditamos que seja uma questão de tempo para que nosso sinal fique tão bom quanto antes nestas áreas afetadas por interferências de emissoras piratas”.*

Célia Pontes (Processo 89-MF-2015): *“Estou contente com a nova sintonia da Rádio MEC FM, que está transmitindo com um som mais puro e livre de interferências. Havia uma invasão de uma Rádio local, cujo nome é Digital Light FM, que tomava todo o áudio da MEC em alguns lugares aqui na cidade de Teresópolis-RJ. Agora, felizmente, estamos livres dela. Mas, aproveitei para testar a sintonia da rádio em outros lugares, e saí com meu walkman em direção contrária a que faço nas minhas caminhadas, e para minha surpresa, vi que a sintonia sofre interferência de uma rádio, a Novo Tempo, cuja frequência é 96.1. Fiquei admirada que esta rádio com sintonia tão distante da nova MEC esteja interferindo na frequência da mesma. Aproveito para perguntar, cadê a nossa única locutora feminina da MEC-FM, Raquel Ricardo? Está*

*de férias novamente? A MEC tem estado bastante monocórdia estes dias sem a Raquel. Que ela volte logo e outras locutoras apareçam para que a Rádio MEC fique mais diversificada”.*

A área ainda não encaminhou a resposta. O prazo estabelecido em norma já expirou.

### **NACIONAL DE BRASÍLIA AM**

Wando Olimpio de Souza (processo 22-AM-2015): *“Venho homenagear a Rádio Nacional de Brasília, emissora que tantas alegrias nos proporciona desde o seu início. Vamos sempre lembrar dos apresentadores Meira Filho, João Marques, José Nery, Raimundo Laranjeira, Clemente Luz com suas crônicas maravilhosas e tantos outros que já não estão mais entre nós. más que jamais os esqueceremos. Gostei muitíssimo da abertura do programa do Valter Lima (Revista Brasil) com este Hino que sempre será lembrado por nós pioneiros como o Verdadeiro Hino de Brasília”.*

Mensagem encaminhada ao demandante: *“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece pela mensagem de elogio e informa que ela foi encaminhada à Gerência Executiva de Rádio da Rádio nacional de Brasília AM para conhecimento”.*

Wando Olímpio de Souza (processo 22-AM-2015): *“Gostei muitíssimo da abertura do programa do Valter Lima (Revista Brasil) com este hino que sempre será lembrado por nós pioneiros como o verdadeiro Hino de Brasília (...) Forte abraço a todos os funcionários da emissora e todas aquelas pessoas que colaboram na construção da programação. Espero que na comemoração dos 56 anos a emissora possa entrar com estes hinos maravilhosos logo na abertura do jornal”.*

Mensagem enviada ao ouvinte: *“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece pela mensagem de elogio e informa que ela foi encaminhada à Gerência Executiva de Rádio da Rádio Nacional de Brasília AM para conhecimento”.*

Ademar (processo 25-AM-2015), via telefone, sugere que volte o programa *Domingo Nacional*.

A sugestão foi encaminhada para a área correspondente.

## **NACIONAL DE BRASÍLIA FM**

Heloiza Camargos Moreira (processo 44-FM-2015): *“Minha enorme decepção e desgosto pela suspensão do programa Choro Livre apresentado por Reco do Bandolim. A cultura musical brasileira ficou muito mais pobre. Lamentável, o mínimo a dizer”*.

Cecília Pires (processo 46-FM-2015): *“Venho por meio desta mensagem pedir que não suspendam o programa choro livre. O programa é muito bom e de extrema importância para a música nacional”*.

Ricardo Costa (processo 47-FM-2015): *“É com tristeza que venho manifestar meu descontentamento com o término do programa choro livre. Através da Internet tinha a oportunidade de semanalmente escutar este programa e matar a saudade da verdadeira música e artistas do meu país. O término do show e nos tirar os momentos com o Sr. Reco do Bandolim, não só é um desrespeito com o ouvinte, mas um crime contra a cultura brasileira. Em um momento em que o espaço para nossa cultura é cada vez menor, privar-nos deste programa é uma decisão no mínimo impensada”*.

George Costa (processo 60-FM-2015): *“Venho por meio desta mensagem manifestar a minha decepção pela retirada do programa Choro Livre da grade de programação da EBC. Há anos este programa vem nos trazendo as maravilhas da música genuína brasileira, além de ser um importante aliado da nossa cultura. Esta que inclusive cada dia mais vem sendo tirada dos grandes meios de comunicação em troca de programas que visam apenas o entretenimento, o comércio, lucros etc. Por isso, manifesto aqui o meu imenso desejo que este programa volte ao ar para que tenhamos mais um braço forte da nossa cultura, que necessita de espaços como este para que sobreviva e dê oportunidades aos artistas que trabalham em seu prof”*.

Resposta enviada aos demandantes que reclamaram da saída do programa Choro Livre: *“Informamos que o programa Choro Livre saiu da grade da programação da Rádio Nacional FM por impossibilidade de manter sua produção, uma vez que seu produtor e apresentador, Henrique Filho, se desligou da Empresa. Contudo, por reconhecer a importância deste gênero musical para a Música Popular Brasileira, estamos trabalhando no sentido de estreiar um novo programa, trazendo o melhor do choro brasileiro para a Nacional FM. Até lá, o choro continuará fazendo parte das nossas planilhas musicais, como sempre esteve”*.

Daphne Rattner (processo 79-FM-2015): *“Gostaria de comentar que eu costumava manter meu rádio ligado apenas na Rádio FM de Brasília, pois sou grande apreciadora da música popular brasileira. Todavia, para minha surpresa, numa das noites em que liguei estava irradiando Eric Clapton. Na outra, Ozzy Osbourne. Ainda bem que temos opções a Rádio Senado, a Rádio Câmara, a Rádio Verde Oliva... mas eu achei que a rádio era nacional, e agora ela quer ser internacional - e igual às outras. Apenas para comentar eu considero fantásticos os programas Música do Mundo e aquele dos países de língua portuguesa, pois isso é Cultura. Mas se eu desejasse ouvir música eletrônica eu teria muita opção, agora, música nacional de boa qualidade... Seria possível rever essa programação?”*

Resposta da área: *“A programação musical geral da Rádio Nacional FM continua sendo composta apenas por música brasileira. A Sra. ouviu a reprise do programa Templo do Rock, que vai ao ar aos sábados às 16h00 e é reprisado às segundas-feiras, às 22h00. É mais um exemplo de música internacional contemplada em nossa programação em edições pontuadas, como o Música do Mundo, o Alma Blues e alguns outros”.*

Angela Godoy Cantalice (processo 80-FM-2015): *“Programa Momento 3, Memória Musical, Tanto Mar, Claquete, Acervo origens, Então foi assim, Nossa - Rádio Nacional FM. Agradeço a vocês a presença diária em minha casa, no carro. Se me perguntarem o que mais gosto não sei dizer, gosto da ‘presença’ de vocês. Um abraço fraterno a toda grande equipe!”*

Resposta da área: *“A Coordenação da Rádio Nacional FM - 96,1 MHz, em resposta a sua mensagem, informa o seguinte: peço que além do agradecimento, informe à Sra Ângela que toda a equipe da Nacional FM recebe com grande satisfação as manifestações elogiosas como a dela e que isso nos motiva a fazer uma programação cada vez mais interessante para os nossos ouvintes.”*

Raul Moreira dos Reis (processo 84-FM-2015): *“Desejo ouvir ou, se possível, assistir ao programa semanal do Conjunto ‘Época de Ouro’ cuja gravação tem ido ao ar aos sábados e domingos, às 12 e às 9 horas, respectivamente, pela Rádio Nacional. Para tal, solicito aos Senhores as seguintes informações: quais as frequências da referida emissora em AM e em FM; se é possível assistir, pela Internet, o vídeo do referido programa”.*

Resposta da área: *“O Conjunto Época de Ouro se apresenta sempre às segundas-feiras, das 17h00 às 19h00, no auditório da Sala Funarte Sidney Muller, na Rua da*

*Imprensa, nº 16, Centro, RJ, (Tel. 2279-8087). Para ouvir o programa pela Rádio Nacional basta sintonizar o dial AM 1130 e, pela internet é possível ver e ouvir o programa, através do endereço <http://radios.ebc.com.br/nacionalrioam>."*

## **RADIOAGÊNCIA**

*Cleomar Almeida (processo 14-RN-2015): "Meu nome é Cleomar Almeida, sou jornalista do O Popular, veículo do Grupo Jaime Câmara (GJC), sediado em Goiânia-GO. Envio este email para solicitar um complemento da notícia Comissão da Câmara apura violência sexual contra meninas quilombolas de Goiás, publicado nesta segunda-feira no portal da Radioagência Nacional. A denúncia sobre abuso sexual de calungas, em comunidades quilombolas, no Estado de Goiás, foi feita inicialmente pelo jornal O Popular. Eu, autor da primeira reportagem, publicada no dia 4 de abril, levei quatro meses para apurar os casos de abusos. A partir daí, iniciamos uma série de reportagens e outros jornais começaram a repercutir o caso. O jornal Correio Braziliense publicou a sua primeira reportagem no dia 12 de abril, oito dias depois de O Popular iniciar a série. A Comissão de Direitos Humanos da Câmara dos Deputados têm os PDFs de todas as reportagens do jornal O Popular, que também podem ser acessadas pelo site do jornal. Entendemos necessária a complementação/retificação da notícia, devido ao esforço que tivemos de desempenhar desde janeiro deste ano, investigando os casos, até ser publicada a primeira reportagem. O esclarecimento é uma tentativa de apenas ser justo com o trabalho que exigiu tempo, apuração, dedicação e muito esforço até que fosse publicada a primeira reportagem. A correção da notícia divulgada no site da Radioagência Nacional e, se for o caso, de outros veículos da Agência Brasil de Comunicação já é adequada para o reconhecimento de uma investigação que levou três meses. Caso tenham interesse, confirmam a reportagem, em texto e vídeo, "Livres da escravidão, escravas de abusos", publicada com exclusividade pelo O Popular. <http://www.opopular.com.br/editorias/cidades/livres-da-escravid%C3%A3o-escravas-de-abusos-1.819807>. Por aqui, os senhores (as) podem ver todo o conteúdo já divulgado sobre o caso: <http://www.opopular.com.br/busca?q=calungas&=>".*

*Resposta da área: "Informamos que a inclusão da referência a matéria do jornal 'O Popular', de Goiânia, foi realizada no dia 21/04, ou seja, no dia seguinte em que o texto foi publicado. Segue o link da matéria em questão <http://radioagencianacional.ebc.com.br/direitos-humanos/audio/2015-04/comissao-de-direitos-humanos-apura-violencia-sexual-contra-meninas>".*



PROCESSOS PENDENTES

## Processos Pendentes

### PENDÊNCIAS NO ATENDIMENTO

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

As tabelas a seguir relacionam os processos de abril e maio, que estão pendentes de resposta. Em seguida, a descrição de cada processo com a data de previsão de resposta.

Área Encaminhada	Total de Processos sem Resposta
Diretoria de Conteúdo e Programação	20
Diretoria de Jornalismo	10
Superintendência de Suporte	8
Gerência de Rede	10
Diretoria de Produção	6
Coordenação MEC FM	6
Diretoria Geral	3
Coordenação MEC AM	2
Coordenação Nacional FM	2
<b>Total</b>	<b>67</b>

Processo	Área Encaminhada	Data de Envio	Previsão de Resposta
57-MF-2015	Coordenação MEC FM	03/04/2015	10/04/2015
628-TB-2015	Superintendência de Suporte	08/04/2015	15/04/2015
633-TB-2015	Gerência de Rede	08/04/2015	15/04/2015
51-MF-2015	Coordenação MEC FM	13/04/2015	20/04/2015
675-TB-2015	Diretoria de Conteúdo e Programação	13/04/2015	20/04/2015
55-MF-2015	Diretoria de Conteúdo e Programação	13/04/2015	20/04/2015
681-TB-2015	Gerência de Rede	14/04/2015	22/04/2015
54-MF-2015	Coordenação MEC FM	14/04/2015	22/04/2015
686-TB-2015	Diretoria de Conteúdo e Programação	15/04/2015	23/04/2015
74-FM-2015	Coordenação MEC FM	15/04/2015	23/04/2015
152-AB-2015	Diretoria de Conteúdo e Programação	16/04/2015	24/04/2015
59-MF-2015	Coordenação MEC FM	16/04/2015	24/04/2015
703-TB-2015	Diretoria de Conteúdo e Programação	16/04/2015	24/04/2015
704-TB-2015	Diretoria de Conteúdo e Programação	16/04/2015	24/04/2015
705-TB-2015	Diretoria de Conteúdo e Programação	17/04/2015	27/04/2015
707-TB-2015	Diretoria de Conteúdo e Programação	17/04/2015	27/04/2015
711-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	17/04/2015	27/04/2015

737-TB-2015	Diretoria de Conteúdo e Programação	23/04/2015	30/04/2015
736-TB-2015	Diretoria de Produção	23/04/2015	30/04/2015
741-TB-2015	Gerência de Rede	23/04/2015	30/04/2015
744-TB-2015	Diretoria de Conteúdo e Programação	23/04/2015	30/04/2015
760-TB-2015	Gerência de Rede	27/04/2015	04/05/2015
767-TB-2015	Diretoria de Conteúdo e Programação	27/04/2015	04/05/2015
52-PE-2015	Diretoria de Conteúdo e Programação	28/04/2015	05/05/2015
797-TB-2015	Diretoria de Conteúdo e Programação	28/04/2015	05/05/2015
829-TB-2015	Diretoria de Conteúdo e Programação	30/04/2015	07/05/2015
842-TB-2015	Diretoria de Conteúdo e Programação	30/04/2015	07/05/2015
908-TB-2015	Diretoria de Conteúdo e Programação	07/05/2015	14/05/2015
909-TB-2015	Diretoria de Produção	07/05/2015	14/05/2015
923-TB-2015	Diretoria de Produção	08/05/2015	15/05/2015
72-MF-2015	Superintendência de Suporte	11/05/2015	18/05/2015
75-MF-2015	Superintendência de Suporte	12/05/2015	19/05/2015
954-TB-2015	Gerência de Rede	13/05/2015	20/05/2015
959-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	13/05/2015	20/05/2015
977-TB-2015	Superintendência de Suporte	15/05/2015	22/05/2015

978-TB-2015	Gerência de Rede	15/05/2015	22/05/2015
185-AB-2015	Diretoria de Conteúdo e Programação	15/05/2015	22/05/2015
994-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	18/05/2015	25/05/2015
59-RJ-2015	Diretoria de Jornalismo	19/05/2015	26/05/2015
194-AB-2015	Diretoria de Jornalismo	20/05/2015	27/05/2015
1047-TB-2015	Diretoria de Conteúdo e Programação	21/05/2015	28/05/2015
1050-TB-2015	Superintendência de Suporte	21/05/2015	28/05/2015
89-MF-2015	Coordenação MEC FM	21/05/2015	28/05/2015
35-MA-2015	Coordenação MEC AM	22/05/2015	29/05/2015
193-AB-2015	Diretoria de Jornalismo	22/05/2015	29/05/2015
1063-TB-2015	Superintendência de Suporte	22/05/2015	29/05/2015
1078-TB-2015	Gerência de Rede	22/05/2015	29/05/2015
1077-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	22/05/2015	29/05/2015
1079-TB-2015	Gerência de Rede	22/05/2015	29/05/2015
89-FM-2015	Coordenação Nacional FM	22/05/2015	29/05/2015
778-EB-2015	Diretoria Geral	25/05/2015	1º/06/2015
90-FM-2015	Coordenação Nacional FM	25/05/2015	1º/06/2015
1085-TB-2015	Diretoria de Produção	25/05/2015	1º/06/2015
1097-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	25/05/2015	1º/06/2015
61-RJ-2015	Gerência de Rede	25/05/2015	1º/06/2015
36-MA-2015	Coordenação MEC AM	25/05/2015	1º/06/2015

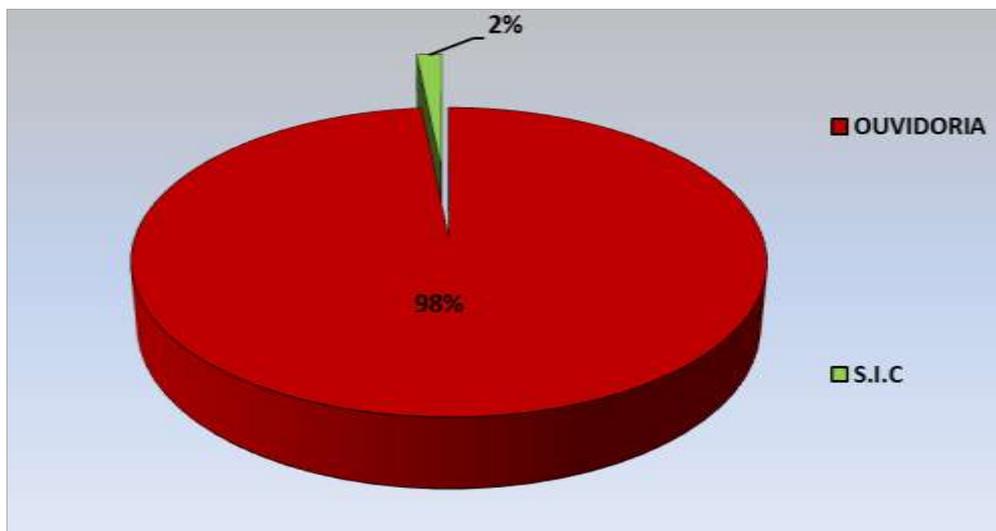
1125-TB-2015	Diretoria de Conteúdo e Programação	26/05/2015	02/06/2015
1127-TB-2015	Diretoria de Produção	26/05/2015	02/06/2015
1140-TB-2015	Superintendência de Suporte	27/05/2015	03/06/2015
788-EB-2015	Diretoria de Produção	27/05/2015	03/06/2015
1149-TB-2015	Superintendência de Suporte	27/05/2015	03/06/2015
1156-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	28/05/2015	05/05/2015
1151-TB-2015	Gerência de Rede	28/05/2015	05/05/2015
1159-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	28/05/2015	05/05/2015
201-AB-2015	Diretoria Geral	28/05/2015	05/05/2015
202-AB-2015	Diretoria Geral	29/05/2015	08/05/2015
1164-TB-2015	Diretoria de Conteúdo e Programação	29/05/2015	08/05/2015



QUANTITATIVO DE ATENDIMENTO

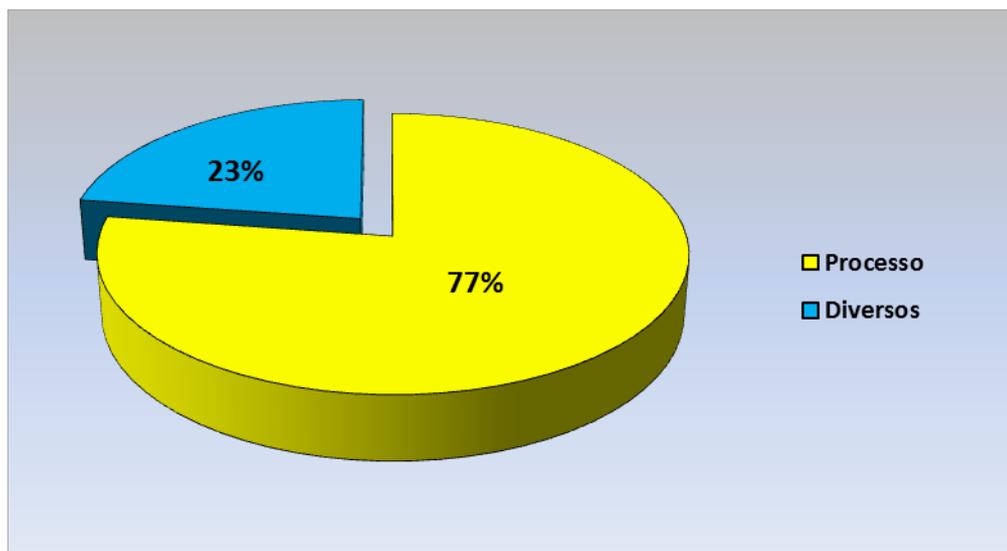
**GERAL**

A Ouvidoria da EBC contabilizou nos meses de abril e maio 1.463 atendimentos, são 1.440 referentes ao atendimento da Ouvidoria e 23 do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

**Percentual de atendimentos no período**

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 1.440 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 1.113 (77%) geraram processos por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. As 327 manifestações (23%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo, são classificadas como “diversos” por não se referirem a assuntos pertinentes à EBC.

**Percentual de atendimentos por relevância**

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As 1.113 manifestações que geraram processos distribuem-se entre os veículos conforme demonstrado abaixo:

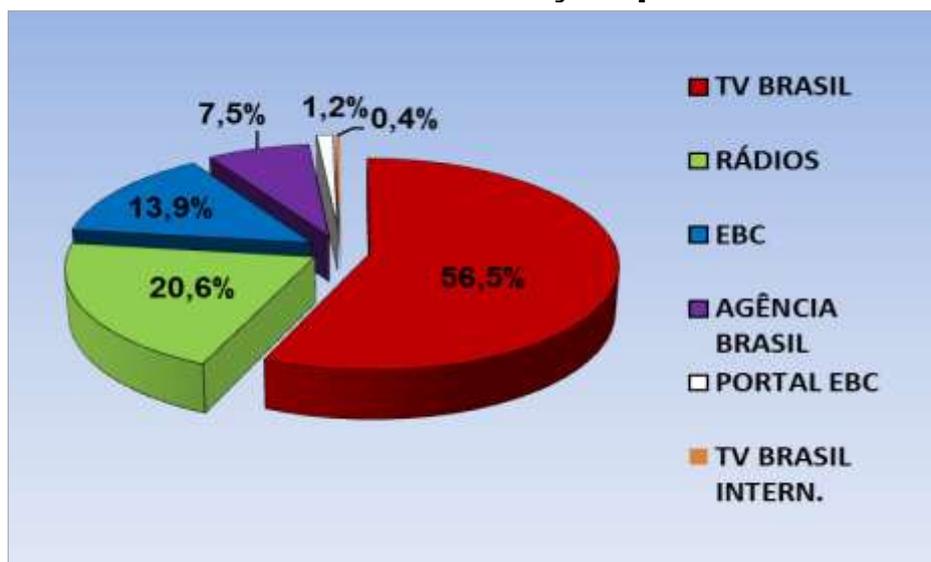
### Manifestações por veículo

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	629	56,5%
RÁDIOS	229	20,6%
EBC	155	13,9%
AGÊNCIA BRASIL	83	7,5%
PORTAL EBC	13	1,2%
TV BRASIL INTERN.	4	0,4%
<b>TOTAL</b>	<b>1113</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

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

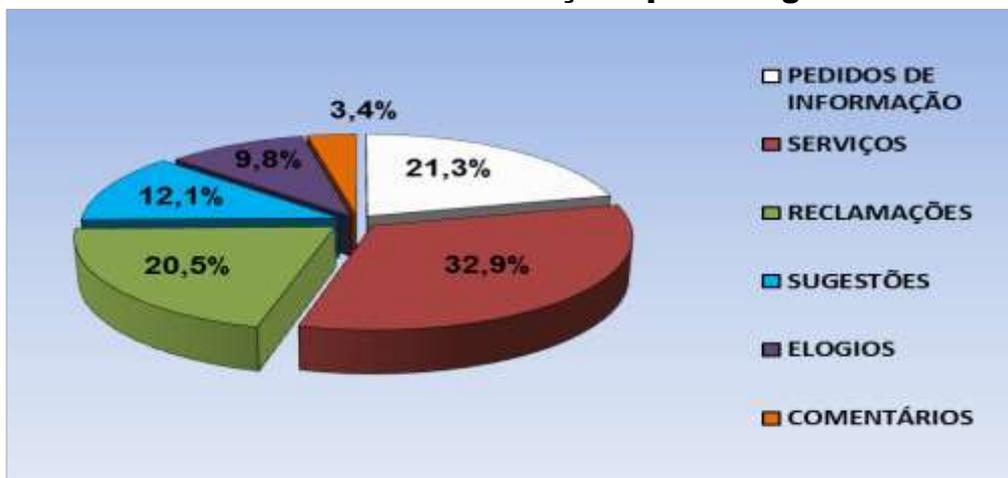
### Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 79,5% dos atendimentos no período, contra 20,5% das reclamações.

### Percentual das manifestações por categorias



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

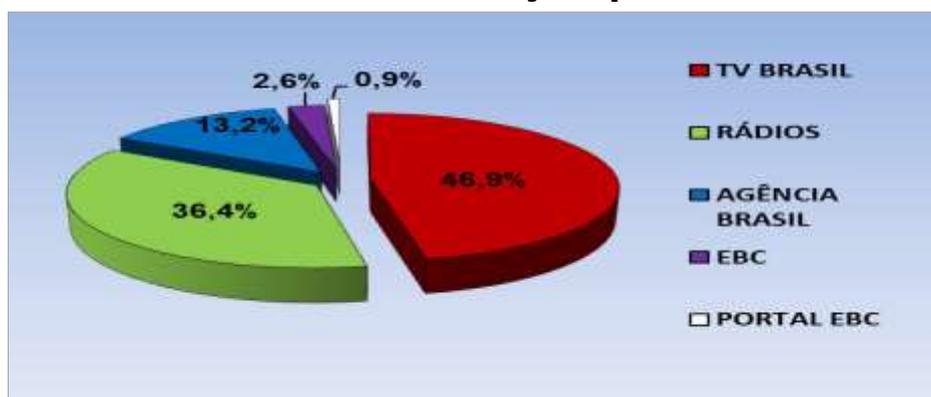
### Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	107	46,9%
RÁDIOS	83	36,4%
AGÊNCIA BRASIL	30	13,2%
EBC	6	2,6%
PORTAL EBC	2	0,9%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>228</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de reclamações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

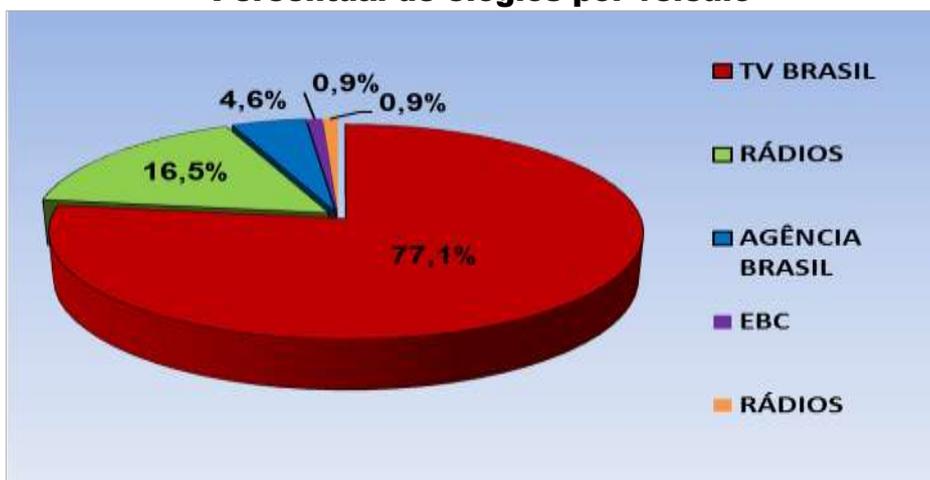
## Elogios

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	84	77,1%
RÁDIOS	18	16,5%
AGÊNCIA BRASIL	5	4,6%
EBC	1	0,9%
RÁDIOS	1	0,9%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de elogios por veículo



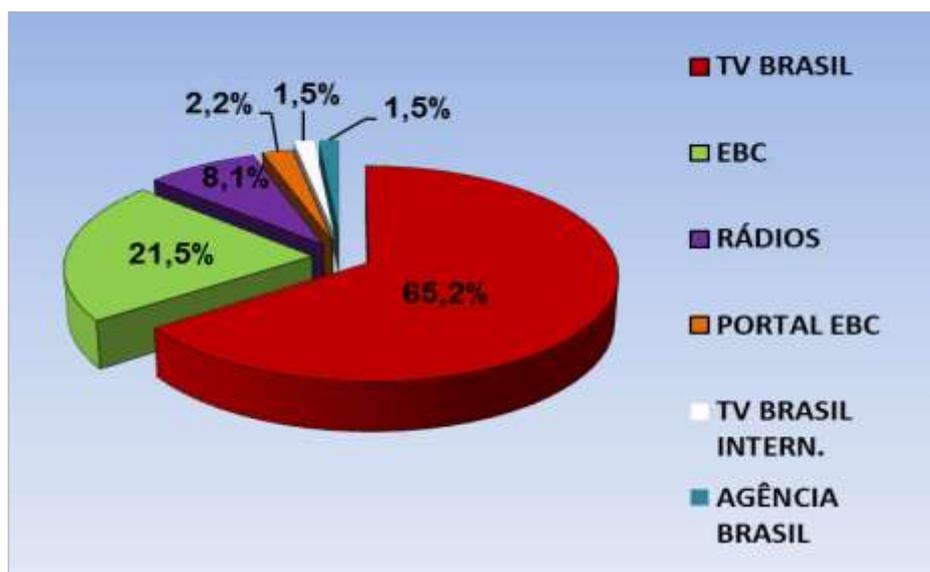
FONTE: NAMBI-OUVIDORIA/EBC

## 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	88	65,2%
EBC	29	21,5%
RÁDIOS	11	8,1%
PORTAL EBC	3	2,2%
TV BRASIL INTERN.	2	1,5%
AGÊNCIA BRASIL	2	1,5%
<b>TOTAL</b>	<b>135</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

**Percentual de sugestões por veículo**

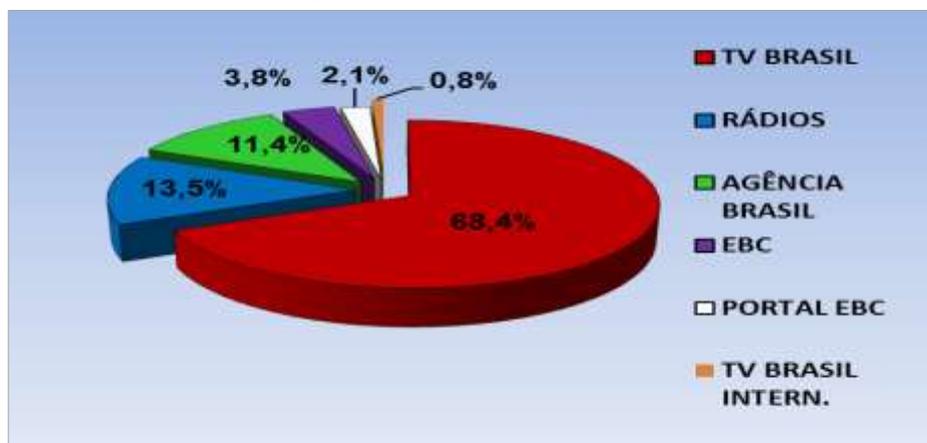
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

**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	154	64,2%
RÁDIOS	44	18,3%
AGÊNCIA BRASIL	18	7,5%
EBC	16	6,7%
PORTAL EBC	4	1,7%
TV BRASIL INTERN.	4	1,7%
<b>TOTAL</b>	<b>240</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

**Percentual de pedidos de informação por veículo**

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

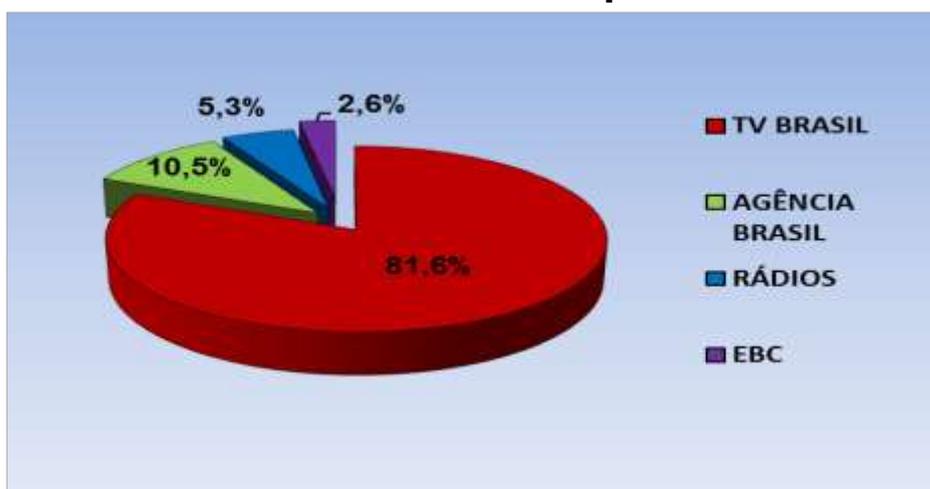
## Comentários

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	31	81,6%
AGÊNCIA BRASIL	4	10,5%
RÁDIOS	2	5,3%
EBC	1	2,6%
PORTAL EBC	0	0,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>38</b>	<b>100,0%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de comentários por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

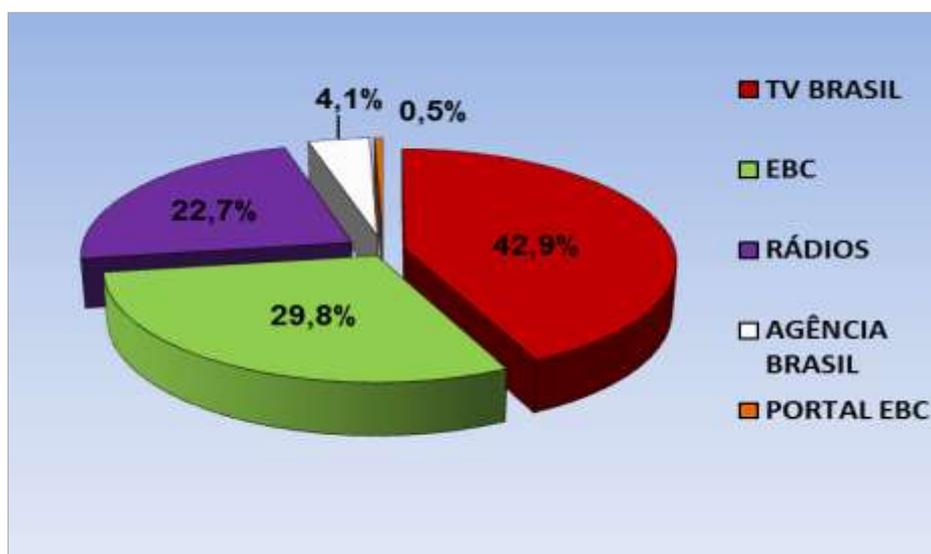
## Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	157	42,9%
EBC	109	29,8%
RÁDIOS	83	22,7%
AGÊNCIA BRASIL	15	4,1%
PORTAL EBC	2	0,5%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>366</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de serviços por veículo



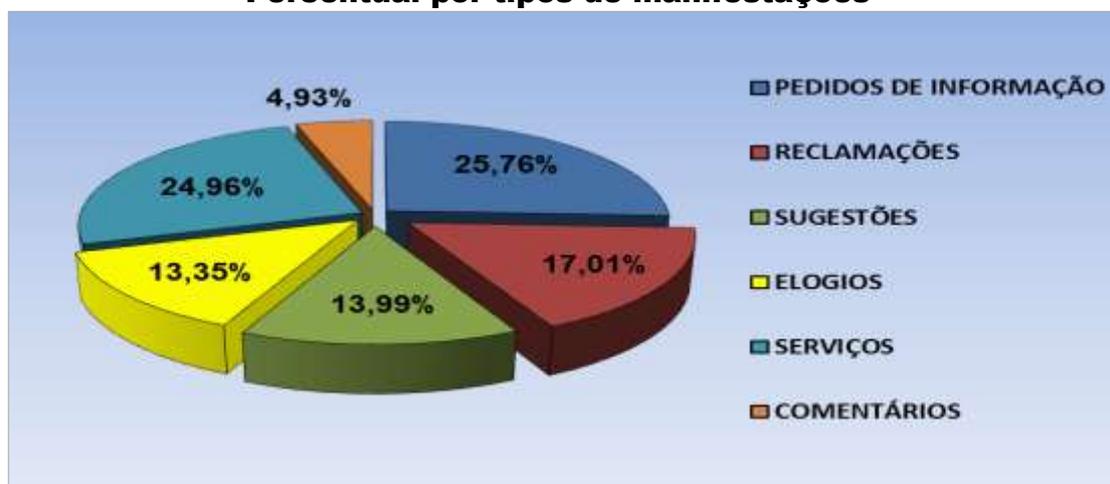
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### QUANTITATIVO DE ATENDIMENTOS POR VEÍCULO

#### TV Brasil

A Ouvidoria recebeu nos meses de abril e maio 629 manifestações direcionadas à TV Brasil. Destas, o maior número é de pedidos de informação (162) e serviços (157). Foram 107 reclamações, 88 sugestões, 84 elogios e 31 comentários. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

### Percentual por tipos de manifestações

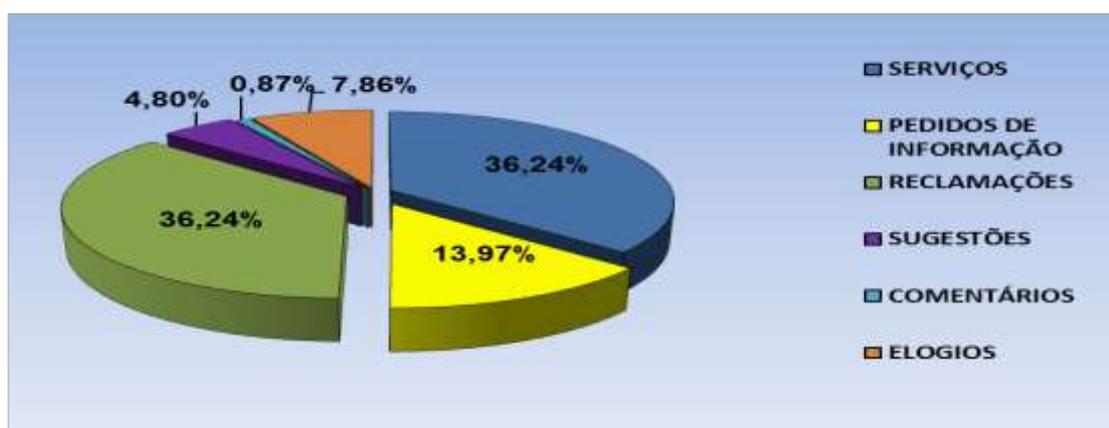


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu nos meses de abril e maio 229 manifestações dirigidas às rádios. A maior parte das demandas foi por reclamações (83) e serviços (83). Em seguida vêm os pedidos de informação (32), elogios (18), sugestões (11), e comentários (2). O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

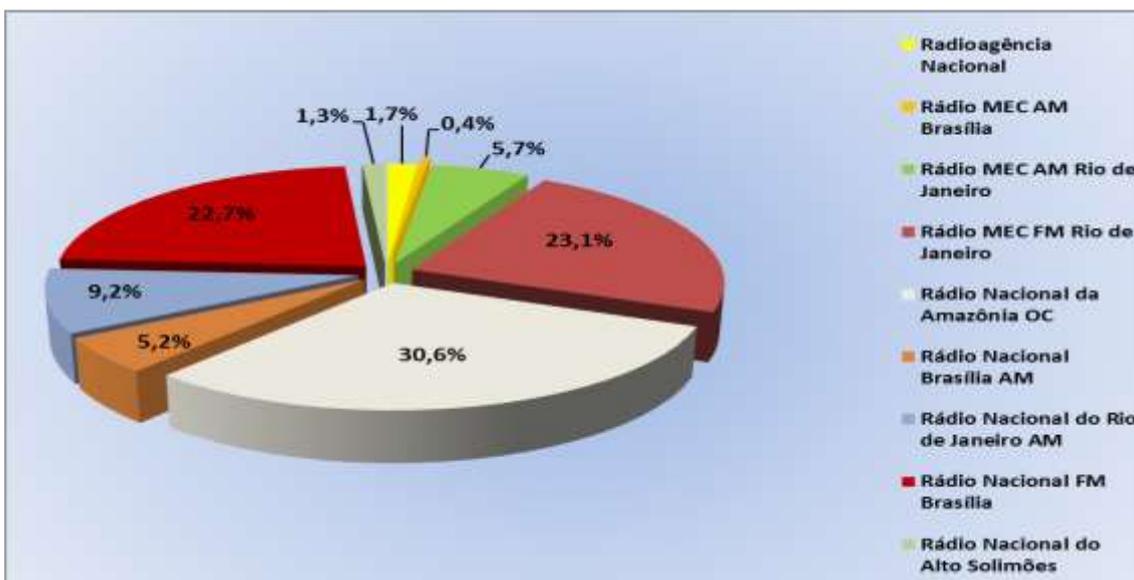
### Percentual por tipos de manifestações



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Serviço	Pedido	TOTAL	%
Radioagência Nacional	2	0	1	0	1	0	4	1,7%
Rádio MEC AM Brasília	0	0	0	0	1	0	1	0,4%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	9	2	0	0	0	2	13	5,7%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	24	8	4	2	5	10	53	23,1%
Rádio Nacional da Amazônia OC	2	3	0	0	63	2	70	30,6%
Rádio Nacional Brasília AM	2	1	1	0	8	0	12	5,2%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	8	1	3	0	1	8	21	9,2%
Rádio Nacional FM Brasília	35	2	1	0	4	10	52	22,7%
Rádio Nacional do Alto Solimões	1	1	1	0	0	0	3	1,3%
<b>TOTAL</b>	<b>83</b>	<b>18</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>83</b>	<b>32</b>	<b>229</b>	<b>100%</b>

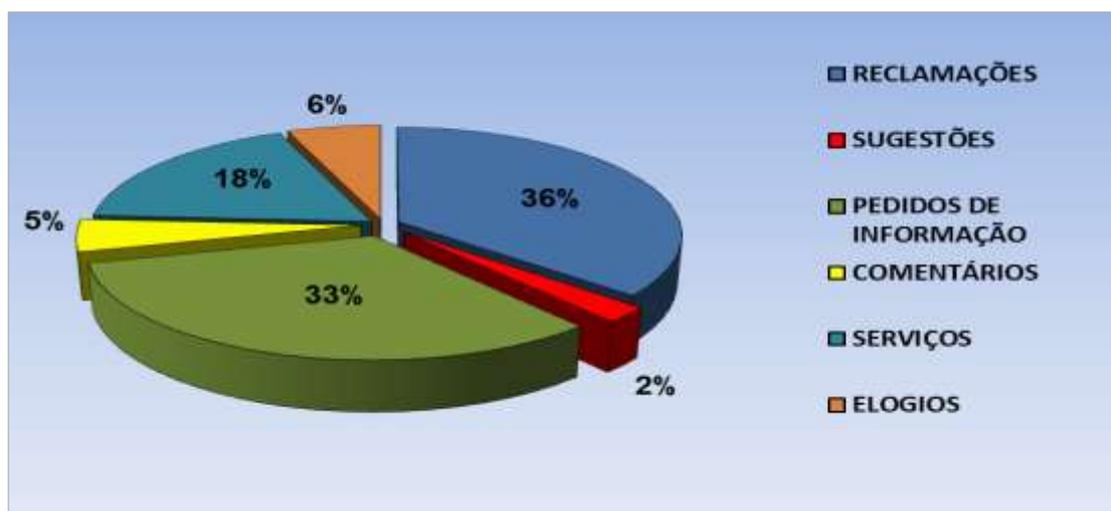
A rádio com maior quantidade de demandas é a Nacional da Amazônia OC (30,6%), MEC FM Rio de Janeiro (23,1%) Nacional FM Brasília (22,7%) e Nacional Rio de Janeiro AM (9,2%), MEC AM Rio de Janeiro (5,7%), Nacional Brasília AM (5,2%), Radioagência (1,7%), Nacional Alto Solimões (1,3%) e MEC AM Brasília (0,4%). O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.

**Percentual de manifestações por rádio**

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

**Agência Brasil**

A Ouvidoria recebeu nos meses de abril e maio 83 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 30 manifestações foram por reclamações, 27 pedidos de informação, 15 serviços, 5 elogios, 4 comentário e 2 sugestões. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

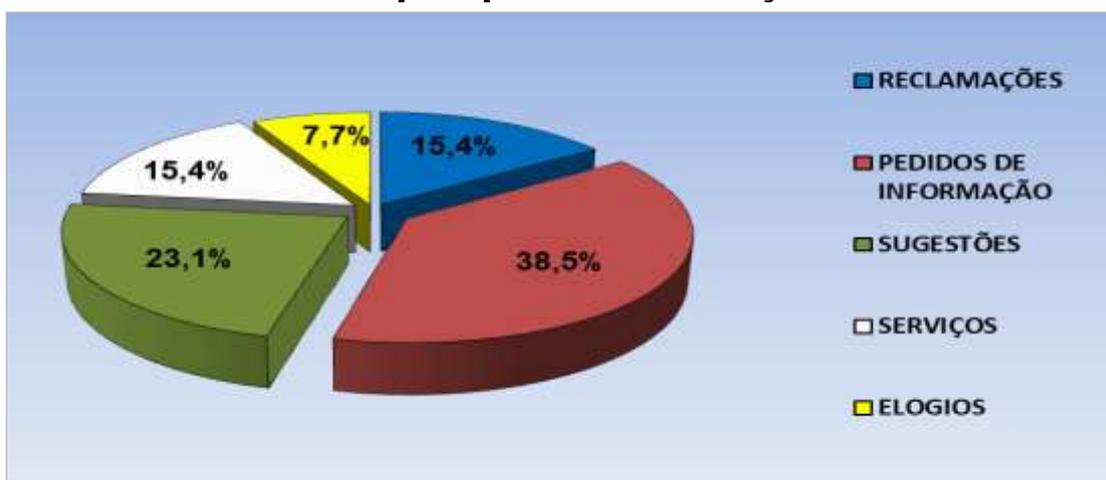
**Percentual por tipos de manifestações**

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Portal EBC

A Ouvidoria recebeu nos meses de abril e maio 13 manifestações direcionadas ao Portal da EBC. Destas, o maior número é de pedidos de informação (5). Foram 3 sugestões, 2 reclamações, 2 serviços e 1 elogio. Não teve registro de comentário. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

**Percentual por tipos de manifestações**

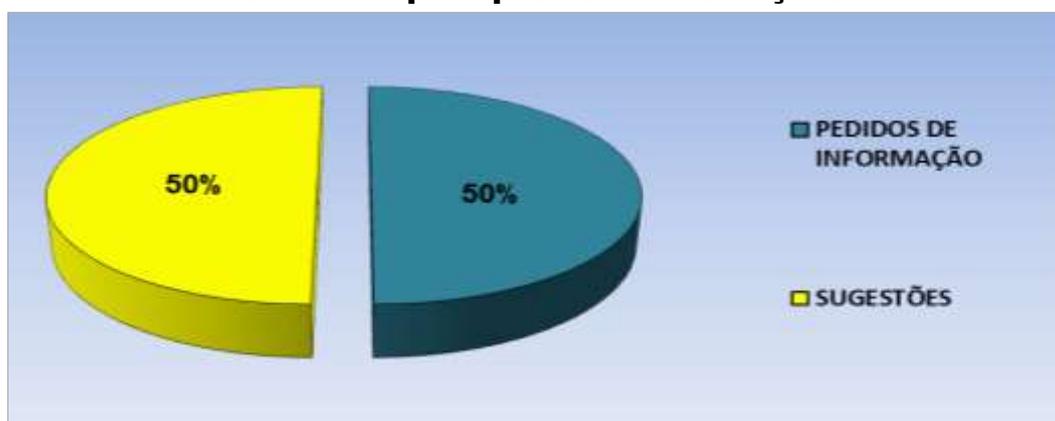


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## TV Brasil Internacional

A Ouvidoria recebeu nos meses abril e maio 4 manifestações referentes à TV Brasil Internacional. Foram 2 sugestões e 2 pedidos de informação. Não há registro de elogio, comentário, reclamação e serviço. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

**Percentual por tipos de manifestações**

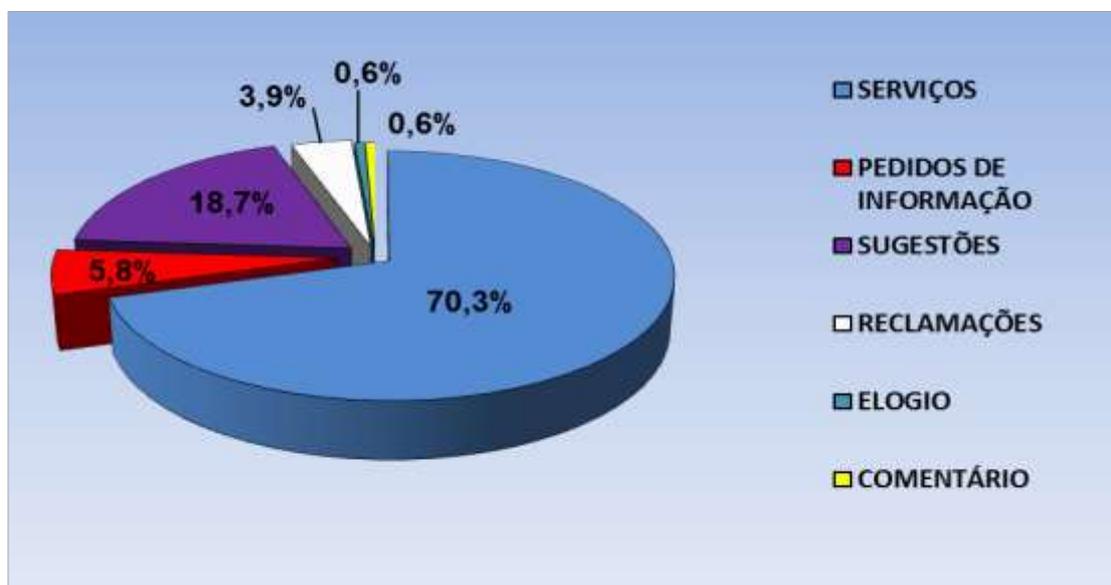


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## Empresa Brasil de Comunicação - EBC

A Ouvidoria recebeu nos meses de abril e maio 155 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, 109 manifestações foram por serviços, 29 sugestões, 9 pedidos de informações, 6 reclamações e 1 elogio e 1 comentário. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

**Percentual por tipos de manifestações**



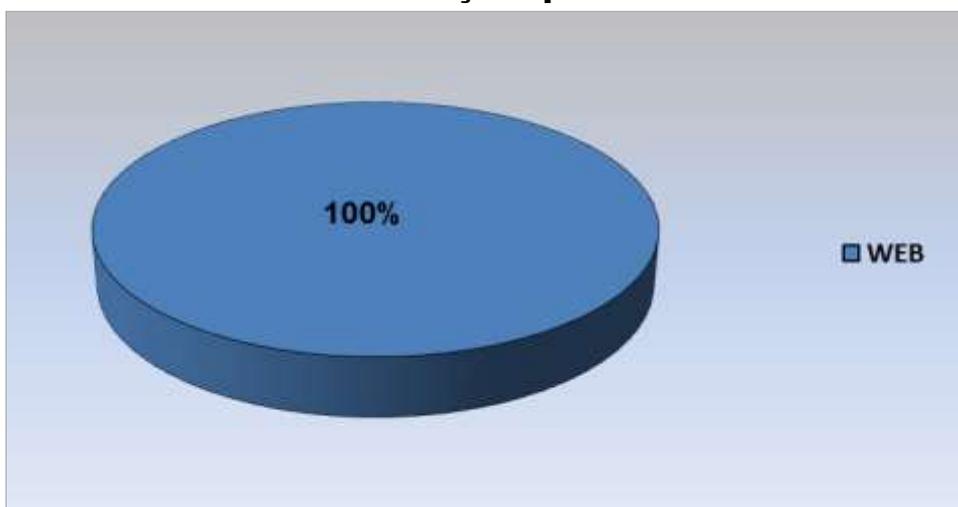
FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC



**SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC**

O SIC registrou nos meses de abril e maio 23 pedidos de informação, todos recebidos via *web* (e-SIC).

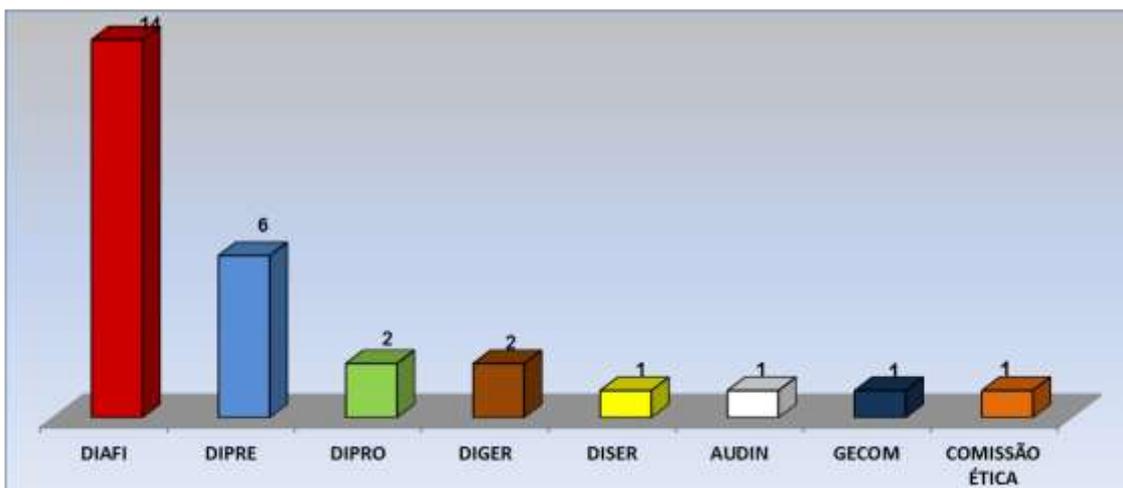
### Pedidos de Informações por Meio de Acesso



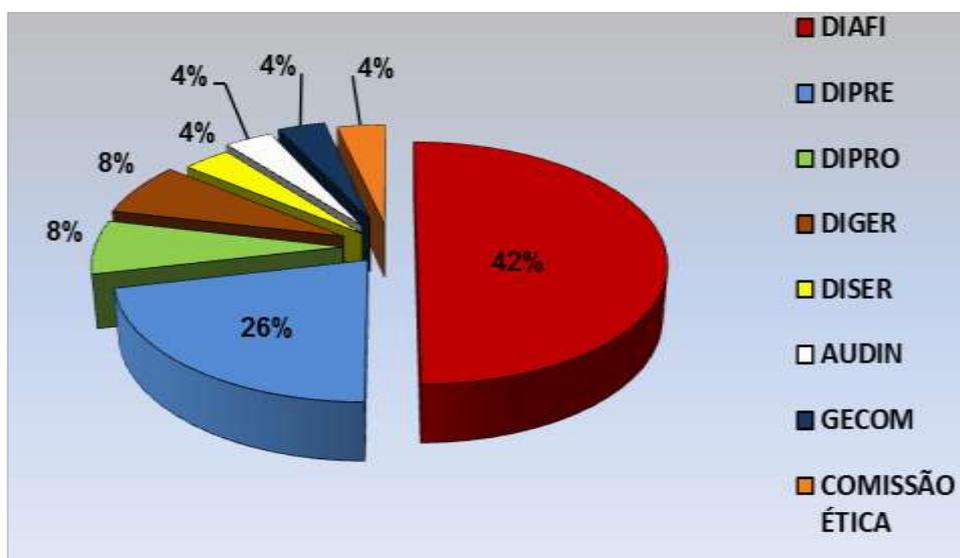
FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

### Pedidos de informações por área de competência



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

**Pedidos de informações por área de competência**

FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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