



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

# Relatório da Ouvidoria

Abril

2017

## **Ouvidora-geral**

*Josefi Marques*

## **Ouvidores-adjuntos**

*Aída Carla de Araújo*

*Beatriz Arcoverde*

## **Atendimento**

*Ana Cristina Santos*

*Gabriela Chaves*

*Jamily Souza*

*José Luiz Matos*

*Carlos Genildo*

## **Monitoramento e Gestão da Informação**

*Daniel Teixeira*

*David Silberstein*

*Tiago Martins*

## **Apoio à comunicação**

*Wêdson França*

## **Secretária**

*Edna Mamédio*

## **Estagiária**

*Renata Werneck*

---

# Apresentação

O Relatório da Ouvidoria referente ao mês de abril de 2017 registra um total de 823 atendimentos – 815 referentes a conteúdos e programação dos veículos da EBC e oito relacionados ao Serviço de Informação ao Cidadão-SIC. Em relação ao mês anterior, verificamos um aumento das demandas na ordem de 56,7%, fato que se deve, em parte, ao desligamento das transmissões analógicas da TV Brasil, o que gerou 23 reclamações e 626 pedidos de informação sobre como voltar a sintonizar a emissora por antena parabólica.

Na seção Manifestações do Público, podem ser conferidas algumas das principais mensagens sobre cada um dos veículos, as respostas enviadas pelas áreas demandadas, inclusive as providências para fazer frente à enxurrada de telefonemas provocados pela interrupção da transmissão analógica da TV Brasil por parabólicas.

Na seção Análises de Conteúdos, sobre a TV Brasil, a Ouvidoria percebeu uma substancial melhoria na qualidade técnica da transmissão do telejornal *Repórter Brasil Noite*, embora fragilidades de texto e de informações também tenham sido registradas. Sobre a apresentação do programa *Stadium*, um telespectador reclamou, sem razão, do que considerou incorreção de linguagem; a Ouvidoria contestou. A cobertura da greve geral convocada pelas centrais sindicais para o dia 28/4 também teve monitoramento e análise em todos os veículos.

Nas rádios, a cobertura das manifestações durante a greve geral foi parcial, privilegiando o viés dos transtornos causados pela paralisação dos transportes públicos. Todas as pessoas entrevistadas referiam-se apenas a esse aspecto dos acontecimentos. Na edição das 20h do jornalístico *Nacional Informa*, omissão de dados na narrativa provocou distorção nas informações. Sobre a *Nacional da Amazônia*, que está fora do ar desde 20/3, uma ouvinte sugeriu, no ar, fazer um a “vaquinha” para compra de um transmissor novo.

Na Agência Brasil, a cobertura foi equilibrada, embora com pouca abrangência, já que as paralisações estenderam-se a diversas capitais e cidades. No Portal da EBC, que tem uma capa com perfil noticioso, os acontecimentos daquele dia praticamente não foram noticiados, a despeito das 29 matérias disponíveis, feitas pela reportagem da Agência durante todo o dia.

A Ouvidoria também registrou a necessidade de aprimoramento na identificação de fotos na Galeria de Fotos da Agência Brasil – se a foto não estiver relacionada a uma reportagem, as informações são insuficientes para informação do usuário. A inadequação no uso das palavras e na construção de frases em reportagens também foi observada. A falta de contextualização de alguns assuntos foi uma das fragilidades notadas nos textos da Agência Brasil.

As citações a programas, divididas nas categorias reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação, podem ser vistas na seção Monitoramento e Gestão da Informação.

Joseti Marques

Ouvidora Geral

---

# Sumário

## Análise de conteúdo

### TV Brasil

TV Brasil sai da parabólica e público reage.....	7
Mapa das reclamações sobre o fim da transmissão analógica da TV Brasil por satélite.....	9
Análise de uma edição do <i>Repórter Brasil</i> .....	10
Em caso de dúvida, o público sempre tem razão .....	12
Cobertura da greve geral .....	13

### Agência Brasil e Portal EBC

Sim, mas e aí? .....	16
A correção dos dados e a missão da comunicação pública.....	17
Comunicação eficiente depende do uso correto das palavras.....	18
Foco no cidadão entre os resultados de pesquisa .....	19
Hein?.....	21
Escreveu mas não leu .....	21
Hein, hein?!.....	22
Sem contextualização, texto esbarra em proselitismo .....	22
Afinal, pode, não pode, ou quanto custa? .....	23
Cobertura da greve geral no Portal EBC.....	24
Cobertura da greve geral na Agência Brasil .....	25

### Sistema de Rádios

Ouvintes querem fazer vaquinha para ter de volta a Nacional da Amazônia .....	26
Especial Reforma da Previdência: Falta de pluralidade favorece proselitismo .....	27
Ouvintes enfrentam problemas para ouvir as Rádios EBC pela internet .....	29
Cobertura da greve geral: Nas rádios, manifestantes não aparecem.....	30
Distorção, erros de informação e produção de sentido no rádio.....	31
<i>Jornal da Cidade</i> : quando a cabeça não se encaixa no corpo da matéria.....	33

## Manifestações do público

TV Brasil.....	35
Agência Brasil e Portal EBC.....	37
Sistema de Rádios.....	39
Estatísticas de atendimento .....	43
Monitoramento e Gestão da Informação .....	50
Processos pendentes.....	56
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....	58

# Análise de conteúdos

## TV Brasil sai da parabólica e público reage

No dia quatro de abril, segunda-feira, os telespectadores da TV Brasil foram surpreendidos com o desligamento do Satélite Star One C2, interrompendo a transmissão para as antenas parabólicas; os funcionários da Coordenação de Atendimento da Ouvidoria da EBC também foram pegos de surpresa.

A Ouvidoria se transformou numa espécie de *call center* precário, recebendo centenas de telefonemas de telespectadores irritados com o desligamento do sinal analógico nas antenas parabólicas.

Os telespectadores não foram informados com antecedência sobre a mudança. Somente no dia em que o sinal deixou de ser transmitido é que um pequeno aviso começou a aparecer na tela das TVs.

*“Aviso importante: Visando melhorar a qualidade do seu sinal, a TV Brasil está transmitindo sua programação em nova frequência nesse mesmo satélite. Sintonize em seu receptor o sinal da TV Brasil digital na frequência 3657,75 MH com mais qualidade de som e imagem.”*

O aviso faz parecer que o problema era de simples solução, mas não era, tanto que as reclamações congestionaram os canais da Ouvidoria – telefone, e-mail e formulário do sistema Fale com a Ouvidoria.

Medidas emergenciais tiveram que ser adotadas pela Ouvidoria para atender às demandas. A Diretoria de Operações de Engenharia e Tecnologia designou dois técnicos, que se revezaram, em horário comercial, para dar aos telespectadores respostas que a Ouvidoria não tem condições técnicas de oferecer.

Uma resposta padrão também foi elaborada para atender aos telespectadores:

*“Prezado telespectador,*

*Informamos que a TV Brasil desligou o sinal analógico via satélite e agora só será possível assistir a programação através do sinal digital. Seguem algumas orientações da Diretoria de Operações Engenharia e Tecnologia da EBC. Nos casos de recepção via satélite, isto é, por antena parabólica, o espectador deverá adquirir um receptor compatível com a recepção digital para fazer a sintonia da TV Brasil.*

*Se você já tem um receptor compatível com o sinal digital, as instruções são as seguintes:*

*Menu - Instalação ou Menu - Sintonizar canal ou Menu - Sintonia Automática.*

*Satélite - Star One C2*

*Frequência - 3657,75 MHZ*

*Relação de Aspecto - 169*

*Symbol Rate - 7.500 Msym/s*

*FEC - 2/3*

*Polarização - Vertical*

*Padrão - DVB-S*

*Caso você possua receptor compatível apenas com o sinal analógico, somente acessará a programação da TV Brasil se adquirir um receptor compatível com o sinal digital, podendo ser um receptor misto (analógico e digital) ou digital (recebe apenas sinais digitais).*

*Caso ainda não consiga sintonizar, poderá ligar para falar com um dos nossos técnicos da engenharia pelo seguinte telefone 61 – 3799 5767 (Heitor) ou pelo e-mail: atendimentoaopublico.engenharia@ebc.com.br”.*

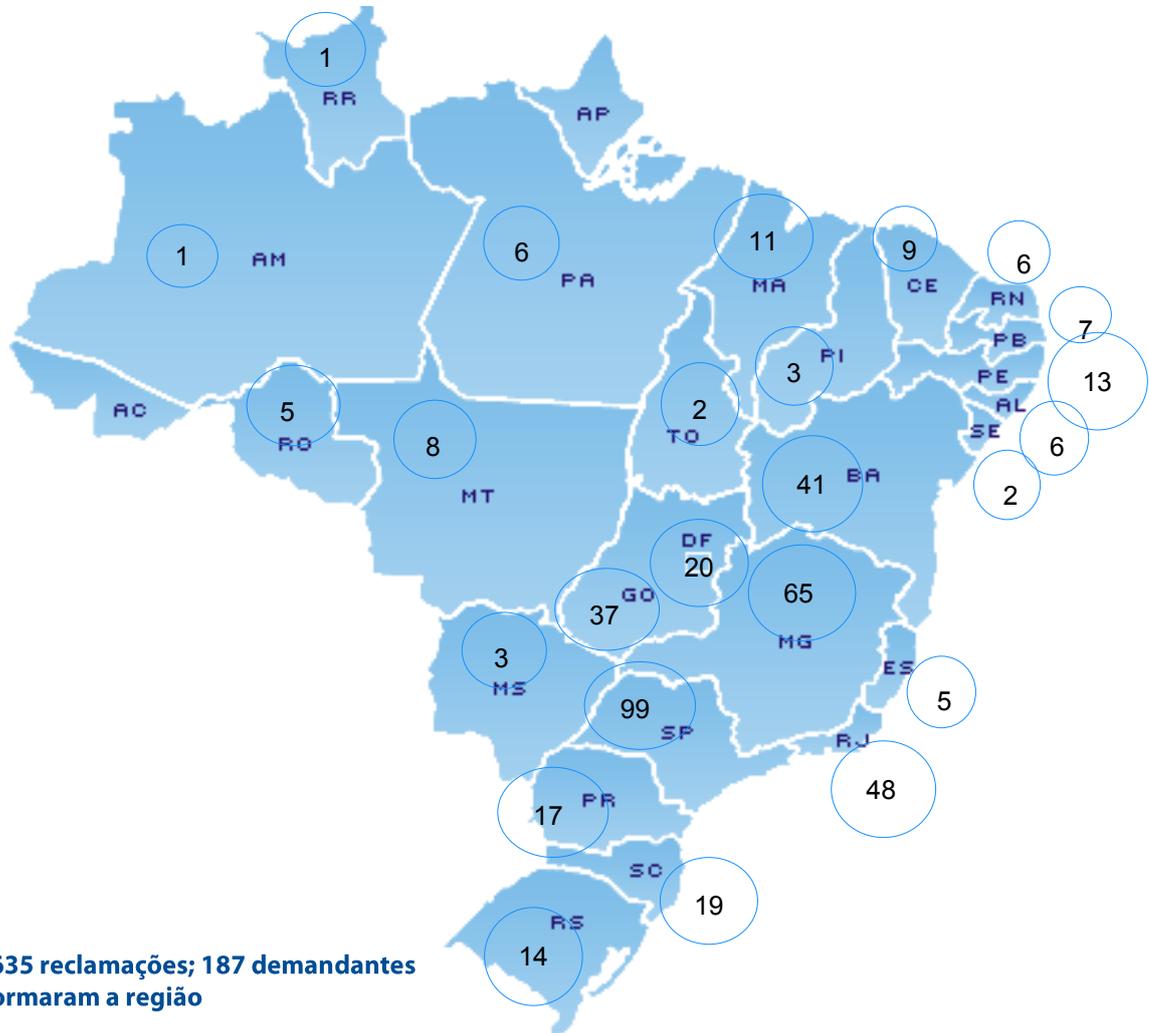
Do dia 3 até o dia 17 de abril, a Ouvidoria já havia recebido 479 mensagens, sendo que 228 por e-mail ou pelo formulário, e 251 por telefone. A Ouvidoria possui apenas uma linha para o atendimento ao público. Enquanto uma pessoa era atendida, ouvia-se o sinal de ligações em espera. Eram pessoas que tentavam entrar em contato, mas desistiam de aguardar o atendimento. Diante disso, pode-se pensar que o número de pessoas que tentaram reclamar à Ouvidoria é pelo menos quatro vezes maior do que o registrado.

Cezar Camillo Alves Pelzer (processo 586-TB-2017) criticou o desligamento do canal analógico e perguntou se a EBC não poderia rever esta decisão: *“Prezados Senhores, venho externar minha profunda indignação com o desligamento do canal analógico da TV Brasil na grade de emissoras brasileiras no satélite Star One C2, que possui um público de mais de 2.850.000 antenas parabólicas em todo o território nacional. Essa elitização de somente transmitir em digital exclui as populações situadas nos mais inóspitos rincões do Brasil que não possuem receptores digitais e que, por fatores de ordem técnica, não terão acesso à programação já costumeira da TV Brasil. Portanto, rogo aos senhores o bom senso de reanálise desta decisão em nome de uma população de mais de 8 milhões de brasileiros. Aguardamos com a certeza de que esta posição seja revista o mais breve possível”.*

Ramon Arturo Gatti (processo 518-TB-2017), afirmou, indignado, que a emissora pública perdeu um telespectador: *“A emissora cancelou a transmissão analógica via parabólica (via satélite). É uma lástima porque deixarei de assistir à emissora!!! Acho que burlaram o fato de que as emissoras via satélite continuariam transmitindo via satélite analogicamente. Pergunto, será revisada a decisão? Pois a transmissão digital só afetaria transmissões terrestres”.*

Flávio Silva Rocha (processo 583-TB-2017) destacou o desrespeito com o telespectador: *“Operadores da TV Brasil, venho pelo presente externar meu descontentamento, pela falta de consideração dos senhores aos telespectadores da referida emissora, pois fui pego de surpresa hoje de manhã ao ligar a TV e me deparar com o enunciado de que o sinal analógico fora desativado”.*

## Mapa das reclamações sobre o fim da transmissão analógica da TV Brasil por satélite



Estado	Demandas
Alagoas	6
Amazonas	1
Bahia	41
Brasília	20
Ceará	9
Espírito Santo	5
Goiás	37
Maranhão	11
Mato Grosso	8
Mato Grosso do Sul	3
Minas Gerais	65
Pará	6
Paraíba	7

Estado	Demandas
Paraná	17
Pernambuco	13
Piauí	3
Rio de Janeiro	48
Rio Grande do Norte	6
Rio Grande do Sul	14
Rondônia	5
Roraima	1
Santa Catarina	19
São Paulo	99
Sergipe	2
Tocantins	2
<b>Total</b>	<b>448</b>

## Análise de uma edição do *Repórter Brasil*

*No procedimento de verificação por amostragem, a Ouvidoria analisou a edição do dia 11 de abril do Repórter Brasil Noite. O ponto positivo é que os problemas técnicos registrados em outras edições não ocorreram nesta. No entanto, foram observadas fragilidades na edição de textos dos apresentadores e falhas de informação em algumas reportagens. A Ouvidoria apresenta as observações na ordem de apresentação das matérias no telejornal. A exceção fica para uma reportagem exibida no último bloco do telejornal, sobre o custo da saúde pública e privada no Brasil. Essa matéria terá análise mais completa na próxima edição do Boletim.*

A primeira matéria do primeiro bloco do telejornal informava sobre o quantitativo de ligações recebidas pelo Disque 100 em 2016. Mas em nenhum momento, nem no texto de apresentação e nem na reportagem, houve informação sobre o que é o Disque 100, a que situações atende e a que órgão está vinculado, por exemplo. As informações são necessárias não apenas para esclarecer os que não sabem, mas para fixar, na atenção daqueles que conhecem, o tipo de serviço que é prestado, principalmente porque são diversas as situações a que o Disque 100 atende. Esse tratamento da informação faz parte da prestação de serviço do jornalismo.

Na apresentação da reportagem, o texto também cria uma ambiguidade na informação: *"crianças e adolescentes ainda lideram o ranking de ligações"* – são os que mais ligam para denunciar ou são as principais vítimas da violência que as ligações denunciam?

A matéria sobre a Previdência Social também tem um problema no texto de abertura, quando diz que *"O objetivo é incluir um número maior de pessoas"*, sem especificar em que situação se pretende incluir esse número maior de pessoas. A proposta da Reforma da Previdência tem vários aspectos polêmicos e, por isso mesmo, é fundamental que se trate a informação com clareza e objetividade.

A reportagem sobre o assunto também foi insuficiente. Faltou esclarecer sobre a criação de uma idade mínima para a aposentadoria dentro da regra de transição, 52 anos para mulheres e 57 anos para homens. As informações sobre a aposentadoria rural também não foram dadas. Fica igual, com 60 anos para homens e 55 para mulheres, mas o tempo de contribuição aumenta de 15 para 25 anos. Assim como as informações sobre o pagamento do BPC – Benefício de Prestação Continuada, que deverá ser mantido a partir dos 65 anos, e não aos 70 anos como previa proposta original. E ainda, a situação dos professores e policiais, que poderão se aposentar com idade menor, 60 anos, ao contrário da proposta original, e das pensões por mortes e aposentadorias, que poderão ser acumuladas, mas obedecendo a um limite de dois salários mínimos.

O tom oficialista foi predominante, onde a reportagem ouviu apenas as fontes oficiais, que por sua vez, não ajudaram a esclarecer as mudanças apresentadas, em sonoras confusas.

Em seguida, veio a chamada para a próxima matéria, sobre a abertura do capital estrangeiro para as companhias aéreas: *"O governo quer que investidores estrangeiros tenham acesso a cem por cento do capital das companhias aéreas brasileiras. O repórter (...) tem os detalhes ao vivo."*

O verbo “querer” não se aplica a este caso, porque o governo não é uma pessoa dotada de vontade. Governos decretam, sancionam, promulgam, vetam, encaminham propostas etc... O uso do verbo querer, neste caso, dá ao sujeito “governo” uma interpretação autoritária.

Na entrada ao vivo do repórter, um problema que a Ouvidoria tem apontado também em algumas reportagens: o texto dos apresentadores anuncia o foco principal do assunto, mas a reportagem, embora com o cuidado para não repetir o mesmo texto, também deve trazer as informações essenciais do assunto. O que tem acontecido é que o texto da reportagem considera que o essencial já está dito e conduz o texto daí em diante. Basta pensar que nem todo telespectador está sentado diante do televisor assistindo ao telejornal atentamente; e que eventualmente alguém também poderá sintonizar a emissora depois da apresentação (cabeça da matéria). Para se perceber isso, basta fazer o exercício de assistir à reportagem isoladamente – o telespectador dificilmente vai saber do que se trata.

A reportagem que vem em seguida não esclarece o impacto, sobre o interesse nacional, da proposta de que investidores estrangeiros tenham acesso a cem por cento do capital das companhias aéreas brasileiras. Afinal, este foi o gancho deixado pelo repórter, o que cria a expectativa do esclarecimento:

*“Se for acatada agora pelo Congresso pode permitir um maior investimento estrangeiro no setor, mas também pode fazer que o controle das empresas fique nas mãos de empresários de outros países. Confira os detalhes na reportagem”.*

A matéria acaba se restringindo às boas intenções do governo e às vantagens embutidas na proposta, como a queda no preço das passagens. E essas premissas aparecem apenas como afirmativas de texto, sem os fundamentos de análise que as confirmem na reportagem.

Na matéria seguinte, a chamada sobre a greve da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos não noticia, na apresentação da reportagem, que está ocorrendo uma greve, mas inverte o eixo da notícia privilegiando as consequências sem informar a causa: *“Oitocentas mil pessoas ficaram sem o serviço da Companhia de Trens Metropolitanos de São Paulo hoje. Duas linhas que servem à capital e a região metropolitana pararam”.* Parou por quê?

Na matéria sobre o julgamento dos policiais que participaram do massacre do Carandiru, há vinte e cinco anos, faltou a informação principal que justificava a pauta: a de que no final de setembro do ano passado, uma decisão unânime de três desembargadores a da 4ª Câmara Criminal do Tribunal de Justiça de São Paulo anulou o julgamento que condenara os PMs.

No segundo bloco do telejornal, a matéria sobre a decisão do ministro Edson Fachin de autorizar a abertura dos inquéritos resultantes das delações premiadas teve apenas dois problemas. O primeiro, no texto de apresentação:

*“O ministro Edson Fachin, relator da Operação Lava Jato no Supremo Tribunal Federal, determinou a abertura de setenta e quatro inquéritos para investigar políticos suspeitos de corrupção.”*

A abertura de inquéritos não foi só para investigar políticos, mas também autoridades suspeitas de corrupção.

O outro problema refere-se à decisão editorial de deixar ao repórter, ao vivo, a leitura de uma extensa lista de nomes e justificativas, em que pese o repórter ter se saído muito bem da situação desconfortável – não cometeu sequer um tropeço e tentou dar leveza ao peso da narrativa. O *stand up* durou quase 5 minutos.

Na matéria internacional sobre o encontro do G7, a cabeça destaca a participação dos “ministros das Relações Exteriores do G7”. Não há ministros do G7, mas representantes dos ministérios das Relações Exteriores dos países que compõem o G7.

*“Depois de dois dias de discussões, os ministros das Relações Exteriores do G7 decidiram pressionar a Rússia, aliada do presidente Bashar al-Assad, a adotar uma outra postura diante da Guerra da Síria”.*

## Em caso de dúvida, o público sempre tem razão

No conjunto das mensagens recebidas ao longo do tempo pela Ouvidoria, é possível traçar um perfil do interesse dos usuários dos veículos públicos: os que se comunicam sobre as rádios, em geral, têm interesses mais imediatos, como demonstrar afinidade aos locutores e programas, além de reclamações quando há alguma mudança de programação que afeta seus hábitos de ouvintes. Os que escrevem sobre a TV Brasil, em geral, têm demandas mais superficiais, como declarar simpatia ou desagrado por algum detalhe de programas ou de matérias do telejornalismo. Os usuários da Agência Brasil, entre os quais estão jornalistas interessados na reprodução dos conteúdos, têm uma tendência a discutir de forma mais aprofundada seus pontos de vista nas mensagens à Ouvidoria.

Desta vez um telespectador surpreendeu a Ouvidoria com a reclamação sobre uma expressão usada pela apresentadora do programa *Stadium*, da TV Brasil – ainda mais levando-se em consideração que os telespectadores de programas de esportes não costumam se manifestar sobre fatos da língua.

Mas o telespectador Nêuton Silva Souza (processo 1035-TB-2017), que se declara fã do programa de esportes *Stadium*, da TV Brasil, argumenta em sua manifestação:

*“Sou telespectador assíduo do Stadium, porém, não aguento mais ouvir a Daniela falar que o programa **tá começando agora**. Senhores, começando é gerúndio do verbo começar, que indica que a ação está ocorrendo agora, não se pode ‘tá começando’ em outro momento, somente agora. É como subir para cima”.*

A Ouvidoria costuma verificar a pertinência de algumas das reclamações, no intuito de contribuir com as áreas produtoras de conteúdo, para que se manifestem adequadamente em resposta aos demandantes. Neste caso, o telespectador considera que a expressão usada pela apresentadora carrega uma redundância, que ele classifica, pelo exemplo, como um pleonismo – “subir para cima”.

O pleonismo, segundo consta em enciclopédias, é uma figura de sintaxe baseada na repetição de uma ideia pelo emprego de uma ou mais palavras, cujo sentido já está expresso anterior-

mente. Embora o uso seja quase sempre condenado, como fez o telespectador, o pleonasma pode ser empregado na comunicação, na literatura e na música como “reforço para se conseguir vigor, expressividade mais intensa, maior clareza e para impressionar mais fortemente o receptor”.

Talvez tenha sido essa a intenção de Ary Barroso com seu famoso “coqueiro que dá coco”, na música Aquarela do Brasil; de Vinicius de Moraes na linda frase em Soneto da Fidelidade, que diz sobre o amor: “Quero vivê-lo em cada vão momento e em seu louvor hei de espalhar meu canto; e rir meu riso e derramar meu pranto...”. Condenar, pelo pleonasma, a frase “rir meu riso” chega a ser uma heresia.

Mas programas de esportes não têm muito a ver com literatura, assim como a expressão usada pela apresentadora não se aproxima da figura de linguagem do pleonasma, estando mais próxima da redundância. Na comunicação, dizem os teóricos, a redundância cumpre o papel de dar maior clareza ao que está sendo comunicado, evitando ruídos e falhas na compreensão do receptor. Neste sentido, o que a expressão usada pela apresentadora estaria reforçando na comunicação?

A explicação é bem mais simples do que todo esse blá-blá-blá do início do texto. Basta pensar que o *Stadium* entra no ar, aproximadamente, um minuto antes de a apresentadora anunciar que o programa “está começando agora”. Portanto, o que a expressão pretende reforçar, para melhor compreensão da audiência, é que as atrações (que foram anunciadas um minuto antes) começam a ser apresentadas a partir daquele momento, e que aquele é o começo efetivo do programa (que já estava no ar).

Antes de proceder à verificação da pertinência da reclamação, a Ouvidoria encaminhou a mensagem, para conhecimento, aos responsáveis pela produção do programa. Pelo que temos acompanhado, a equipe do *Stadium* deve ter resolvido mudar a forma de a apresentadora estabelecer a distinção entre a escalada dos assuntos e o início do programa propriamente dito. Na dúvida...

**Era assim**



**Ficou assim**



**Nota:** Pela verificação da Ouvidoria, nem sempre a apresentadora usava a expressão criticada pelo telespectador.

## Cobertura da greve geral

Na edição da tarde do telejornal *Repórter Brasil*, o texto de apresentação da notícia destacou o transtorno ao transporte público e um fato policial:

*“A greve geral contra as reformas trabalhista e da Previdência paralisou o transporte público em São Paulo pela manhã. Ônibus, trens e metrô não circularam; apenas a Linha quatro, que é privatizada, opera normalmente. Cerca de três milhões de passageiros ficaram a pé. Também houve manifestações e dezesseis pessoas carregando pregos e gasolina foram presas, depois de jogar objetos na polícia.”*

No entanto, na reportagem, não houve qualquer referência às *"dezesseis pessoas carregando pregos e gasolina"* – ficou parecendo informação truncada ou sem confirmação. Na edição, a seleção de depoimentos de transeuntes destacou apenas a reclamação sobre a paralisação dos transportes. A greve geral que motivou os fatos narrados sequer foi mencionada na matéria.

Ao final da reportagem, de volta ao estúdio, o apresentador promete: *"Daqui a pouco vamos mostrar como foi esta manhã tumultuada em outras cidades do país"*.

O texto de apresentação da matéria que veio a seguir é ambíguo:

*"Mais de 20 estados e o Distrito Federal tiveram paralisações e manifestações. No Rio de Janeiro, houve confusão e até briga"*.

Não faz sentido dizer "mais de 20 estados" quando o número máximo é apenas 26. Quantos, então? Dizer que "houve confusão e até briga" não informa e não condiz com o cenário de manifestações. Em meio à falta de foco geral do noticiário, o esforço de uma reportagem feita a partir de Brasília se perdeu.

Na edição da noite do telejornal, a notícia da greve geral foi a primeira da escalada – relação de notícias mais importantes da edição que abre o telejornal. Mas a interferência da subjetividade dos editores, explícita em uma frase do texto, frustra logo de início a expectativa de qualidade da informação:

*"O dia de greve geral. Manifestantes protestam contra as reformas da Previdência e trabalhista. O movimento prejudicou o transporte público em várias cidades, **mas não parou o país.**"*

O que é parar – ou não – o país? Como se mede isso? Uma das possibilidades seria através de um balanço de greve; mas como a greve não foi o foco das notícias e também não havia informações de balanço, a frase de efeito ficou sem sentido, principalmente sentido jornalístico. Mais adiante, em outra reportagem, ainda no primeiro bloco do jornal, o tom da apresentação muda completamente, pendendo para o lado totalmente oposto:

*"Trabalhadores foram às ruas hoje contra as reformas trabalhista e da Previdência. Na maioria das cidades, as manifestações foram pacíficas"*.

Não houve uma reportagem em seguida, mas uma sequência de imagens curtas de manifestações em várias cidades. Ao contrário das narrativas que vinham sendo veiculadas, foram excluídas, do texto descritivo destas imagens, quaisquer referências a prejuízo nos transportes e focos de tensão, que afinal, também ocorreram e faziam parte da notícia. Até a frase chavão muito usada em outras manifestações foi repetida: *"jovens, idosos e até crianças foram até o Palácio Araguaia..."*. Mas esses personagens não apareciam nas imagens.

As manifestações no Rio de Janeiro foram apresentadas em uma matéria à parte, com um texto pouco informativo sobre confrontos entre policiais e manifestantes, dizendo que, *"na Cinelândia, onde acontecia um ato pacífico, **o clima esquentou**"*.

A expressão "o clima esquentou" não foi esclarecida na matéria que veio a seguir – um curto *flash* dando apenas um balanço dos ônibus queimados da cidade. Teria sido esse o fato referido na expressão "o clima esquentou"?

A segunda matéria do telejornal sobre o assunto, uma reportagem um pouco mais alentada, enfocou apenas o transtorno causado pela paralisação do transporte público, o bloqueio das estradas e os focos de tensão entre polícia e manifestantes.

## Sim, mas e aí?

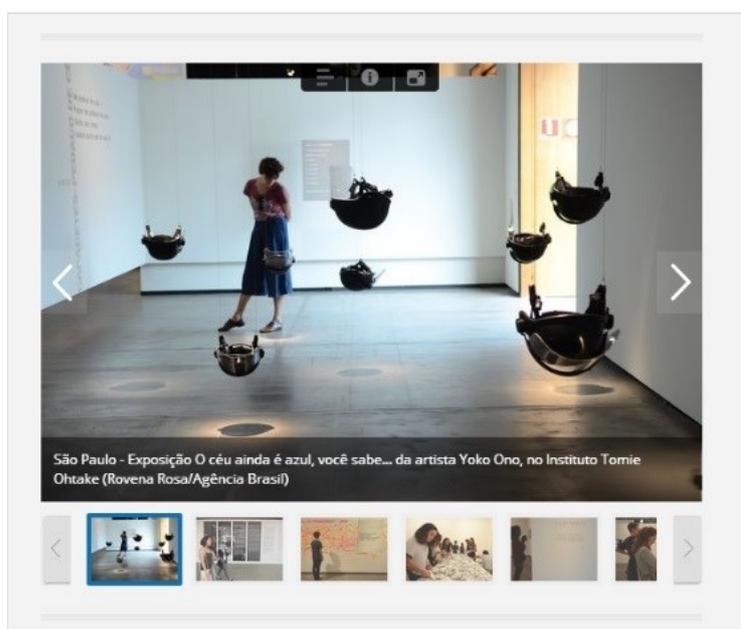
Uma galeria de fotos na capa do site da Agência Brasil não foi acompanhada por nenhum texto, além de uma identificação burocrática das legendas das fotos – a cidade, o local, o nome da exposição, o nome da artista e o crédito da fotógrafa:

*"São Paulo - Exposição O céu ainda é azul, você sabe... da artista Yoko Ono, no Instituto Tomie Ohtake (Rovena Rosa/Agência Brasil)"*

As mesmas imagens também estão disponíveis em uma [galeria de fotos](#), postada em 5/4 às 17h31, no site da Agência Brasil.

Mas até agora nenhuma matéria foi publicada sobre o assunto. O [episódio](#) do programa *Repórter São Paulo* que foi ao ar na TV Brasil em São Paulo, em 3/4, fez uma reportagem sobre a exposição, mas não há nenhum *link* ou outra indicação que vincule as fotos a este conteúdo na capa do site da Agência Brasil ou no Portal EBC. Se o leitor quiser mais detalhes, terá que recorrer ao dispositivo de busca, para encontrar a matéria nas páginas do programa *Repórter São Paulo*.

A falha se repetiu no dia seguinte (7/4). A capa do site da Agência Brasil apresentou uma galeria de fotos que mostrou a participação da ministra Cármen Lúcia na abertura de um evento que foi realizado no dia anterior (6/4), mas, nenhuma reportagem sobre o assunto foi publicada nos veículos da EBC.



Capa do site da Agência Brasil às 8h06, em 7/4



Galeria de fotos, postada em 5/4 às 17h31, no site da Agência Brasil



Capa da Agência Brasil, em 7/4

## A correção dos dados e a missão da comunicação pública

Em duas matérias publicadas nos dias 7/4 e 10/4, a Agência Brasil repetiu um equívoco na caracterização do rito regimental adotado no Senado dos EUA, quando vota as nomeações para cargos federais naquele país. Segundo as duas matérias publicadas sobre a confirmação do juiz federal Neil Gorsuch, indicado por Trump para ocupar a cadeira vaga na Suprema Corte dos Estados Unidos, houve uma mudança nas normas que permitiu que o número de votos necessários para aprovar a candidatura do Gorsuch passasse de uma maioria qualificada de três quintos (60 dos 100 senadores que integram a Casa) para uma maioria simples de 51.

A [primeira matéria](#), baseada em informações da agência de notícias espanhola EFE, informa o seguinte: “Com 54 votos a favor e 45 contra, o Senado confirmou Gorsuch por maioria simples depois de mudar na quinta-feira as normas da Câmara Alta, que exigiam maioria de 60 votos para esse tipo de procedimento”. O que se lê, neste parágrafo, é que a expressão “esse tipo de procedimento” refere-se à eleição propriamente dita, e que a “mudança nas normas” teria promovido uma redução no número de votos necessários para a confirmação do candidato – o que seria um escândalo, digno de uma nova manchete.

A informação foi repetida na [segunda matéria](#), desta vez produzida por uma correspondente da Agência Brasil nos Estados Unidos: “O Partido Democrata estava obstruindo a votação de Gorsuch há cerca de duas semanas. Eram necessários 60 votos para nomeá-lo, mas a Mesa do Congresso conseguiu mudar as regras e adotar, em vez da maioria absoluta, a maioria simples para aprová-lo”.

O equívoco nas duas matérias está no fato de que a aprovação no Senado dos candidatos aos cargos executivos e judiciais sempre foi por maioria simples e isto não mudou. O que mudou foi o número de votos exigido para pôr fim à manobra da oposição que obstruía a votação.

Esta manobra, conhecida pelo nome de *filibuster*, trava parcialmente a pauta com discursos prolixos dos representantes oposicionistas, que somente podem ser interrompidos se 60% da Casa votar o *cloture* (encerramento) do debate. Mas por se tratar de uma questão do regimento interno – e não de normas da Câmara Alta – a Mesa do Senado pôde adotar um procedimento, apelidado de “opção nuclear”, para reduzir excepcionalmente a maioria de 60% a 50% mais um. Isto foi feito pela primeira vez em 2013, por iniciativa da maioria Democrata para superar a oposição da minoria Republicana às nomeações do então presidente Obama para cargos executivos e nos tribunais federais inferiores. A tramitação da nomeação de Gorsuch marca a primeira vez que a “opção nuclear” é aplicada a uma indicação ao tribunal superior. Nos debates sobre legislação, a regra de 60% para o “cloture” continua a prevalecer.

Parece um detalhe insignificante em se tratando de um público leitor de outro país, que poderia estar interessado apenas no desenvolvimento geral dos fatos. No entanto, o jornalismo de emissoras públicas é convocado a uma nobre missão pela lei que institui os princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública: “cooperar com os processos educacionais e de formação do cidadão”. A reportagem não precisa contar a história das instituições americanas, mas, ao se referir a elas, deve procurar oferecer a informação precisa.

## Comunicação eficiente depende do uso correto das palavras

A reprodução, sem uma edição criteriosa, dos conteúdos fornecidos por agências parceiras é um problema recorrente na cobertura internacional da Agência Brasil. O exemplo mais recente é uma [matéria](#) produzida pela agência espanhola EFE, que a Agência Brasil publicou na terça-feira (11/4), sobre um comunicado no qual o Departamento de Estado dos EUA pediu ao governo venezuelano um tratamento menos repressivo da oposição.

O primeiro ponto que precisava de uma intervenção editorial foi a linguagem atribuída ao órgão da diplomacia norte-americana em uma das frases do comunicado. De acordo com a reportagem, a nota dizia o seguinte: *“Exigimos aos manifestantes que se expressem de maneira não violenta e pedimos às forças de segurança do governo que protejam os protestos pacíficos”*.

Para quem esteja acostumado a ler comunicados diplomáticos, a utilização do verbo “exigir” destoa. “Exigir” não é uma postura característica da comunicação diplomática, mesmo quando se trata de grupos aliados, como é o caso da oposição venezuelana, que é apoiada pelo governo dos EUA.

No texto original da nota, em inglês, o verbo utilizado foi “urge”, que significa “instar”, “apelar” ou “exortar” em português: *“We urge demonstrators to express themselves non-violently and call on government security forces to protect peaceful protest, not prevent it”*.

O erro foi importado da matéria original da Agência EFE, Edição Brasil, em português. Na edição da Agência EFE em espanhol, porém, a tradução foi correta: *“Instamos a los manifestantes a*

*que se expresen de manera no violenta y pedimos a las fuerzas de seguridad del Gobierno que protejan las protestas pacíficas”.*

O outro ponto onde faltou a intervenção editorial da Agência Brasil foi na contextualização da notícia. O fato principal que provocou o comunicado e que foi ressaltado no título e no lide da matéria foi a “inabilitação” do líder da oposição, Henrique Capriles, impedido de ocupar cargos públicos por 15 anos.

Este fato resultou de uma determinação da Contraloría General venezuelana em 7/4, mas não tinha sido noticiado nas coberturas anteriores para os leitores da Agência Brasil. Nesta matéria, o fato da “inabilitação” aparece do nada, sem nenhuma explicação ou contextualização, como se a agência partisse do princípio de que a notícia seria de conhecimento de todos, obviamente através de outra fonte de informação.

A última matéria da Agência Brasil na qual Capriles foi mencionado foi sobre a repressão policial às manifestações da oposição em 4/4:

*“Segundo a Agência EFE, a Polícia Bolivariana borrifou gás de pimenta nos deputados que se encontravam no local, assim como no duas vezes candidato à Presidência da Venezuela, Henrique Capriles, e em outros dirigentes opositoristas”.*

Note-se, também, que o verbo empregado neste texto também é inadequado para descrever a ação da polícia sobre os manifestantes. Segundo o Dicionário Caldas Aulete Digital, o verbo “borrifar” aplica-se a situações delicadas, que certamente não era o caso da cena em questão.

#### **(bor.ri.far)**

v.

1. Salpicar, molhar (algo, alguém ou a si próprio) de pequeníssimas gotas de água ou de outro líquido; espalhar borrifos em [td.: borrifar a roupa que se vai engomar: Borrifou -se de água para aliviar o calor.]
2. Molhar(-se) com gotas miúdas de orvalho; orvalhar, rociar [td.: A madrugada borrifou as flores (de sereno).]
3. Aspergir, espalhar (líquido) em forma de borrifos [tda.: Borrifou água nas plantas.]
4. O mesmo que chviscar [int. ]

## Foco no cidadão entre os resultados de pesquisa

Na cobertura feita pela Agência Brasil (17/4) sobre os resultados de um estudo do Ministério da Saúde, o foco nos dados obliterou a visão do todo. O estudo Vigitel Brasil 2016 (Vigilância de Fatores de Risco e Proteção para Doenças Crônicas por Inquérito Telefônico) visou destacar as associações entre os hábitos de vida da população (sedentarismo, qualidade alimentar, consumo de álcool, etc.), a massa corporal (excesso de peso e obesidade) e a incidência de doenças crônicas não transmissíveis (diabetes e hipertensão arterial). Em resumo, de acordo com a apresentação feita pelo ministro Ricardo Barros ao divulgar os resultados, o Vigitel Brasil 2016 revelou que: **“Hábitos dos brasileiros impactam no crescimento da obesidade e aumenta prevalência de diabetes e hipertensão”.**

Nas três matérias que a Agência Brasil publicou, porém, as associações entre hábitos de vida, massa corporal e doenças não foram abordadas; preferiu-se tratar os fenômenos isoladamente. Nem sequer foram colocados *links* ou “Saiba mais” para informar os leitores de que havia outras duas matérias sobre o assunto, o que teria oferecido, a quem se interessasse, pelo menos uma ideia da relação entre os fatores apontados pelo estudo como causadores das doenças.

As três matérias citaram partes do estudo onde os dados de 2016 foram comparados com os de 2006 (ou de anos mais recentes, como na [matéria](#) que focalizou os hábitos alimentares e as atividades físicas), para a população em geral e entre homens e mulheres. Nas matérias que trataram da massa corporal e da [prevalência das doenças](#), os dados atuais também foram desagregados, mostrando as diferenças relacionadas ao local de residência (capitais), faixa etária e grau de escolaridade.

Em decorrência desta abordagem, a reportagem foi levada a destacar achados tais como: “Rio Branco é a capital brasileira com maior prevalência de excesso de peso: 60,6 casos para cada 100 mil habitantes”. Além da relevância questionável do fato em si, houve um erro no número colocado como denominador na fração, já que os resultados da pesquisa são percentuais: 60,6% corresponde a 60,6 casos para cada 100 habitantes, não para cada 100 mil. Este erro foi repetido várias outras vezes em duas das três matérias publicadas sobre a pesquisa.

As emissoras de rádio da EBC também divulgaram o assunto, cometendo o mesmo erro. Foram duas matérias transmitidas na segunda-feira (17/4). A [primeira](#), no programa “Jornal da Cidade, 2ª edição”, das Rádios Nacionais de Brasília AM e FM, limitou-se quase que exclusivamente ao ranking das capitais pelos índices de excesso de peso, com destaque para o Distrito Federal que “tem quase 49 pessoas com excesso de peso para cada grupo de 100 mil habitantes. Este é o quarto menor índice de obesos entre todas as capitais do Brasil” - 100 mil, em vez de 100, como denominador na fração, além de utilizar a expressão “obesos” incorretamente como sinônimo de “pessoas com excesso de peso”.

A [segunda matéria](#) radiofônica começou com o mesmo foco do ranking das capitais pelos índices de excesso de peso, mas foi mais abrangente, constatando também os aumentos nos diagnósticos de diabetes e de hipertensão. A associação entre massa corporal e a incidência de doenças crônicas não transmissíveis foi ilustrada em uma entrevista com uma dona de casa que “está acima do peso, tem diabetes, pressão e colesterol altos”. A associação entre maus hábitos alimentares e excesso de peso foi afirmada em uma entrevista com o ministro da Saúde. A reportagem também citou um dado do estudo do Vigitel de que “a obesidade, diabetes e pressão alta são mais comuns nas pessoas com menos de oito anos de estudo e acima dos 50 anos de vida”. Do lado negativo, a matéria também cometeu o erro de colocar 100 mil, em vez de 100, como denominador nas frações referentes aos percentuais.

Na TV Brasil, houve matérias nas duas edições do *Repórter Brasil*, também na segunda-feira (17). Na edição da tarde, a [reportagem](#) foi diretamente ao mais importante. Uma repórter de Brasília, em uma participação ao vivo transmitida da área dos pilotis do Palácio do Planalto (embora a apresentação dos resultados do Vigitel tenha sido feita no Ministério da Saúde), relatou os dados referentes ao aumento da obesidade e excesso de peso na população e, junto a este aumento, os aumentos nos índices de diabetes e de hipertensão. Ela também notou os as-

pectos positivos e negativos nos dados sobre consumo de alimentos e na prática de atividades físicas.

Na reportagem que foi ao ar na [edição da noite](#) do *Repórter Brasil*, o foco da reportagem foi mais fragmentado. A matéria registrou os aumentos na obesidade e no sobrepeso da população, "o avanço das doenças consideradas fatores de risco para enfarte e derrame cerebral" (que foi a única referência aos males causados pela massa corporal excessiva e os maus hábitos alimentares), a queda no consumo de feijão, o aumento no consumo de frutas e hortaliças, a queda no consumo de refrigerantes e sucos artificiais, o aumento no consumo do álcool, e o aumento na atividade física.

## Hein?!

Eduardo Cunha, ex-presidente da Câmara, tem mandato preso (sic) na frase final do penúltimo parágrafo da matéria "[Temer minimiza problemas com base aliada e destaca vitória em votação na Câmara](#)", publicada em 20/4:

"O mandato de Cunha, que era deputado pelo PMDB do Rio de Janeiro, foi cassado em setembro do ano passado e está preso em Curitiba".

## Escreveu mas não leu

A matéria "[Confiança na economia voltou, diz Temer](#)", publicada pela Agência Brasil às 15h23 de sábado (22/4) enfocou uma coluna de opinião assinada por Michel Temer e divulgada no jornal espanhol *El País* no mesmo dia. Os dois parágrafos finais desta matéria da Agência citam ainda outra participação do presidente brasileiro na imprensa espanhola, em uma entrevista feita, também no sábado, para a agência espanhola de notícias EFE. O problema é que a referência a essa entrevista, pela Agência Brasil, não se baseou no original, mas em uma reportagem que repercutiu a entrevista, colocando entre aspas palavras que não foram usadas por Temer.

Na [matéria](#) da EFE, o presidente teria dito que "*seu principal objetivo é tirar a economia brasileira do grave quadro de recessão em que se encontra há dois anos, com medidas que exigem 'duras', 'profundas' e impopulares reformas*".

Em nenhum momento o presidente utilizou os termos que a Agência colocou entre aspas na matéria. Na entrevista, os únicos adjetivos que aparecem relacionados às reformas são "pesadíssimas" e "necessárias". E também não houve referência a medidas "impopulares", que no original não está entre aspas – a íntegra da entrevista está disponível no site da EFE Brasil.

Para quem venha acompanhando as declarações recentes do presidente, causa estranhamento a referência às reformas como "impopulares". Apesar de também soar estranho, o presidente tem insistido em caracterizar as reformas como "populares", que ele contrasta com as medidas "populistas" que diz terem sido adotadas nos governos anteriores.

Em outra [matéria](#) publicada pela Agência Brasil no sábado, mais tarde, às 19h53, tendo também a EFE como fonte, Temer explica a máxima que tem adotado em seus discursos: *"Segundo Temer, as mudanças que sua gestão está promovendo se enquadrariam no conceito de ato popular. 'O ato popular é aquele em benefício do povo e demanda um certo período para ser reconhecido. O que eu estou praticando não são atos populistas, são atos populares. As reformas pesadíssimas que estou fazendo para preparar para o futuro são o oposto dos gestos populistas. Então, em um primeiro momento, elas assustam', disse o presidente"*.

O equívoco das aspas tem origem em uma das matérias que a EFE publicou sobre a entrevista de Temer, com o título *"Temer quer ser lembrado como 'alguém que reformulou o país'"*. No segundo parágrafo desta reportagem consta que *"em meio à aguda crise gerada pelos contínuos e graves escândalos de corrupção que sacodem o país, Temer afirmou à EFE que seu principal objetivo é resgatar a economia brasileira da profunda recessão em que submergiu há dois anos, com uma receita que exige 'duras', 'profundas' e impopulares reformas"*.

## Hein, hein?!

A Agência Brasil publicou uma matéria (24/4) sobre as reações da imprensa francesa aos resultados do primeiro turno das eleições presidenciais, realizado ontem na França. O texto é uma tradução de uma matéria publicada pela agência argentina de notícias Telam. Houve, porém, um acréscimo da Agência Brasil, entre colchetes, que trouxe uma informação errada: "A Frente Nacional [de Macron] alcança a pontuação mais alta da sua história em eleições presidenciais". O partido de Macron se chama Em Marcha! e foi fundado em 2016. Esta é a primeira eleição presidencial na qual o partido concorre. Frente Nacional é o nome do partido da outra candidata, Marine Le Pen.

## Sem contextualização, texto esbarra em proselitismo

Ao omitir dados de contexto, a matéria *"Sem reforma da Previdência, país pode quebrar, diz ministro do Planejamento"*, publicada na terça-feira, 25/4, ficou parecendo um *release* de assessoria de imprensa. As falas do ministro do Planejamento, Orçamento e Gestão, Dyogo Oliveira, editadas na matéria, ocuparam os cinco primeiros dos sete parágrafos do texto e não trouxeram nada além do que vem sendo frequentemente repetido pelos membros do governo e outros que defendem o projeto da reforma. Da maneira como o assunto foi abordado, e mesmo que não tenha havido a intenção, a matéria aproxima-se de uma peça de publicidade ou, mais inadequado ainda, de proselitismo que, segundo dicionários e enciclopédias, é "o intento, zelo, diligência, empenho de converter uma ou várias pessoas, ou determinados grupos, a uma determinada causa, ideia ou religião".

Uma afirmação equivocada na última linha do primeiro parágrafo torna ainda mais inadequada a omissão de dados de contexto: *"...disse Oliveira, durante debate sobre a reforma da Previdência promovido pelo jornal Correio Braziliense"*. Embora o evento com o nome "Correio Debate:

reforma da Previdência”, o jornal informou tratar-se de um seminário, formato onde são apresentados os diversos pontos de vistas sobre determinado tema, sem que necessariamente haja confronto de opiniões, que é o que se supõe de um debate.

Assim, o ministro não disse, “durante um debate”, o que foi transcrito na matéria. Até porque a participação dele era bem específica: conforme o programa, o ministro foi convidado apenas para abrir o evento; não era um debatedor e nem mesmo um dos palestrantes – que, aliás, também não foram citados na matéria da Agência Brasil. Caso o ministro tivesse participado de um “debate”, a matéria ficaria a dever mais ainda, por não oferecer ao público as diferentes opiniões dos debatedores.

Se o contexto tivesse sido abordado, o excesso de parágrafos dedicados às falas do ministro talvez não tivesse soado tão jornalisticamente desconfortável; afinal, ele não era um debatedor, mas a autoridade convidada para ilustrar o evento.

## Afinal, pode, não pode, ou quanto custa?

The image shows a screenshot of the EBC Portal website. The main headline reads "Justiça manda PM sair de casas ocupadas no Complexo do Alemão". Below the headline is a photograph of a favela. A callout box with a line pointing to the headline contains the text "Capa do Portal, 28/4 às 17h00". The article text below the photo states: "A justiça determinou a desocupação imediata pela Polícia Militar de residências particulares na localidade Largo do Samba dentro do Complexo de Favelas do Alemão. A ação foi autorizada pela Defensoria Pública do Estado. Os policiais ocuparam algumas residências para utilizar os locais como pontos de operação. Na decisão, a Juiz Roselei Nalin, titular da 13ª Vara de Fazenda Pública da Capital, determinou aos policiais militares em atuação na Unidade de Polícia Pacificadora (UPP) Nova Brasília a imediata desocupação, bem como se ausentarem de turmas ou estuários a posse privada sob o pretexto de utilização dos imóveis para operações militares no contexto do combate à criminalidade. A juza pondera que, embora não haja dúvida de que um conflito bélico se instaurou na cidade, em especial no Complexo do Alemão, o Comando Militar não pode violar os direitos humanos, representando ofensa à proteção constitucional do domicílio, além da integridade física e à segurança. A magistrada expediu ofício ao secretário de Segurança Pública, ao comandante-geral da Polícia Militar e ao comandante da Unidade de Polícia Pacificadora de Nova Brasília/Complexo do Alemão para o cumprimento da ordem. A decisão judicial também ordena a publicação da medida no boletim interno da Polícia Militar para que todos os membros da corporação tomem conhecimento do ato ilícito de utilização de imóveis particulares como base militar. Segundo o comando da UPP Nova Brasília, os policiais deixarão as residências nas próximas horas."

Na tarde da sexta-feira (28/4) uma das notícias que ganhou lugar de destaque na capa do Portal EBC tratou de uma decisão judicial que mandou a Polícia Militar desocupar residências particulares utilizadas no combate à criminalidade em uma área do Complexo do Alemão, na cidade do Rio de Janeiro. A foto que acompanhou a chamada foi um panorama pitoresco do pôr do sol naquele conjunto de favelas, sem créditos.

Desde que seu formato foi mudado, o Portal não identifica mais as fotos que aparecem na capa, nem tampouco prestigia as fotos que integram o acervo da casa, apesar, neste caso, de a Agência Brasil ter publicado, quatro dias antes (24/4), uma galeria de fotos de uma audiência pública onde a desocupação foi discutida. Os internautas que porventura se interessarem pelas

imagens, especialmente se quiserem reproduzi-las em outras plataformas, só podem obter estas informações se a foto for utilizada para ilustrar o assunto em uma matéria. Fora isso, que raramente ocorre, até para saber se a foto é da equipe da Fotografia da Agência Brasil ou de outra fonte requer uma pesquisa independente.

Além de não dar os créditos a quem de direito, o Portal não informa de modo inequívoco se a reprodução é permitida. Pela licença Creative Commons Attribution 3.0 Brasil, que definia as condições de utilização dos conteúdos da EBC, a reprodução era permitida, mesmo para fins comerciais, contanto que o teor fosse respeitado, as modificações reconhecidas e a autoria creditada. As exceções eram objeto de advertências explícitas. Esta é a orientação que a Ouvidoria seguia e, na falta de ser avisada sobre a mudança, continua a seguir na resposta padrão que envia aos demandantes que fazem perguntas sobre o assunto.

Mesmo com esta definição, havia complicações que somente podiam ser resolvidas através de consulta à fonte original. É o caso da foto do pôr do sol no Complexo do Alemão que ilustra a manchete do Portal. Na página do site Flickr, de onde a foto foi tirada, os termos de uso não permitem sua reprodução para fins comerciais. O que significa, a rigor, que o Portal poderia reproduzi-la, mas esse direito não se estenderia automaticamente aos usuários do Portal.

No rodapé do Portal e dos outros sites da EBC, aparece a seguinte mensagem no lugar da licença Creative Commons: "Reprodução autorizada mediante indicação da fonte". Mas quando o internauta abre o link dos "Termos de uso", esbarra na seguinte restrição: "O usuário deverá utilizar o Portal apenas para finalidades de uso pessoal, sem intuito comercial ou lucrativo". Uma informação se contrapõe à outra.

Na prática, carecem de esclarecimentos o propósito dessa nova postura da empresa em relação à reprodução dos seus conteúdos. Uma simples pesquisa no Google mostra que vários sites patrocinados reproduziram a matéria sobre o Complexo do Alemão. Um deles pertence a um dos grandes grupos da mídia privada brasileira. Outro, de uma empresa midiática menor, do Rio de Janeiro, cometeu o que seria uma infração dupla, reproduzindo a matéria e a foto.

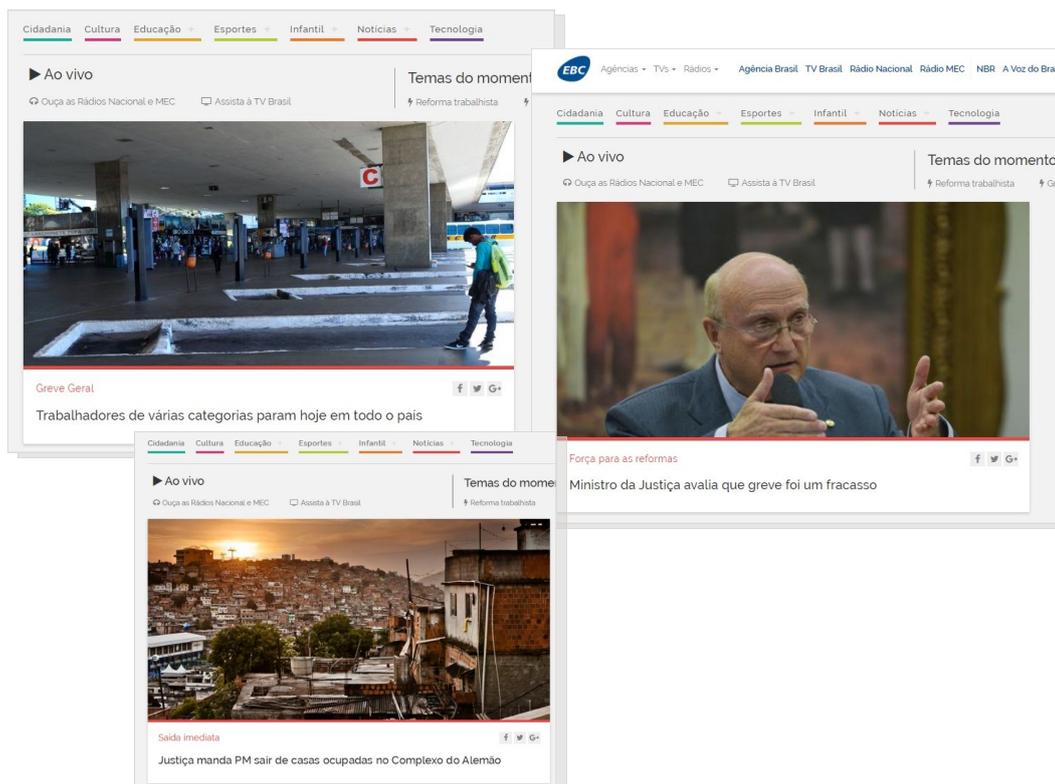
Várias perguntas surgem. A EBC está cobrando quando seus conteúdos são reproduzidos em plataformas comerciais? Muitos veículos da mídia privada continuam a utilizar a produção da EBC sem nenhum sinal de ter havido mudanças nas condições de fornecimento. Qual é a abrangência do conceito de "intuito comercial ou lucrativo"? Os "Termos de uso" não são explícitos em relação a este ponto. As respostas a essas perguntas seriam importantes, para o público em geral e para a Ouvidoria em particular.

## Cobertura da greve geral no Portal EBC

O Portal EBC noticiou a greve geral logo cedo: "*Trabalhadores de várias categorias param hoje em todo o país*". Mas ali, que deveria ser a porta de entrada para os conteúdos produzidos pelos outros veículos da empresa, a greve durou pouco, sumindo da página e dando lugar a assuntos que, naquele momento, não tinham tanta relevância para o interesse público e nem para interesse do público. Enquanto o principal fato do dia inundava as páginas dos veículos comerciais na internet, o Portal EBC fechava a porta para a notícia. Quem quisesse saber da greve pela

Agência Brasil, por exemplo, teria que entrar por uma espécie de porta dos fundos - aquela aba discreta no canto superior direito da página, onde se lê "Agências". É triste, mas temos que concordar que, para o leitor, é mais fácil buscar informação em outro lugar.

Para o Portal EBC, os assuntos que mereceram ocupar o lugar da manchete ao longo daquele dia foram: *"Justiça manda PM sair de casas ocupadas no Complexo do Alemão"* e, pouco depois, *"Mais de 100 mil pessoas devem passar pela Rodoviária Novo Rio"*. A greve voltou à manchete apenas para dar uma nota oficial: *"Ministro da Justiça avalia que a greve foi um fracasso"*. Cabe a pergunta: que greve?



## Cobertura da greve geral na Agência Brasil

Embora tenha ficado a dever em termos de abrangência, a cobertura da greve geral pela Agência Brasil foi equilibrada e informativa. Mesmo enfatizando a paralisação dos transportes públicos – que inegavelmente afeta a vida das pessoas e é parte acessória da notícia–, os acontecimentos foram adequadamente contextualizados; a greve e os fatos motivadores não foram omitidos como nos outros veículos da EBC; os focos de tensão entre polícia e manifestantes foram narrados de forma equilibrada na maioria das 29 reportagens.

### Ouvintes querem fazer vaquinha para ter de volta a Nacional da Amazônia

A Rádio Nacional da Amazônia é transmitida por Ondas Curtas e tem um alcance que atinge até mesmo outros países. No período noturno, a Rádio Nacional de Brasília transmite em Ondas Médias, em 980 kHz. As duas emissoras estão com as transmissões interrompidas desde o dia 20 de março, quando a subestação de energia de Brasília foi atingida por uma sequência de raios no período chuvoso e ficou totalmente destruída.

O acidente alterou a rotina de lazer e de informação dos ouvintes que, em alguns casos, têm a Rádio Nacional da Amazônia como único canal de comunicação, como, por exemplo, as aldeias e povoados ribeirinhos da região amazônica. O ouvinte José Firmino, que faz parte do público cativo da rádio, reclamou:

*"Querida, se possível, que me informassem por qual motivo a rádio Nacional AM de Brasília não está pegando mais aqui em Itapecuru-Mirim. Sou ouvinte há mais de trinta anos e gosto da Rádio. Acontece que há mais de um mês não consigo sintonizar. Eu sou amante de rádio e tenho vários aqui na minha coleção. Mas só quero é ouvir a rádio Nacional como vinha ouvindo há mais de 30 anos"*

Com as emissoras fora do ar há mais de 20 dias, o apresentador do programa *Eu de Cá*, transmitido pela Rádio Nacional AM, recebeu uma sugestão inusitada, feita por uma ouvinte durante a programação. A ouvinte se identificou apenas como Theodora e propôs que se fizesse uma vaquinha para que o público contribuísse para o conserto da subestação de energia. Theodora informou que a ideia foi de um fazendeiro que também se ressentia de não conseguir sintonizar a rádio. A proposta de contribuir para a compra de um gerador foi feita ao vivo, em 31/03, às 21h49, e sensibilizou o apresentador:

**Ouvinte:** *Vocês já arrumaram o gerador de energia lá para a Rádio Nacional da Amazônia?*

**Apresentador:** *Eu não sei. Os engenheiros daqui é que sabem.*

**Ouvinte:** *Porque muita gente estava reclamando que não estava conseguindo ouvir. Aí o Mauro Moraes, que é fazendeiro em Feira de Santana, e não consegue ouvir a Rádio, teve a ideia: se cada um der uma quantia... [resolve] – e vocês abrem uma conta só pra isso; e aí a gente mostra mesmo que nós somos uma família Nacional. Porque o Governo não tem dinheiro pra comprar um novo gerador, e eu também não sei quanto custa, mas se for possível fazer isso, eu estou disposta a colaborar.*

**Apresentador:** *Olha, a gente fica muito sensibilizado e agradece muito essa boa vontade. Mas eu acho, viu minha amiga (...) tem que ter processo de licitação.*

**Ouvinte:** *Mas não dá pra fazer isso por fora não?*

**Apresentador:** *Não, por fora vai pra cadeia todo mundo. Aí vira caixa dois... Mas tá feito o registro. Nunca ninguém tinha falado isso antes. Demonstra uma grande boa vontade.*

Assim que aconteceu o acidente, a Engenharia da EBC informou a Ouvidoria e afirmou que medidas de emergências estariam sendo tomadas para que a emissora voltasse ao ar o mais rapidamente possível. Decorridos 25 dias (até o fechamento deste Boletim), o problema ainda não havia sido resolvido. No dia 7/4, a Ouvidoria procurou a Diretoria de Operações Engenharia e Tecnologia para ter informações.

De acordo com o diretor da área, a EBC vai contratar, emergencialmente, um sistema de fornecimento de energia. Segundo o diretor, *"já foram feitas as solicitações de remanejamentos orçamentários no Plano de Trabalho, e agora a diretoria aguarda a parte financeira para concluir o processo. A expectativa é de que, em no máximo dez dias, as transmissões sejam retomadas"*.

A diretoria informa, ainda, que paralelamente à medida emergencial, as ações para recuperar a subestação, que requerem um volume de recursos maior e processo licitatório, continuam em andamento. A conferir.

Em tempo: A sugestão da ouvinte, embora inusitada, não é de todo descabida. A Lei 11.652/2008, que institui os princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública, em seu Art. 10, inciso V, dos que os recursos da EBC serão constituídos da receita proveniente, entre outros itens, *"de doações, legados, subvenções e outros recursos que lhe forem destinados por pessoas físicas ou jurídicas de direito público ou privado."*

## Especial Reforma da Previdência: Falta de pluralidade favorece proselitismo

O programa radiofônico *Revista Brasil* realizou, no dia 3/4, a terceira edição de um programa especial cujo objetivo era esclarecer os principais pontos da Proposta de Emenda Constitucional que trata da Reforma da Previdência. O especial foi apresentado no Espaço Cultural da EBC, na sede, em Brasília, com entrada franqueada para que o público pudesse acompanhar ao vivo. A transmissão foi feita em rede pela Rádio Nacional AM de Brasília, Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro e Rádio Nacional da Amazônia.

Nesta edição, o deputado federal Reinhold Stephanes (PSD/Paraná) ex-ministro da Previdência por três vezes na década de 1990, foi convidado para esclarecer os principais pontos apresentados pelo Governo Federal e que estão sendo analisados na Câmara dos Deputados.

O apresentador do programa anunciou que a presença do deputado era importante para esclarecer e tirar dúvidas dos ouvintes. No entanto, a presença do deputado sem um outro parlamentar com uma posição diferente, ou até mesmo um especialista, que pudesse debater as questões controversas que ainda cercam o assunto, não condiz com as regras do jornalismo, que deve dar espaço para as diferentes opiniões, oferecendo ao ouvinte a oportunidade de formar sua própria posição diante da exposição dos diversos pontos de vista.

A programação disponibilizou uma hora de transmissão em rede para apresentar uma visão unilateral sobre o assunto, caracterizando, assim, publicidade da proposta do governo – que aliás ainda está em discussão e que sofreu alterações na última semana. A reforma da previdência é um assunto polêmico, que merece ser apresentado com os diversos argumentos que estão sendo debatidos no país. Mas que serviço as emissoras públicas prestam quando chamam, para explicar um assunto cheio de controvérsias, apenas um entrevistado, e ainda assim alinhado com apenas um dos lados da questão, seja qual for este lado?

O primeiro programa da série, que foi ao ar no dia 1/2, contou com a presença de quatro especialistas: o ex-presidente do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Mauro Hauschild; o médico especialista em saúde pública e representante brasileiro da Organização Iberoamericana de Seguridade Social (OISS), Baldur Schubert, e os advogados especialistas em direito previdenciário, Alexsandro Oliveira e Cristina Aguiar Ferreira da Silva.

Os apresentadores e jornalistas formularam perguntas que abrangeram os aspectos polêmicos do tema. Os especialistas transmitiram credibilidade e o programa cumpriu o objetivo de esclarecer os diversos aspectos do projeto de Reforma da Previdência.

Já no segundo debate, realizado em 15/03, foram convidados dois parlamentares e dois especialistas: o deputado federal Darcísio Perondi (PMDB-RS), vice-líder do governo na Câmara e líder do governo na Comissão Especial da Reforma da Previdência da Casa; o deputado federal Beto Mansur (PRB-SP), alinhado a posição do governo; o pesquisador do Ipea, Luís Henrique Paiva; e a especialista em direito previdenciário, Thaís Riedel, que é também presidente da Comissão de Seguridade Social da Ordem dos Advogados do Brasil no Distrito Federal (OAB/DF).

Neste debate, os dois deputados defenderam incondicionalmente a proposta de Reforma da Previdência, inclusive repetindo sugestões ameaçadoras que, por já terem tido repercussão pública negativa, já haviam sido eliminadas do discurso oficial sobre o tema:

*“Só a reforma assegura o direito de receber a aposentadoria”, “Se não tiver reforma pode faltar dinheiro para o bolsa-família”.*

O especialista do IPEA também defendeu a posição do governo, apresentando argumentos técnicos. Apenas a representante da OAB/DF defendeu pontos de vista divergentes – um debate visivelmente desequilibrado, em termos da pluralidade de opiniões.

De acordo com a Lei da EBC, é vedada qualquer forma de proselitismo na programação das emissoras públicas, o que acaba ocorrendo quando há desequilíbrio entre as fontes de informação ou privilégio de opinião unilateral.

Não custa lembrar que a definição dicionarizada de proselitismo é a ação ou empenho de tentar converter uma ou várias pessoas em prol de determinada ideia, causa, doutrina, ideologia ou religião. Mesmo sem haver interesse de conversão, ocorreu proselitismo neste especial.

## Ouvintes enfrentam problemas para ouvir as Rádios EBC pela internet

A ouvidoria verificou, nos dias 11 e 12/04, o funcionamento dos *links* da internet que transmitem ao vivo – pelo site das Rádios EBC – as emissoras Nacional FM de Brasília, Nacional AM de Brasília, Nacional do Rio de Janeiro, Nacional da Amazônia, Nacional do Alto Solimões, MEC FM e MEC AM. Os *links* “Ouça ao Vivo” foram acessados por várias vezes durante os dois dias. Os problemas mais graves foram identificados nas transmissões da Nacional FM de Brasília e Nacional do Alto Solimões.

Ao tentar ouvir a Rádio Nacional FM de Brasília, o internauta que clicava no *link* “Ouça ao Vivo” ouvia uma música que tocava por 23 segundos e depois parava. Ao clicar novamente, o trecho da música era repetido. O problema foi observado durante os dois dias de acompanhamento.

Nas Rádios Nacional AM de Brasília, Nacional da Amazônia, MEC FM e MEC AM o mesmo problema foi observado, mas só no dia 11/04. Já a Rádio Nacional do Alto Solimões ficou totalmente muda nos dois dias de acompanhamento. O *link* aparecia e a barra do áudio também, mas não era possível ouvir nada.

Vale observar que as tentativas de ouvir a programação ao vivo das Rádios EBC foram feitas por meio dos navegadores Mozilla, Firefox e Google Chrome por várias vezes nos períodos matutino e vespertino. Já no Internet Explorer, todas as tentativas feitas no dia 12/04 foram bem-sucedidas, com exceção da Rádio Nacional FM de Brasília.

A única emissora que transmitiu corretamente a programação ao vivo pelo site foi a Rádio Nacional do Rio de Janeiro. Os ouvintes têm registrado ocorrências sobre as dificuldades de acesso à programação pela internet.

Antônio Lopes reclamou: *“A Rádio Nacional da Amazônia está com um problema no áudio pela internet e pelo App. Tem uma música que só fica repetindo como se fosse um disco furado.”*

Lusinete Chaves Silva ligou para a ouvidoria para informar *“que não consegue ouvir as Rádios EBC pelo navegador Internet Explorer”*

O ouvinte Freddy Ragy registrou: *“Parabéns pelo visual da nova página. No entanto, desapareceu o pop-up que usava para escutar a MEC FM pela Internet, tanto no MS Edge quanto no Chrome. Agora abre-se uma nova guia que não pode ser fechada.”*

Nelson Arruda escreveu: *“Eu não estou mais conseguindo ouvir diariamente a programação da Nacional AM de Brasília, nem no meu computador e nem no meu celular.”*

E a ouvinte Alba Valéria lamentou: *“Não consigo ouvir a rádio MEC FM pela internet”.*

A área responsável respondeu para esta ouvinte: *“Caríssima sra. Alba Valéria,*

*A MEC FM do Rio de Janeiro pode ser ouvida pela internet no seguinte link <http://radios.ebc.com.br/aovivo>. Obrigada por sua audiência.”*

O que para a ouvinte não é uma resposta satisfatória, pois ela não está perguntando *“Como ouvir a emissora pela internet”*, mas está reclamando que não consegue acessar a transmissão

ao vivo. Realmente a ouvinte foi muito concisa e não se expressou tão claramente, no entanto o setor tem recebido reclamações sobre este problema e poderia dar uma resposta mais completa.

## Cobertura da greve geral: Nas rádios, manifestantes não aparecem

O jornal radiofônico *Repórter Brasil*, que vai ao ar em rede pelas rádios EBC, de segunda a sexta-feira, entre 7h e 7h45, abriu a edição de 28/04 com a manchete "*Centrais sindicais convocam greve geral para esta sexta-feira*".

Mas a primeira reportagem, transmitida ao vivo, informou apenas os problemas provocados pela paralisação do transporte público, sem, em nenhum momento, explicar o motivo e as reivindicações da greve geral.

Em seguida, o apresentador chama a participação do repórter do Rio de Janeiro, que fala por mais de 4 minutos sobre a paralisação dos transportes públicos e do trânsito na cidade do Rio de Janeiro.

Durante os 45 minutos da edição, o motivo da paralisação convocada pelas centrais sindicais não foi citado. A edição radiofônica do *Repórter Brasil* limitou-se a repercutir os problemas de trânsito e transporte que eram consequências da greve geral.

Já no *Repórter Nacional*, que vai ao ar, em rede nas Rádios EBC, de segunda a sexta-feira, entre 12h e 12h20, a manchete e a chamada da matéria principal davam a impressão de que seria uma cobertura mais completa: "*País tem dia de manifestações e paralisações convocadas pelas centrais sindicais*" e "*Convocadas pelas centrais sindicais, o país tem uma sexta-feira de manifestações e paralisações contra as reformas*".

No entanto, a reportagem novamente não explicou os motivos e as reivindicações do movimento, limitando-se a descrever quantas pessoas estavam na Esplanada dos Ministérios, em Brasília, os pontos em que a polícia revistava os manifestantes, as informações sobre o trânsito e transporte público. A repórter também informou sobre a situação da paralisação em alguns estados, sempre do ponto de vista da mobilidade.

Houve participações dos repórteres de Brasília, do Rio de Janeiro, de São Paulo, e de Recife. Todos se limitaram as informações sobre o trânsito, transporte público e as manifestações.

### **Nacional Informa**

A Ouvidoria também acompanhou todas as edições, transmitidas no dia 28/04, do *Nacional Informa*, um informativo de três minutos, veiculado em rede pelas emissoras de rádio EBC de hora em hora, entre 8h e 24h.

A nota mais esclarecedora do dia foi veiculada às 8h da manhã. Confira um trecho:

*"As principais centrais sindicais do país convocaram uma greve geral para hoje em protesto contra as reformas trabalhista e da Previdência, que tramitam no Congresso Nacional, e a Lei da Ter-*

ceirização. *Várias categorias profissionais realizaram assembleias e anunciaram adesão ao movimento...*"

Além desta nota, uma repórter complementou a informação com os problemas no trânsito e no transporte público. Foram, ainda, veiculadas informações sobre as medidas tomadas pelas empresas aeroviárias e a posição do Palácio do Planalto diante do movimento.

Já às 9h e 10h as informações se concentraram nos problemas de mobilidade e nas consequências da paralisação. Às 11h, a informação foi sobre a manifestação em Brasília e a greve em alguns municípios de Goiás, sem esclarecer os motivos da mobilização. As manifestações e as consequências das paralisações do transporte foram abordadas ao longo do dia.

No *Nacional Informa* das 20h e 22h, o assunto foi tratado com uma abordagem oficialista, apresentando a posição do governo federal na manchete e na informação.

No texto, é citada a avaliação do movimento pelas centrais sindicais, mas ocupando um espaço desproporcional em relação à posição do Governo, denotando desequilíbrio na informação:

**Manchete:** *"Ministro da Justiça avalia que greve foi um fracasso e dá força às reformas."* Em seguida, foi veiculada outra informação sobre os ônibus incendiados no centro do Rio de Janeiro e sobre a tentativa da polícia de dispersar os manifestantes com bombas de efeito moral. (Veja a próxima análise.)

No informativo das 22h, foram transmitidas informações sobre as manifestações em São Paulo e a opinião do presidente Michel Temer sobre a greve geral, sem a avaliação do movimento pelas centrais sindicais.

Durante todo o dia não foram ouvidos os protagonistas dos fatos, como organizadores do movimento, sindicalistas ou participantes das manifestações.

Os jornais se limitaram a transmitir sonoras de pessoas que se sentiram prejudicadas pelos problemas no trânsito e no transporte público. A cobertura foi feita por participações ao vivo e notas lidas pelos locutores.

## Distorção, erros de informação e produção de sentido no rádio

Ainda sobre a cobertura da greve geral do dia 28/4, o radiofônico *Nacional Informa*, edição das 20h, produziu uma nota que suprimiu dados e acabou "editando" a realidade, distorcendo os fatos e cometendo equívocos de informação - tudo isso em 36 segundos.

Segue a transcrição do texto, para que o leitor possa acompanhar a análise:

*"Pelo menos cinco ônibus foram incendiados no centro do Rio de Janeiro durante as manifestações desta sexta-feira **como parte da greve geral** em protesto contra as reformas trabalhista e da Previdência. Um dos ônibus estava na Cinelândia, e os outros quatro na Lapa, região central da capital carioca. Não há informações sobre feridos até o momento. Até às seis e meia da tarde a polícia ainda tentava dispersar os manifestantes com bombas de efeito moral e de gás lacrimo-*

*gêneo. As bombas atingiram inclusive o palco onde lideranças políticas, sindicais e estudantis se preparavam para discursar."*

### **Erros de informação**

Alguns erros seriam facilmente evitados, se fossem consultadas fontes de notícias como, por exemplo, a Agência Brasil. Meia hora antes do *Nacional Informa* entrar no ar, a Agência já noticiava:

*"Pelo menos nove [e não cinco] ônibus foram incendiados no centro do Rio de Janeiro durante as manifestações que ocorrem hoje (28) na cidade e no país como parte da greve geral contra as reformas trabalhista e da Previdência."*

Dizer que ônibus incendiados eram "*parte da greve geral*" é um equívoco gigantesco, que implica dizer que incendiar ônibus estava previsto na programação dos grevistas – soa como uma acusação.

Da mesma forma, dizer que "*não há informações sobre feridos até o momento*" induz a pensar que terá havido feridos, mas o que não há são informações. Uma breve consulta à própria Agência Brasil ou a outras mídias jornalísticas virtuais teria mostrado que não houve vítimas, pelo menos não neste caso. A referência foi equivocada e descabida.

A referência a um tempo determinado - "*Até às seis e meia da tarde a polícia ainda tentava dispersar os manifestantes*" – sem que se tenha informado desde quando, a que horas começou o suposto confronto, induz a pensar que o confronto durou um longo tempo, o que não é compatível com os fatos. A distorção do tempo dos acontecimentos, nas frases finais, que junta os fatos em uma narrativa linear faz pensar que as bombas que foram lançadas sobre a multidão ocorreram no mesmo momento em que os ônibus estavam sendo incendiados e a polícia reagindo. Basta conferir no noticiário geral, e até mesmo na Agência Brasil, para ver que os fatos ocorreram de forma isolada, em momentos diferentes: as bombas que atingiram o palco onde manifestantes discursavam não foram bombas perdidas, mas atiradas por policiais para dispersar a manifestação concentrada em frente a Câmara.

O grande desafio do *Nacional Informa* é ser sucinto, sem perder de vista a exatidão da informação, o que não ocorreu nesta nota.

Acesse o áudio:



## *Jornal da Cidade: quando a cabeça não se encaixa no corpo da matéria*

O *Jornal da Cidade Segunda Edição*, veiculado às 12h do dia 19/04 pelas Rádios Nacional AM de Brasília e Rádio Nacional FM, anunciou como primeira manchete na escalada – relação dos principais assuntos apresentada ao início da edição: *“Vigilantes entram em greve e prejudicam atendimento em hospitais do Distrito Federal”*.

O assunto também abriu a edição do jornal, com o seguinte texto, lido pelo apresentador:

*“Os vigilantes do Distrito Federal entraram em greve a partir de hoje e esta paralisação já está prejudicando o atendimento nos hospitais.”*

Nesta chamada há um erro de foco: o fato principal é a greve; o transtorno ao atendimento nos hospitais é a consequência do fato, portanto não deveria estar em primeiro plano. Conteúdos difundidos pela mídia produzem sentido na compreensão das audiências. Noticiar greves com foco nos prejuízos retira, discursivamente perante o público, a legitimidade daquela ação, o que jornalisticamente é inadequado, já que o direito de greve é assegurado pela Constituição; não cabe ao jornalista manifestar-se, mesmo que subliminarmente, sobre a pertinência ou não da lei.

Diante da forma como o assunto foi anunciado pelo texto de apresentação, era de se esperar que a reportagem trouxesse informações sobre qual a situação dos hospitais afetados pela paralisação, e quais unidades estariam com o atendimento prejudicado, seguindo a deixa do locutor. Em vez disso, a reportagem aborda corretamente a greve e seus aspectos como fato principal, como as reivindicações dos vigilantes e os principais pontos da proposta de negociação da categoria com o sindicato patronal. Ambos os lados foram ouvidos na reportagem. Ao final, a consequência da paralisação na vida da cidade é informada: *“O impasse já reflete na vida dos brasilienses, que estão enfrentando problemas em hospitais e bancos.”*

No entanto, não foram dados os necessários esclarecimentos sobre os “problemas” que brasilienses estariam enfrentando. Sobre os bancos, ainda é compreensível; mas soa estranho aproximar, principalmente no texto de abertura, a greve de vigilantes do prejuízo ao atendimento nos hospitais, porque não são os vigilantes que fazem atendimento médico.

A matéria, com todas as fragilidades, também foi publicada nos [sites da rádio](#).

# Manifestações do Público

No mês de março de 2017, a Ouvidoria da EBC – Empresa Brasil de Comunicação – recebeu 718 mensagens do público referentes à TV Brasil. Foram 23 reclamações, 7 elogios, 19 sugestões, 13 comentários, 30 serviços e 626 pedidos de informação. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Entre as 23 reclamações recebidas pela Ouvidoria, está a do telespectador Nênton Silva Souza, professor de Parasitologia em São Luís, no Maranhão (processo 1035-TB-2017):

*"Sou telespectador assíduo do Stadium, porém, não aguento mais ouvir a Daniela falar que o programa Tá começando agora. Senhores, começando é gerúndio do verbo começar, que indica que a ação está ocorrendo agora, não se pode tá começando em outro momento, somente agora. É como subir pra cima".* Em resposta, a Ouvidoria informou que a demanda foi enviada para a Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento.

Rafael Nunes de Oliveira (processo 1137-TB-2017) também entrou em contato com a Ouvidoria para reclamar de um desenho animado que está na grade de programação:

*"Bom dia, em relação ao desenho animado Corto Maltese, exibido na TV Brasil, aos sábados, por volta das 11 horas, este desenho contém cenas impróprias para crianças. Neste desenho é falado abertamente em mulheres escravas, guerra no Oriente Médio, com conteúdo totalmente impróprio para as crianças. Espero ter ajudado a tirar do ar esta programação. Grato."* Até o fechamento desse relatório a Ouvidoria ainda não havia recebido a resposta da Diretoria de Jornalismo sobre o tema.

A TV Brasil recebeu sete elogios ao longo do mês de abril. Entre eles está o do telespectador Mário Annuza (processo 961-TB-2017):

*"Tenho 39 anos de idade, moro no Rio de Janeiro. Adoro o programa Nos Corredores do Poder. Esse era o programa que faltava na TV Brasil. Um programa sobre o Poder e os bastidores da política brasileira. Li vários livros de filosofia política. Eu diria que o programa Nos Corredores do Poder tem tudo a ver com o livro 'O Príncipe', de Nicolau Maquiavel. Um programa que fala das, digamos, 'intrigas palacianas', ou seja, do Poder, o Poder que move montanhas, exércitos e homens!"*.

Em resposta, a Ouvidoria informou que os comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação, e aproveitou para agradecer a participação dele.

Fernanda Ester de Souza (processo 360-TB-2017) entrou em contato com a Ouvidoria para elogiar o programa *Fique Ligado*:

*"Parabéns pelas mudanças no Fique Ligado! Está muito melhor com o Gustavo e a Ana Luisa juntos. Me lembrou o Paratodos que eu gostava tanto e acabou de repente. Nota 10!"* Em resposta, a

Ouvidoria informou que os comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Produção da EBC para conhecimento e apreciação.

Luiz Garcia Mota (processo 957-TB-2017) elogiou o nível jornalístico da TV Brasil: *"Minhas congratulações pelo nível jornalístico, porém o que venho a solicitar é um maior tempo na exposição da legenda com o nome e referência dos entrevistados, é tão rápido que muitas das vezes não dá tempo de ler o que está sendo apresentado"*.

A Ouvidoria encaminhou os elogios e os comentários à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação.

Enaide Lazarini (processo 1045-TB-2017) parabeniza TV Brasil pela sua programação: *"Parabéns, pelas séries que estão apresentando. Ao invés de assistir aquelas novelas chatas de outras emissoras, eu assisto a TV Brasil. Adorei a série que terminou, O Tempo Entre Costuras, e agora estou adorando essa nova série, Rossella. Continuem com essas séries que são muito bem feitas e transmitem mensagens positivas, sem aquela apelação de sexo e violência que está dominando os outros canais"*. A Ouvidoria encaminhou os comentários e elogios à Diretoria de Produção e Conteúdo da EBC para conhecimento e apreciação.

E, finalmente, a Ouvidoria bateu um recorde no número de demandas recebidas neste mês de abril. Foram registradas mais de quatro vezes da média de mensagens recebidas pela TV Brasil, se comparada aos três primeiros meses do ano. Foram 718 contatos, sendo que 635 específicos sobre a suspensão do sinal analógico para as televisões parabólicas. Com 99 demandas, o estado de São Paulo ficou em primeiro lugar, seguido por Minas Gerais, com 65, e o Rio de Janeiro, com 48.

## Agência Brasil e Portal EBC

No período de 1 a 30 de abril a Agência Brasil recebeu 5 demandas dos leitores. Foram 2 serviços, 1 reclamação, 1 elogio e 1 comentário.

O leitor Gésio Passos reclamou: *“Gostaria de entender o motivo da Agência Brasil não ter acompanhado a coletiva do presidente do PSDB Aécio Neves, em que ele respondeu sobre as denúncias da Revista Veja deste final de semana, em que o ex-candidato a presidente da república haveria recebido propina em contas de fora do país.”*

A diretoria de Jornalismo respondeu: *“De acordo com as informações da equipe da Agência Brasil, a agência não repercute entrevistas ou denúncias feitas por outros veículos de comunicação. Até o momento a Agência Brasil não publicou nenhuma matéria com base em vazamento de delação. A equipe da Agência Brasil está à disposição para sanar qualquer dúvida.”*

Lilian Ferreira de Sousa comentou a matéria, publicada pela Agência Brasil, com o título: *“Político que disser que não recebeu caixa 2 está mentindo, diz Odebrecht”*. Confira: *“Gente do céu! A Rede Bobo (sic.) colocar o réu delator como evidência e pautando verdades na política do país eu até entendo e sei que o jogo da referida rede é fazer com que o cidadão coloque todos os políticos no mesmo balaio. Agora, um veículo de Comunicação Pública fazendo isso não dá!!! É imperdoável!!! Informo a vocês que há partidos que elegem candidatos sem caixa 2. Por exemplo os candidatos do PSOL! Olha que isso não é novidade!! Desde 2006, no estatuto do partido, artigo 71, tem-se no parágrafo único – Não serão aceitas contribuições e doações financeiras provindas, direta ou indiretamente, de empresas multinacionais, de empreiteiras e de bancos ou instituições financeiras nacionais e/ou estrangeiros, sempre no marco das vedações contempladas pelo art. 31 da Lei 9096/95. Sugiro, por respeito à Comunicação Pública e aos políticos de partidos que possuem ideologia clara e definida alguma ressalva na matéria”*.

A mesma leitora elogiou as fotos publicadas na Agência Brasil para ilustrar a matéria com o título *“Quatro mil índios se reúnem para a Semana dos Povos Indígenas no Pará: “Lindas as fotos... Que na próxima semana aqui em Brasília durante o Acampamento Terra Livre os índios venham com bastante energia para lutar contra os retrocessos desse desgoverno e esse Congresso vendido!”*

O Portal da EBC recebeu 14 manifestações dos internautas no mês de abril. Do total, foram onze reclamações, um pedido de informação e um de serviço. Das onze reclamações, nove trataram dos problemas de acesso às transmissões das Rádios EBC por internet.

Oito ouvintes informaram que não conseguiram acessar a Rádio MEC FM pelo Site das Rádios EBC. É o caso do Ouvinte Armando Flávio Rodrigues:

*"Desde ontem a MEC FM está inacessível pela internet e não consegui enviar esta mensagem à Ouvidoria pelo Portal EBC. Faz parte do boicote do Temer à EBC? Aguardo resposta - e o retorno da MEC FM na web."*

Luiz Carlos Figueiredo, ouvinte assíduo da MEC FM, reclamou:

*"Hoje, por volta de 11h, a MEC FM, MEC AM e Rádio Nacional Rio pararam de funcionar e estão fora do ar até agora, 19h54. A rádio Nacional de Brasília está funcionando e mais outra do Sistema EBC. Esses problemas da MEC FM sair do ar aqui na região serrana de Engenheiro Paulo de Frontin, RJ, são constantes. Um grande pesar para quem não ouve outra rádio, senão a MEC FM há mais de 30 anos."*

Kristian Polborn Ceppas também tentou ouvir a MEC FM pela internet:

*"Gostaria de ouvir a MEC FM online, mas não obtenho sucesso. Navegador Google Chrome, Flashplayer atualizado. Será que tenho que ativar algo extra?"*

A ouvinte do Sul Fluminense, Malu Silva, que acompanha as Rádios EBC do Rio de Janeiro, informou:

*"Gostaria de comunicar-lhes que aqui no Sul Fluminense, não estamos conseguindo ouvir a Rádios Nacional AM, nem a Rádio MEC AM, ambas do Rio de Janeiro. Parece-nos que não está havendo a conexão com a internet. Como essa condição já se arrasta por mais de três dias, gostaríamos que fosse feito o reparo ou a religação, visto que, por causa das montanhas, não conseguimos ouvi-los pelo rádio comum. Na expectativa de que acatem a nossa solicitação, desde já, deixo aqui o meu agradecimento em nome de todos os ouvintes das referidas emissoras."*

E a ouvinte Rita Colaço também reclamou:

*"Hoje está impossível acessar as rádios do Rio de Janeiro (Nacional AM RJ; MEC FM RJ; MEC AM RJ) pela web. Apenas as emissoras de Brasília, do Amazonas e do Alto Solimões estão acessíveis."*

A Coordenação de Operações de Rádio – RJ enviou a mesma resposta a todos estes ouvintes:

*"Tivemos um problema com nossa rede interna e internet, por motivo de troca de Firewall. Por esse motivo as rádios pela WEB ficaram fora do ar no dia 9 de abril. O serviço já foi normalizado e pode ser acompanhado pelo seguinte link <http://radios.ebc.com.br/aovivo>."*

O problema foi tema de análise da ouvidoria, que está publicada neste relatório, quando foram verificados o funcionamento dos links das Rádios EBC, diante das reclamações sobre as dificuldades de acesso à programação pela internet.

---

## Sistema de Rádios

No período de 1 a 30 de abril, o Sistema de Rádios recebeu 38 demandas dos ouvintes. Foram 20 reclamações, 4 sugestões, 4 pedidos de informação, 4 elogios e 6 serviços.

Entre as reclamações está a do ouvinte José Firmino Gomes Neto, sobre a interrupção da transmissão da Rádio Nacional AM de Brasília: *"Querida se possível que me informassem por qual motivo a rádio Nacional AM de Brasília não está pegando mais aqui em Itapecuru-Mirim. Sou ouvinte há mais de trinta anos e gosto da Rádio. Acontece que há mais de um mês não consigo sintonizar. Eu sou amante de rádio e tenho vários aqui na minha coleção. Só quero é ouvir a rádio Nacional como vinha ouvindo há mais de 30 anos"*

A Coordenação de Manutenção de Rádio respondeu: *"A razão para a falta da sintonia do sinal da Rádio Nacional de Brasília, transmitida em 980kHz, na sua localidade provavelmente seja em razão da queda da intensidade do sinal que normalmente cobre grande parte do nosso país. Ocorre que durante o período noturno a Rádio Nacional de Brasília 980 kHz é transmitida do Parque do Rodeador, na vizinhança de Brasília, por um sistema irradiante, que combinado com uma potência de 200kW, proporciona uma maior intensidade de sinal para atingir as localidades mais longínquas. Em razão de uma pane de consequência grave a EBC está momentaneamente impedida de transmitir através desse sistema irradiante e com essa potência. Enquanto não recuperamos a transmissão através do Parque do Rodeador, transmissão noturna está sendo efetuada por antena de outro Parque de Transmissão, com uma potência de 50kW. Devido a essa situação, com certeza a cobertura noturna da emissora está comprometida. Estamos trabalhando insistentemente para recuperar o mais breve possível a transmissão que proporciona maior cobertura. Pedimos um pouco de paciência ao ouvinte e sugerimos contatar um técnico de rádio para orientar a instalação de uma antena externa para melhorar a captação do sinal da Rádio Nacional na sua região, até que tudo seja resolvido."*

O ouvinte Lenildo da Silva reportou o problema da interrupção na transmissão da Rádio Nacional da Amazônia: *"Gostaria de saber porque a Rádio Nacional da Amazônia está fora do ar nas ondas curtas, em 6.180 e 11.780kHz. A EBC desligou o sinal nas ondas curtas ou é algum problema técnico?"*

A Coordenadoria de Manutenção de Rádio da Amazônia respondeu: *"As transmissões da Rádio Nacional da Amazônia nas frequências de 6.180 e 11.780kHz estão temporariamente interrompidas devido a problemas técnicos. Pedimos a compreensão do ouvinte e informamos que estamos trabalhando para recuperar o mais breve possível."*

Outra reclamação foi registrada por Percy Paulistano: *"Sou ouvinte da Rádio Nacional da Amazônia, aqui no município de Eldorado, no sul do Estado de São Paulo, e diga-se que com ótima recepção em 25mts. Sempre soube que os jovens escolhiam cursar jornalismo, principalmente pa-*

*ra fugir da matemática, mas vejo que aí, muitos, parece-me, que fugiram também das aulas de português! É terrível ouvir na Rádio Nacional, um locutor dizer que agora são uma hora e quarenta minutos ou pior ainda, chamar o país, nosso vizinho, de Gui-ana, e não de Gu-i-a-na, e muitos, muitos mais. Sei que a alegação de sempre é que o povo fala assim, mas o erro repetido um milhão de vezes, ainda é erro, e alguém precisa corrigir! Será que uma empresa desse porte não poderia ter um professor de português. Outra coisa que tem me incomodado muito, é a programação musical, carregada de música industrial nordestina, nortista, goiana, paulista e outras, principalmente nos fins de semana."*

Francisco de Assis Souza ligou para Ouvidoria e reclamou que "as meninas" que falam do trânsito no programa *Jornal da Cidade Primeira Edição* erram e são muito apressadas. E, ainda, que uma apresentadora erra muito ao informar a hora, fala 9h quando na verdade são 8h. Ele pede providências.

Já para Alexandre Machado o problema é o aumento do espaço de locução na Rádio MEC FM: *"Ouço há anos esta rádio. No trânsito principalmente. Especialmente de manhã. Quem ouve a MEC FM quer ouvir as belas e atemporais melodias, quer fugir do estresse das vozes humanas e do turbilhão de informações e opiniões. Por isso eu tenho notado, e considero lamentável, o aumento do espaço à locução. Por exemplo, hoje de manhã uma voz feminina lendo uma interminável poesia, ao contrário dos versos curtos que apareciam antes. Aliás, ao contrário, percebi que esta agora é a regra, longas narrações. Tem gente que ouve rádio no volume baixo para esquecer o estresse do trânsito, não está interessada em poesia as seis da manhã. Chega a ficar tão chato, tão demorado, que é melhor mudar para outra emissora. Só mais uma coisa, óperas estridentes são para os muito eruditos, já os clássicos instrumentais são atemporais e universais."*

A esta reclamação a gerência da rádio MEC respondeu: *"Informamos que não diminuimos a quantidade de música da Rádio MEC FM. Trabalhamos com mais de 80% de música por hora, os demais minutos são espaço para intervalo e notícias. O que você deve ter ouvido são os programas Falando com Verso com leitura de poesias, algo que sempre trabalhamos na programação. Sabemos e valorizamos a música clássica como protagonista da nossa programação diária, mas entre uma música e outra damos algum tipo de informação, seja jornalismo, chamadas de programas ou poesias, esta rotina faz parte da programação de uma emissora de rádio, combinando elementos para não ser um simples vitrolão."*

Em abril foram registrados quatro elogios para as Rádios EBC, um para a rádio MEC AM, um para Rádio Nacional AM de Brasília e um para a Rádio Nacional FM.

O ouvinte Vitor Bergher ligou para a ouvidoria e informou que prestigia a Rádio Nacional de Brasília há oito anos. Elogiou o apresentador do Programa *Madrugada Nacional*, disse que o programa é muito bom e faz bem a muita gente que está acordado na madrugada. Ele destacou: *"O programa é uma boa companhia para os ouvintes da madrugada."*

A ouvinte da Rádio Nacional FM, Flávia Vechi, escreveu: *"Gostaria de parabenizar o trabalho de vocês na Nacional FM. A rádio é incrível!!! Músicas maravilhosas, profissionais excelentes apresentando. Amo ouvir as músicas do Dazaranha."*

Jorge Silva entrou em contato com a ouvidoria para elogiar uma iniciativa do jornal MEC Notícias: *“A iniciativa de ler breves textos da História do Brasil e Geral, no noticiário das 12h foi uma boa pedida. Já estamos fartos de políticos corruptos. Queremos esse tipo de informativo, já que o programa antigo das 18h, 'Observatório da Imprensa' acabou sem prévio aviso. Grato a todos em manter esses textos históricos.”*

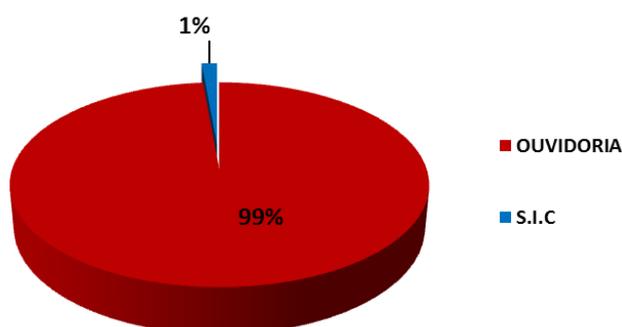
E o ouvinte da MEC FM Luiz Carlos Figueiredo destacou a escolha de um clássico: *“No final de Grandes Clássicos de hoje, vocês tocaram a Trilha Sonora de Bonequinha de Luxo, com Henry Mancini, terminando com Moon River. Eu estava deprimido por um problema de perda, mas vocês me fizeram um bem tão grande, que não poderia deixar de agradecer... Ouço a MEC FM há mais de 35 anos.”*

# Estadísticas de atendimento

## Percentuais de atendimento no mês de abril

A Ouvidoria da EBC contabilizou, em abril, 823 atendimentos, sendo 815 (99%) referentes ao atendimento da Ouvidoria e 8 (1%) ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Verificamos um aumento de 56,7% em comparação com o mês anterior, que registrou um total de 356 atendimentos.

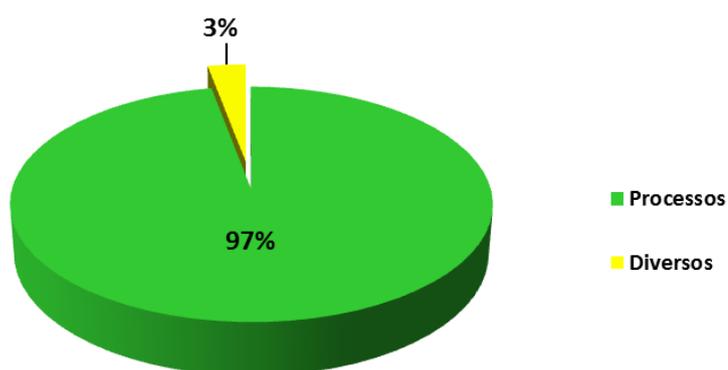
### Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 815 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 791 (97%) geraram processos por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. As outras 24 (3%) manifestações foram respondidas aos usuários sem abertura de processo e são classificadas como “diversos” por não se referirem a assuntos pertinentes à EBC e que seriam adequadamente direcionados a um atendimento do tipo 0800 ou “fale conosco”; não são atendimentos característicos de Ouvidoria.

### Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As 791 manifestações que geraram processos distribuem-se entre os veículos, conforme demonstrado:

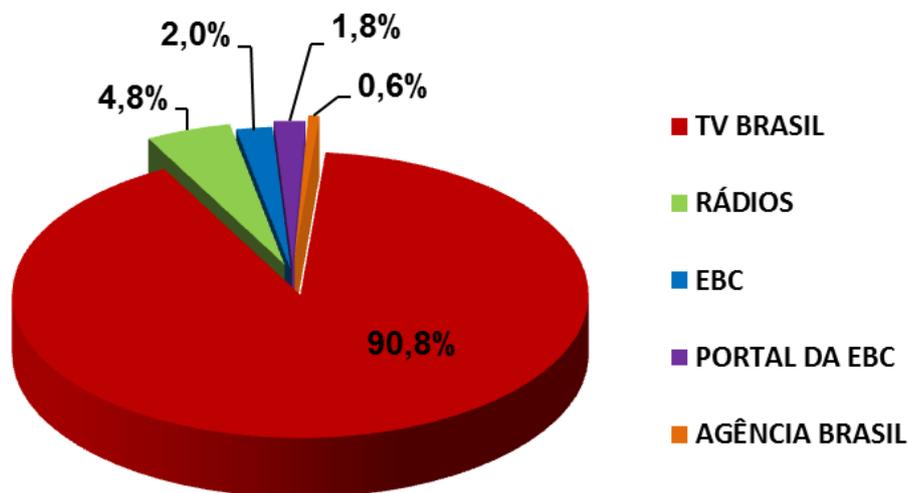
### Manifestações por veículo

ABRIL							
VEÍCULO	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
AGÊNCIA BRASIL	1	1	0	1	2	0	5
EBC	0	0	0	0	15	1	16
PORTAL EBC	11	0	1	0	1	1	14
RÁDIOS	20	4	4	0	6	4	38
TV BRASIL	23	7	19	13	30	626	718
TV BRASIL INTERNACIONAL	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	55	12	24	14	54	632	791

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

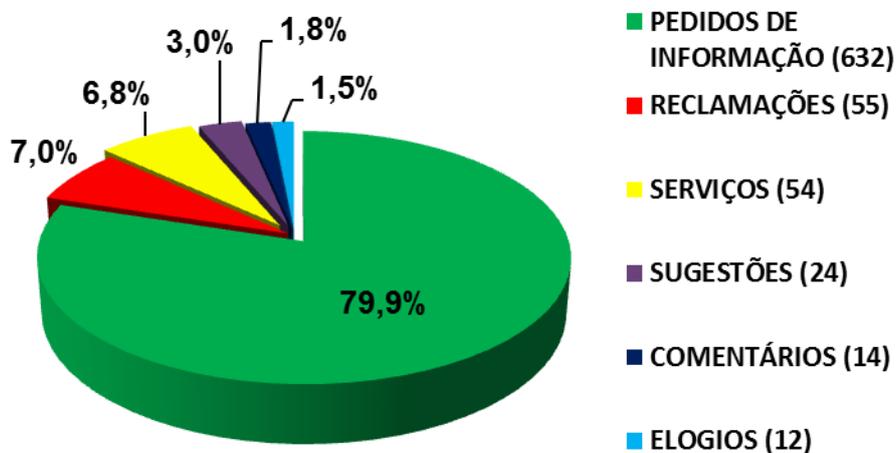
O gráfico abaixo demonstra o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos:

### Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual das manifestações por categorias



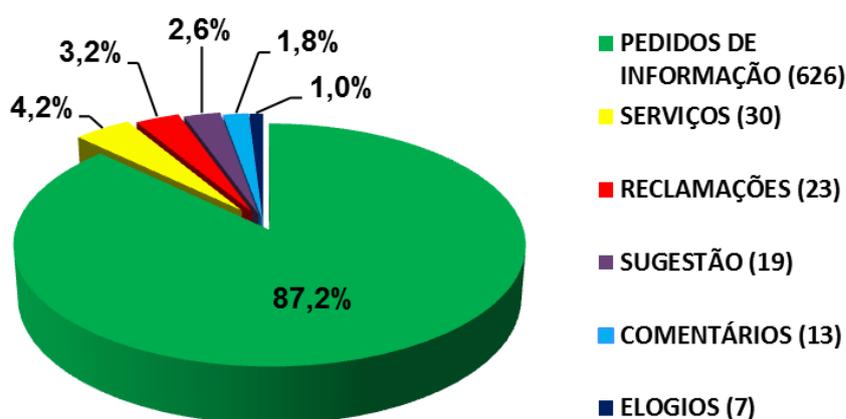
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Quantitativo de atendimentos por veículo

#### TV Brasil

A Ouvidoria recebeu em abril 718 manifestações direcionadas à TV Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

### Percentual por tipos de manifestações

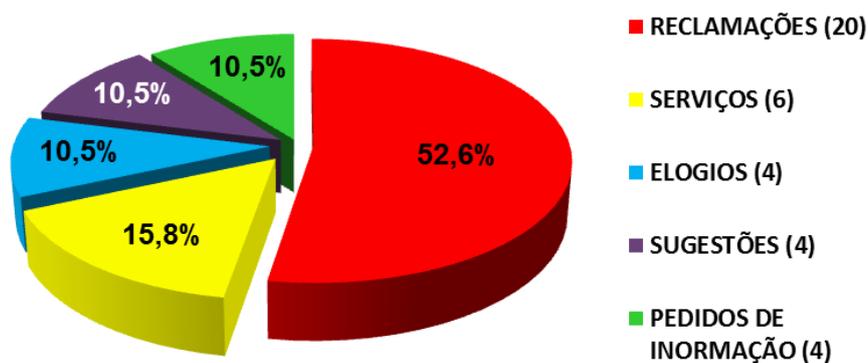


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu, em abril, 38 manifestações dirigidas às rádios. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações



FONTE: NAMBI - OUVIDORIA/EBC

Distribuição de demandas por emissora de rádio

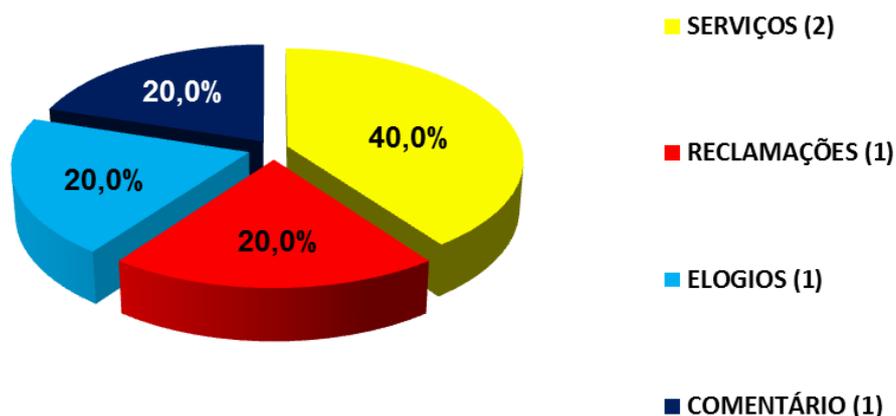
ABRIL							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
RADIOAGÊNCIA NACIONAL	1	0	0	0	0	0	1
RÁDIO MEC AM - BRASÍLIA	0	0	0	0	1	1	2
RÁDIO MEC AM - RIO DE JANEIRO	0	0	1	0	0	0	1
RÁDIO MEC FM - RIO DE JANEIRO	11	2	0	0	2	2	17
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA	2	0	0	0	1	0	3
RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA - AM	6	1	0	0	1	0	8
RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO	0	0	3	0	0	1	4
RÁDIO NACIONAL FM BRASÍLIA	0	1	0	0	1	0	2
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>6</b>	<b>4</b>	<b>38</b>

FONTE: NAMBI - OUVIDORIA/EBC

## Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu, em abril, 5 manifestações referentes à Agência Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações

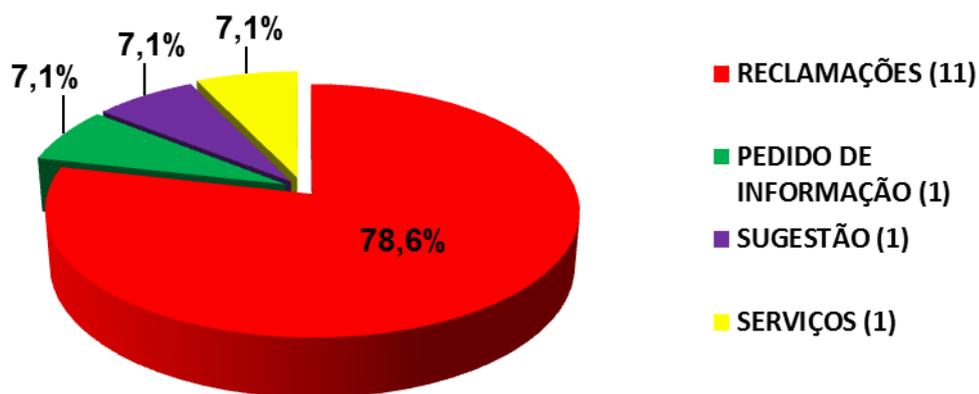


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## Portal EBC

A Ouvidoria recebeu 14 manifestações direcionadas ao Portal da EBC. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Tipos de manifestações



FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

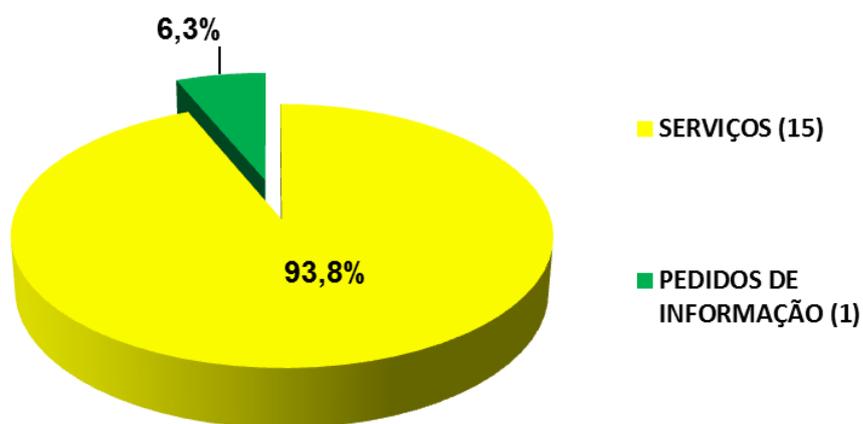
## TV Brasil Internacional

Em abril a Ouvidoria não recebeu mensagens direcionadas à TV Brasil Internacional.

## Empresa Brasil de Comunicação – EBC

A Ouvidoria recebeu, em abril, 16 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação – EBC. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Tipos de manifestações



FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

# Monitoramento e Gestão da Informação

## TV Brasil

### Reclamações

Em abril a Ouvidoria recebeu 23 reclamações referentes à TV Brasil, as principais foram sobre a migração digital e problemas com sinal.

Reclamações – TV Brasil	Total
Migração Digital	15
Problemas com sinal	4
Programação	2
Retransmissora	1
<i>Corto Maltese</i>	1
<b>Total</b>	<b>23</b>

### Elogios

Recebemos 7 elogios para a TV Brasil, o destaque fica para o programa *Nos Corredores do Poder*, único a receber mais de um elogio neste mês.

Elogios – TV Brasil	Total
<i>Nos Corredores do Poder</i>	2
Programação	1
<i>Stadium</i>	1
<i>Rossella</i>	1
<i>Caminhos da Reportagem</i>	1
Equipe de jornalismo das reportagens do aniversário de Brasília	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

## Pedidos de Informação

Recebemos 626 pedidos de informação para a TV Brasil, a maioria dos telespectadores pediram informações sobre a migração digital no satélite.

<b>Pedidos de Informação – TV Brasil</b>	<b>Total</b>
Migração Digital	610
Programação	7
Informação sobre programas	6
Como encontrar conteúdo no portal da TV Brasil	1
Emissora parceira	1
Legendas ocultas (p/ deficientes auditivos)	1
<b>Total</b>	<b>626</b>

## Sugestão

No período, a Ouvidoria recebeu 19 sugestões. Os assuntos mais frequentes foram sugestões sobre a migração digital, seguidas pelas sugestões para a programação e sugestões de pauta.

<b>Sugestão – TV Brasil</b>	<b>Total</b>
Migração Digital	6
Sugestões para a programação	5
Pauta para programas	4
Reprise de programas	2
Pauta jornalística	2
<b>Total</b>	<b>19</b>

## Agência Brasil

### Reclamações

Neste período a Agência Brasil recebeu uma reclamação.

<b>Reclamações – Agência Brasil</b>	<b>Total</b>
Não cobriu assunto relevante	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

## Elogios

Neste período, a Agência Brasil recebeu um elogio.

Elogios – Agência Brasil	Total
Qualidade das fotos	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

A Agência Brasil não recebeu sugestões ou pedidos de informação no período.

## Portal da EBC

### Reclamações

O Portal da EBC recebeu 11 reclamações, quase todas sobre o *player* das rádios.

Reclamações – Portal da EBC	Total
Player das rádios	9
Acesso a conteúdos	1
Programação musical no site	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

### Pedido de Informação

Neste período o Portal da EBC recebeu um pedido de informação.

Pedidos de Informação – Portal da EBC	Total
Utilização de conteúdo	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

### Sugestão

Neste período o Portal da EBC recebeu uma sugestão.

Sugestões – Portal da EBC	Total
Divulgação de links para o portal da EBC	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

Neste período o Portal da EBC não recebeu elogios.

## Emissoras de Rádios

### Reclamações

As emissoras de rádio da EBC receberam 20 reclamações, a maioria refere-se ao sinal e à transmissão via internet.

Reclamações – Rádios	Total
Problemas com Sinal	8
Transmissão via internet	3
<i>Revista Brasil</i>	2
Parcialidade	1
Erros de português nas locuções	1
Problemas nos conteúdos disponibilizados	1
Dificuldade em acessar a programação musical no site	1
Programação musical	1
<i>Eu de Cá Você de Lá</i>	1
<i>Jornal da Cidade 1ª Edição</i>	1
<b>Total</b>	<b>20</b>

### Elogios

Recebemos 4 elogios para as emissoras de rádio da EBC.

Elogios – Rádios	Total
<i>Grandes Clássicos</i>	1
Noticiários	1
Programação	1
<i>Madrugada Nacional</i>	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

## Sugestões

Recebemos 4 sugestões para as emissoras de rádio da EBC, metade referente a reprise de programas.

Sugestões – Rádios	Total
Reprise de programa	2
Disponibilizar conteúdo na web	1
Disponibilizar as rádios em serviço de TV por assinatura	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

## Pedidos de informação

Recebemos 4 pedidos de informação para as rádios da EBC, metade foram sobre sinal.

Pedidos de Informação – Rádios	Total
Sinal	2
Programação	1
Informações sobre músicas	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

Processos penderes

Área Encaminhada	TOTAL
Diretoria de Engenharia e Operações	16
Diretoria de Jornalismo	4
Gerência de Programação da TV Brasil	2
Coord. Nacional de Brasília AM	2
Coord. MEC FM	2
Coord. Nacional da Amazônia	1
<b>TOTAL</b>	<b>26*</b>

\* Um processo demanda resposta compartilhada da Coord. MEC FM e DOTEC

Processos pendentes de resposta da Superintendência de Suporte:

- 7 pedidos de informação sobre o sinal digital da TV Brasil;
- 4 reclamações de problemas com o sinal da TV Brasil;
- 3 reclamações de problemas com o sinal das rádios;
- 1 pedido de informação sobre legenda oculta;
- 1 pedido de informação sobre guia de programação nos aparelhos.

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Jornalismo:

- 3 pedidos de informação sobre como localizar conteúdo na *internet*;
- 1 reclamação de problemas de acesso a conteúdos da Radioagência.

Processos pendentes de resposta da Gerência de Programação:

- 2 pedidos de informação sobre programação da TV Brasil.

Processos pendentes de resposta da Coordenação da Nacional de Brasília AM:

- 1 reclamação sobre apresentadora do *Jornal da Cidade 1ª Edição*;
- 1 reclamação sobre parcialidade.

Processos pendentes de resposta da Coordenação da MEC FM Rio:

- 2 reclamações sobre a programação musical.

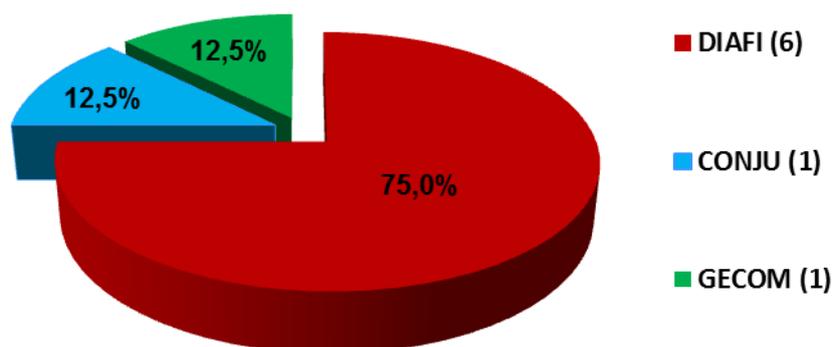
Processo pendente de resposta da Coordenação da Nacional da Amazônia:

- 1 reclamação sobre apresentadores e programação.

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

O SIC registrou em abril 5 pedidos de informação. Todas as mensagens foram recebidas via *web* (e-SIC). Os pedidos de informação e recursos registrados em março são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais. Alguns pedidos foram enviados para diferentes áreas.

### Pedidos de informações por área de competência



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Em conformidade com o que estabelece a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012 as áreas têm 5 dias úteis para resposta. A Lei de Acesso à Informação Nº 12.527 de 7 de Novembro de 2011 estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.