



**Empresa Brasil
de Comunicação**

Relatório da Ouvidoria

Abril

2018

Ouvidora-geral

Edit Silva (interina)

Ouvidora-adjunta

Aída Carla de Araújo

Atendimento

Ana Cristina Santos

Gabriela Chaves

Jamily Souza

José Luiz Matos

Carlos Genildo

Monitoramento e Gestão da Informação

Daniel Teixeira

Tiago Martins

Apoio à comunicação

Wêdson França

Secretária

Edna Mamédio

Sumário

Análise de conteúdo

TV Brasil

Correção da informação em tempo real	5
Imagem estranha	5
Desrespeito ao telespectador surdo	5

Agência Brasil e Portal EBC

Erro de digitação	7
-------------------------	---

Sistema de Rádios

Noticiário sobre a prisão do ex-presidente Lula deixa a desejar	8
Trilha sonora em reportagem distrai ouvinte	9
Nacional FM: Falhas no áudio e na programação	9

Manifestações do público

TV Brasil	11
Agência Brasil e Portal EBC	14
Sistema de Rádios	17

Estatísticas de atendimento	22
-----------------------------------	----

Monitoramento e Gestão da Informação

Mapeamento das demandas	28
-------------------------------	----

Processos pendentes	33
---------------------------	----

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	36
--	----

Análise de conteúdos

Correção da informação em tempo real

O *Repórter Brasil* (20h às 20h30), na edição do dia 7/4, cometeu um deslize durante a reportagem sobre o ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva, e o apresentador corrigiu a informação no ar. O repórter afirmou, na entrada ao vivo, que o ato ecumênico realizado em frente ao Sindicato dos Metalúrgicos de São Bernardo do Campo (SP), era pela morte de um ano da ex-primeira-dama Marisa Letícia. A informação estava equivocada, porque a missa foi em memória de Marisa Letícia, que, se viva fosse, estaria completando 68 anos nesse dia.

A correção veio logo em seguida, após o término da matéria, pelo apresentador do telejornal:

“Na verdade, a missa realizada hoje à frente do Sindicato dos Metalúrgicos de São Bernardo do Campo (SP) foi para lembrar o aniversário de dona Marisa Letícia (sete de abril)”.

Imagem estranha

A Ouvidoria analisou a edição do *Repórter Brasil* (manhã) do dia 18 de abril e encontrou algumas falhas. Logo no primeiro bloco do telejornal, a matéria fala que o senador Aécio Neves (PSDB/MG) foi denunciado pelos crimes de corrupção e obstrução à justiça, e se tornou réu, no Supremo Tribunal Federal, quando uma imagem estranha foi ao ar. Ao fazer a defesa, o advogado do senador, Alberto Toron, estava de costas para o vídeo. O público poderia ter sido informado que aquela era a única imagem disponível, e por isso, não era possível mostrar o advogado de frente para a câmera.

Desrespeito ao telespectador surdo

No [segundo bloco](#) do telejornal, outro problema chamou a atenção da Ouvidoria. Foi na matéria sobre a remoção de mais de 77 mil pessoas na cidade do Rio de Janeiro para a construção de um corredor expresso de ônibus que ligaria a Barra da Tijuca a Santa Cruz, na Zona Oeste, antes da realização da Copa do Mundo 2014 e das Olimpíadas realizadas naquele mesmo ano. Para que uma arte ilustrativa pudesse ser apresentada, o quadro com a imagem da tradução da Língua Brasileira de Sinais – Libras foi retirado do ar, deixando os surdos sem as informações naquele momento do telejornal.

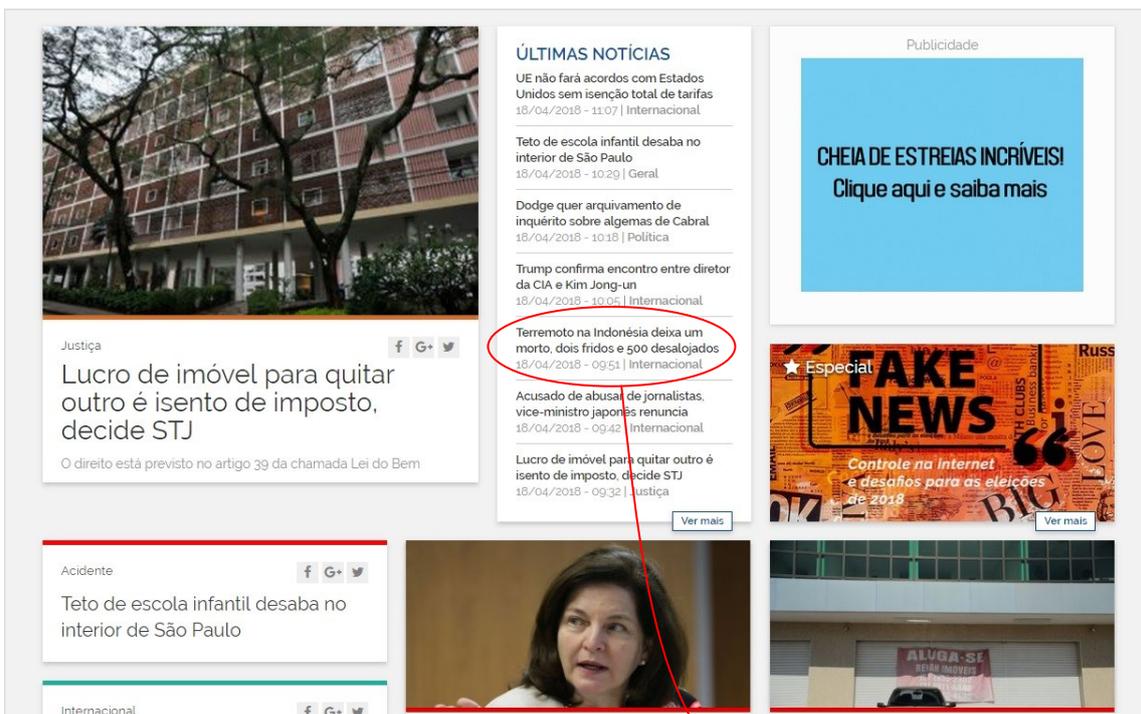
O descompasso entre a arte e a Libras aconteceu, quando foram exibidas as informações do dossiê feito pelo Comitê Popular da Copa e das Olimpíadas. Os 77.206 mil moradores reclamam que receberam baixas indenizações e que o local de onde foram removidos está abandonado.

As informações para os surdos só voltaram a aparecer na tela quase 30 segundos após, pouco depois da entrada de outro trecho de fala sobre o assunto. A Ouvidoria considera que houve desrespeito com a comunidade surda que perdeu parte das informações da reportagem.



Frames do Repórter Brasil (manhã), do dia 18 de abril, que mostram a retirada do quadro com a imagem da tradução da Língua Brasileira de Sinais – Libras

Erro de digitação



No dia 18 de abril, às 11h30, a Agência Brasil deixou escapar um erro de digitação. Foi no título da matéria na capa da Agência sobre o terremoto na Indonésia:

*"Terremoto na Indonésia deixa um morto, dois **feridos** e 500 desalojados", ao invés de "Terremoto na Indonésia deixa um morto, dois feridos e 500 desalojados".*



Noticiário sobre a prisão do ex-presidente Lula deixa a desejar

Na edição do *Repórter Nacional* da segunda-feira (9/4), o primeiro jornalístico completo a ir ao ar após a prisão do ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva, faltou a contextualização dos fatos da notícia e dos seus desdobramentos. O ex-presidente se entregou à Polícia Federal em São Paulo, no sábado (7/4), no início da noite e foi levado para a carceragem da PF em Curitiba (PR).

O programa, que é exibido das 7 às 8 horas, em rede para todo o Brasil, anunciou na primeira manchete: *"Advogado diz que Lula está tranquilo, mas indignado com a prisão."* E como em todas as chamadas para a entrada da reportagem, os locutores se limitaram a tratar o ex-presidente apenas como Lula: *"E a gente começa o Repórter Nacional de hoje falando da prisão do ex-presidente Lula (...)"*

O que contribuiu para a informação foi a entrada ao vivo da repórter que falou direto de Curitiba: *"O ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva completa mais de trinta horas preso (...)"* No entanto, ela só informou os detalhes da prisão ao final da sua reportagem e disse que a pena do ex-presidente era de 12 anos, e não de 12 anos e um mês: *"Lula chegou ao prédio da Superintendência da Polícia Federal, em Curitiba, por volta das 10 horas da noite de sábado. No local, ele começa a cumprir a pena de 12 anos de prisão."*

A repórter também disse que o desembarque do avião da Polícia Federal, que levou Lula de São Paulo para Curitiba, ocorreu no Aeroporto Internacional Afonso Pena, na capital paranaense. Na realidade, o aeroporto está localizado na cidade de São José dos Pinhais, na região metropolitana de Curitiba. Ao final de sua participação comete outro deslize ao fazer a assinatura, mesmo sabendo que não há emissora de rádio da EBC no Paraná: *"Ao vivo, da Rádio Nacional, em Curitiba (...)"*

Às 7h17, o assunto da prisão volta a ser noticiado, e o ex-presidente continua sendo tratado pelos locutores apenas por Lula: *"E a gente volta (...) outras informações sobre a prisão do ex-presidente Lula."* Em sua participação a repórter disse que *"a Força Aérea confirmou a existência de dois áudios com ofensas ao ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva proferidas durante a viagem de transferência (...) pra Curitiba (...)"*, sendo que uma das duas frequências captadas está na torre da Base Aérea no bairro Bacacheri, em Curitiba, bem perto da Polícia Federal, mas a repórter errou na pronúncia ao dizer: *"e na Torre de Bacareri (...)"*

Ao final do *Repórter Nacional*, os locutores anunciam o que foi notícia e o ex-presidente permanece sendo chamado apenas por Lula: *"Você ouviu aqui no Repórter Nacional: No segundo dia de prisão Lula diz a advogado (...)"*

Lula se entrega no sábado - A Rádio Nacional AM de Brasília acompanhou a prisão do ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva, na noite de sábado (7/4). Às 19h05, no *Plantão de Notícias*,

a repórter entra ao vivo direto de Brasília e informa que “o ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva já está sob custódia da Polícia Federal. (...) É possível que antes, haja uma parada no IML para o exame de corpo de delito.” Na realidade, já vinha sendo noticiado que o ex-presidente faria o exame na Superintendência da Polícia Federal, em São Paulo, e não no IML. Em uma de suas reportagens, a Agência Brasil também noticiou esse fato: [Lula passará por exame de corpo de delito na sede da PF em São Paulo](#).

Trilha sonora em reportagem distrai ouvinte

O *Repórter Nacional*, que foi ao ar no dia 9/4, às 7h, também apresentou uma reportagem sobre a importância do mês de abril para as domésticas. Há cinco anos entrava em vigor a Proposta de Emenda Constitucional - PEC das Domésticas, e no dia 27, é comemorado o Dia da Empregada Doméstica, em homenagem a Santa Zita, padroeira das trabalhadoras e trabalhadores domésticos.

No entanto, a reportagem foi acompanhada por uma trilha sonora, o que não contribuiu para fixar o ouvinte sobre o que está sendo informado.

Nacional FM: Falhas no áudio e na programação

O espaço destinado para *Programação Musical*, que foi ao ar pela Rádio Nacional FM, da terça-feira (17/4), a partir das 13h, anuncia em sua vinheta principal: “Informação e música na primeira FM de Brasília.” O programa começa sem identificação e o locutor, que também não se identifica, anuncia a primeira música, mas não informa o compositor, o que se repete em outros momentos: “Você ouve, agora, 14 Bis, Nos bailes da vida.”

Logo no início desse espaço que prevê “Uma variada seleção musical, confira!” o áudio do estúdio fica prejudicado. As músicas têm boa audição, mas a voz do locutor torna-se inaudível pela falta de som em vários momentos do programa, como no áudio 1.

De acordo com a programação da emissora, publicada no site das Rádios EBC, *Programação Musical* permeia vários horários dos dias da semana. Nesse dia, após o *Espaço Arte* (15h às 16h), o *Programação Musical* retorna às 16h e vai até 18h. No horário do *Espaço Arte*, o som também ficou prejudicado, impossível ao ouvinte compreender o que estava sendo levado ao ar, durante a entrevista com o roqueiro inglês Glenn Hughes, que veio ao estúdio da emissora. Confira no áudio 2.

Áudio 1



Áudio 2



Manifestações do Público

No mês de abril, a Ouvidoria recebeu 73 mensagens do público referentes à TV Brasil. Foram 24 reclamações, dois elogios, 16 sugestões, oito serviços e 23 pedidos de informação. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Um dos elogios foi da telespectadora (processo 354-TB-2018) sobre o programa *Fique Ligado*:

"Adoro o programa Fique Ligado. Não perco um dia. Adoro a Ana Luiza e o Gustavo. Melhor dupla da TV Brasileira! A Ana parece uma atriz de Hollywood de tão linda e simpática, e o Gustavo é um verdadeiro galã. Obrigada TV Brasil por trazer mais diversão de qualidade pra gente. Ah! Estou sempre ligada! Abraço!"

A Ouvidoria agradeceu a mensagem e informou que o elogio foi encaminhado à TV Brasil para conhecimento.

Outra telespectadora (processo 372-TB-2018) elogiou a programação da TV Brasil:

"Incrível a qualidade do jornal das 9h15 (Repórter Brasil)! Ótimo conteúdo, bom desenvolvimento (timing e sequência das notícias), boa apresentação e ambiente confortável e bonito de se ver"

A Ouvidoria informou que os comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo para conhecimento e apreciação.

Uma telespectadora (processo 357-TB-2018) pediu informações sobre o programa *Samba na Gamboa*:

"Eu gostaria de saber se vocês farão nova temporada do programa Samba na Gamboa. E, se sim, como faço para assistir uma gravação. Agradeço a atenção e aproveito para parabenizar vocês pela programação"

A Diretoria de Produção e Conteúdo informou que *"as gravações do programa Samba na Gamboa, nesta temporada em 2018, não terão participações de plateia"*.

Entre as 24 reclamações, está a de um telespectador (processo 342-TB-2018), do estado do Espírito Santo, que se queixou da ausência do esportivo *No Mundo da Bola* na TVE-ES:

"Sou telespectador assíduo do programa esportivo No Mundo da Bola e lamentavelmente este é o terceiro domingo que o mesmo não vai ao ar. O que está acontecendo, acabou o programa?"

A Superintendência de Rede informou que *"a TV Educativa do Espírito Santo decidiu sair da Rede TV Brasil, para fazer parte da TV Cultura, dessa forma o programa No Mundo da Bola, que faz parte da programação da TV Brasil, deixou de ser exibido. Seria interessante que o telespectador entrasse em contato diretamente com os dirigentes da TVE-ES para fazer os devidos questionamentos, pelo telefone (27) 3636-4662. Há a possibilidade também de ser enviado um questionamento à Ouvidoria do Estado do Espírito Santo, pelo e-mail ouvidoria@es.gov.br"*.

Uma telespectadora (processo 362-TB-2018) reclamou que o programa *Samba na Gamboa* não está sendo exibido pela TV Brasil:

"Porque vocês cortaram o programa Samba na Gamboa? É o melhor programa da cultura brasileira. Não entendi o corte!".

Outra telespectadora (processo 363-TB-2018) também quis saber do programa:

"Quero saber se não vai ter mais Samba na Gamboa, com o Diogo Nogueira".

A Diretoria de Produção e Conteúdo agradeceu a audiência e informou que *"a próxima temporada está em fase de gravação. Os programas inéditos provavelmente serão exibidos no segundo semestre deste ano"*.

As demandas sobre problemas com a recepção do sinal ainda são muitas. Um telespectador (processo 348-TB-2018) quer saber *"porque a TV Brasil, em Belo Horizonte (MG), canal 65.1, está fora do ar"*. Acrescenta que *"estranhamente, na NET, TV paga, está no ar"*.

A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informou que *"tendo em vista a necessidade de redução de custos, a Diretoria Executiva da EBC decidiu desligar a estação retransmissora de Belo Horizonte (MG). Esperamos ter ajudado e qualquer outra dúvida, entrar em contato novamente conosco"*.

Um telespectador (processo 366-TB-2018) de Vitória-ES reclamou da ausência do sinal em sua cidade:

"Eu adorava ver as programações da TV Brasil, mas desde fevereiro o canal que transmitia a TV Brasil, em 2.1 passou, a transmitir o sinal da TV Cultura".

A Superintendência de Rede informou que a *"TV Educativa do Espírito Santo decidiu sair da Rede TV Brasil, para fazer parte da TV Cultura. Seria interessante que o telespectador entrasse em contato diretamente com os dirigentes da TVE-ES para fazer os devidos questionamentos, pelo telefone (27) 3636-4662. Há a possibilidade também de ser enviado um questionamento à Ouvidoria do estado do Espírito Santo, pelo e-mail ouvidoria@es.gov.br"*.

Um telespectador (processo 367-TB-2018) quer saber quando será enviado o sinal HD para Manaus-AM. A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia agradeceu o contato e informou que a *"EBC não possui estação própria em Manaus, sendo de responsabilidade de emissora parceira a retransmissão do sinal da TV Brasil"*. Informou também que a TV Brasil está no Canal 531 da NET e que caso o telespectador seja assinante de TV a cabo poderá assistir a TV Brasil em HD.

Outro telespectador (processo 381-TB-2018) disse que *"gostaria que a TV Brasil fosse transmitida em HD na operadora OITV, para que nós telespectadores possamos acompanhar em alta qualidade de som e imagem a sua programação. Desde já agradeço pela atenção!"*.

A Superintendência de Rede respondeu que *"vem trabalhando para que todas as operadoras de TVs por assinatura transmitam o nosso sinal em HD, assim como acontece com a NET/Claro. Em Agosto/2017 a TV Brasil lançou a campanha #EuQueroaTVBrasilemHD com o objetivo de informar aos telespectadores de TVs por assinatura sobre o direito de receber o sinal em alta definição"*.

A TV Brasil já transmite em HD, mas as operadoras não entregam aos assinantes o sinal de boa qualidade que recebem dos nossos estúdios”.

Uma telespectadora (processo 383-TB-2018) assiste sempre à TV Brasil pela NET, mas há alguns dias está sem o áudio e gostaria de saber o que deve fazer. A Coordenação de Manutenção e Sustentação de WEB informou que o “*monitoramento é constante em seus equipamentos para acompanhar os resultados. Nesse período dos dias 12 e 13 de abril, não foi constatado qualquer tipo de deficiência técnica. Diariamente, a Coordenação de Manutenção e Sustentação de WEB funciona com todos os streamings de áudio e TV abertos, e demais ferramentas para realizar a monitoração. Posso citar um exemplo pessoal, na terça-feira (20), estava em minha casa e ao verificar os aparelhos de rádios e TV pelo meu notebook, constatei que a TV só exibia imagem sem som. Também testei outros dois equipamentos, além do celular e todos funcionaram normalmente. Diante disso constatei que o problema estava nos meus navegadores”.*

No mês de abril, a Ouvidoria recebeu 16 mensagens do público referentes à Agência Brasil. Foram 13 reclamações, dois pedidos de informação e uma sugestão. Não houve demandas sobre elogios, comentários e serviços. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Entre as 13 reclamações, está de uma leitora (processo 25-AB-2018) que apontou erro em matéria:

"Olá, estava lendo uma matéria de vocês e encontrei um erro de informação. O link ao qual me refiro é: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2017-06/doacao-de-sangue-18-da-populacao-brasileira-doa-sangue-meta-daoms-e-3>, matéria que fala sobre doação de sangue. Nela, vocês afirmam que uma entrevistada é 'doadora universal, de sangue O+', e na verdade o doador universal de sangue é do tipo O-. Como estudante da área da saúde (Biomedicina), gostaria de alertá-los para que a população menos informada não crie conhecimentos equivocados. A respectiva matéria foi editada por Lílian Beraldo e publicada em 14/06/2017. Sugiro, assim, uma correção e atualização do texto".

A Diretoria de Jornalismo agradeceu o contato e informou que já corrigiu a informação.

Um leitor (processo 26-AB-2018) reclamou de uma reportagem sobre a morte de Martin Luther King que completou 50 anos:

"<http://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2018-04/morte-demartin-luther-king-completa-5>. O oitavo parágrafo da matéria citada termina com a seguinte frase 'Meses depois, o presidente Lyndon Johnson assinou a lei que permitia o direito de voto para negros'. Esta informação está equivocada. Os negros nos EUA já tinham este direito, a partir da 15ª Emenda da Constituição, em 1870. A Lei do Direitos a Voto de 1965 (Voting Rights Act of 1965) visou a eliminação dos impedimentos, tais como provas de alfabetização, estabelecidos por governos estaduais e municipais nos estados segregacionistas do Sul do país, que negavam a muitos negros o exercício desse direito na prática".

A Diretoria de Jornalismo agradeceu o contato e informou que *"na prática, a lei só começou a valer para os estados do Sul, depois do presidente Johnson e a matéria publicada não contextualizou de forma adequada a informação. De fato, o maior impedimento era nos estados sulistas".*

Outro leitor (processo 27-AB-2018) entrou em contato com a Ouvidoria para alertar sobre veículos de comunicação que utilizam as matérias da Agência Brasil sem dar o devido crédito:

"O site do Jornal Semanário, de Bento Gonçalves/RS, veiculou esta notícia da Agência Brasil sem conceder os devidos créditos. Fica o alerta, pois possivelmente a prática seja recorrente. <http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2018-03/venda-deaparelhos-celulares-no-brasil-aumenta-97-em-2017>".

A Diretoria de Jornalismo informou que é *“livre a utilização de matérias e fotos publicadas pela Agência Brasil, desde que seja dado o crédito. Porém, não há por parte da empresa, uma política de advertência àqueles que não cumprem o solicitado. Dessa forma, a prática é entrar em contato com o responsável pela publicação e explicar a necessidade de indicação de autoria”*.

A Ouvidoria encaminhou ainda um complemento à resposta enviada ao leitor no dia 9/04/2018: *“Informamos que levamos sua questão à Consultoria Jurídica da EBC, que encaminhou Notificação Extrajudicial, aos responsáveis pelo Jornal Semanário, de Bento Gonçalves/RS, que reconheceram o erro e inseriram no rodapé da matéria o link da Agência Brasil, fazendo menção à fonte de onde essa matéria foi extraída.”*

Uma leitora (processo 28-AB-2018) apontou uma correção na matéria sobre o presidente Luiz Inácio Lula da Silva:

“Solicito que seja corrigido o texto da matéria publicada ontem (07/04/2018) pela EBC no link que vou copiar abaixo. O texto da matéria diz que o ex-presidente Lula teria afirmado ontem em seu discurso que ‘Nem Deus tem coragem ou dorme com a consciência tranquila e a honestidade que eu durmo’. Lula não disse isso, mas ‘nenhum deles dorme com...’, referindo-se a alguns políticos e pessoas do Judiciário. ‘Nenhum deles’ e não ‘Nem Deus’, como foi publicado. O equívoco de quem redigiu o texto está provocando a disseminação de postagens maldosas contra o ex-presidente na internet, principalmente entre pessoas religiosas. Por esta razão e confiando na seriedade dos profissionais que trabalham na Agência Brasil, solicito correção o quanto antes possível. Link da matéria: www.google.com.br/amp/agenciabrasil.etc.com.br/amhtml/politica/noticia/2018-04/lula-diz-que-vai-se-entregar-e-critica-judiciario”.

A Diretoria de Jornalismo agradeceu a colaboração e informou que a correção foi feita.

Um leitor (processo 30-AB-2018) pediu que fosse corrigida uma informação na reportagem sobre os agentes de trânsito:

“Solicito a EBC que possa corrigir a informação de que os agentes de trânsito foram excluídos do projeto do Sistema Único de Segurança Pública (Susp) na última quarta-feira, dia 11. Segue o link da matéria da EBC que informou equivocadamente que os agentes de trânsito não foram incluídos: www.agenciabrasil.etc.com.br/politica/noticia/2018-04/camara-aprova-textobase-de-projeto-que-cria-sistema-unico-de-seguranca”.

A Diretoria de Jornalismo agradeceu o contato, encaminhou a queixa para a Agência Brasil e informou que novas sugestões de pauta podem ser enviadas para o e-mail pauta@etc.com.br ou acessando o link www.etc.com.br/fale-conosco/sugestao-de-pauta.

Das quatro mensagens que a Ouvidoria recebeu referentes ao Portal da EBC, em uma delas o internauta (processo 15-PE-2018), no dia 24 de abril, escreveu:

“O captcha de vocês está vencido e não funciona. Não consigo acessar o banco de dados do Enem no site: <http://questoesenem.etc.com.br/estudante/entrar/?next=/estudante/desempe>”

A Gerência Executiva de WEB agradeceu a colaboração do internauta e informou que o problema de *captcha* foi resolvido e o acesso normalizado no site Questões Enem.

Quatro dias depois, o mesmo internauta fez a seguinte contestação da resposta recebida:

"Obrigado! Consegui me cadastrar no site e iniciar o teste. Abraços."

Na réplica, a Ouvidoria encerrou o processo com a seguinte mensagem:

"A Ouvidoria da EBC agradece o seu contato e continua a sua disposição."

Sistema de Rádios

No mês de abril, a Rádio Nacional AM Brasília recebeu cinco manifestações de ouvintes.

Um ouvinte (processo 11-AM-2018) telefonou para sugerir ao programa *Eu de Cá, Você de Lá*, *"aumentar a participação dos ouvintes por telefone e diminuir as conversas nos estúdios"*.

Para esse ouvinte, a resposta também foi comunicada por telefone. A Ouvidoria agradeceu o contato e a colaboração, informou que a sugestão foi encaminhada a emissora de rádio para conhecimento e análise, e colocou-se à sua disposição para quaisquer outras manifestações.

Para elogiar a programação da Rádio Nacional de Brasília, uma ouvinte (processo 12-AM-2018) enviou a seguinte mensagem, no dia 16/4:

"A finalidade desta mensagem é simplesmente dizer que não tenho absolutamente nada a reclamar das programações, muito pelo contrário. Tudo perfeito e principalmente o Musishow, que tá cada dia mais sensacional. Parabéns. Se melhorar vira festa kkkk."

A Ouvidoria encaminhou a seguinte resposta e encerrou o processo da ouvinte:

"Informamos que sua mensagem com elogio foi encaminhada para a Coordenação de Programação da Rádio Nacional para conhecimento e apreciação."

Um ouvinte (processo 14-AM-2018), que mora no Cruzeiro, em Brasília, enviou mensagem questionando a manchete da reportagem "Quatro partidos perderam representação na Câmara Legislativa". Na opinião dele, *"esse título induz o leitor a pensar, antes de ler o conteúdo, em desposição."*

A Ouvidoria encaminhou ao ouvinte a resposta da Diretoria de Jornalismo sobre seu questionamento:

"Agradecemos o seu contato e informamos que sua crítica já é de conhecimento da equipe de Rádios EBC. Ressaltamos que além do título que trata da perda de representação de quatro partidos no parlamento local, logo abaixo do título o subtítulo informa os nomes dos partidos que ficaram sem representação na Câmara Legislativa do DF. - 'Quatro partidos perderam representação na Câmara Legislativa - Deputados distritais do PTB, PPS, Podemos e PSDB trocaram de legenda e os partidos agora não têm mais nenhum parlamentar na Casa."

Um ouvinte (processo 19-RJ-2018) fez um pedido bem simples, mas de extrema importância para se comunicar com a emissora de rádio de sua preferência:

"Olá, gostaria se possível o telefone da Rádio Nacional Rio, desde já agradeço."

Em resposta, a Ouvidoria agradeceu e encaminhou o número do telefone:

"O senhor poderá entrar em contato com a Rádio Nacional RJ por meio dos seguintes contatos: (...) e o número de telefone (21) 2117-6779."

No mês de abril, a Rádio Nacional FM de Brasília recebeu uma única mensagem, via Ouvidoria. Foi no dia 11/4 e tratou sobre o programa *Espaço Arte*. O ouvinte (processo 6-FM-2018) telefonou para solicitar *“informação sobre o poeta entrevistado no programa. Gostaria de saber seu nome e seu contato. Acho que a entrevista foi ao ar na quarta-feira (4/4) por volta das 15h30.”*

A resposta encaminhada para esse ouvinte veio da Gerência de Programação e Produção da Rádio Nacional. Informa que *“o entrevistado do programa Espaço Arte (4/4), na Rádio Nacional FM é o poeta brasileiro Jorge Amâncio, que falou sobre a sua participação na Bienal do B, promovida pelo Açougue Cultural T-Bone. A EBC não fornece informação de caráter pessoal dos entrevistados.”*

A Ouvidoria da EBC agradeceu o contato e encerrou o processo.

Reportagem publicada na Radioagência Nacional foi motivo de crítica de um ouvinte (processo 4-RN-2018), que escreveu:

“Quero informar que foram inseridas em matérias antigas, como se fossem novas: Seis novos ministros tomam posse hoje. Essa matéria da época em que Dilma era presidente está no Portal nesta data do dia 10 de abril de 2018.”

A resposta da Diretoria de Jornalismo foi encaminhada para o ouvinte. A área explicou que no dia 10 de abril, data em que ele percebeu o problema, o sistema passou por instabilidade, o que foi resolvido pelo setor responsável. Ao encerrar o processo, a Ouvidoria agradeceu o contato e o alerta desse ouvinte.

Ao longo do mês de abril, a Ouvidoria recebeu cinco manifestações sobre a Rádio MEC FM do Rio de Janeiro. Em uma delas, a ouvinte (processo 30-MF-2018) enviou mensagem com o seguinte teor:

“Entro em contato para solicitar a lista de músicas tocadas no programa do dia 29 de março de 2018, cerca de 22h/22h30. Não sei o nome do programa, me desculpem. Grata.”

Essa questão foi enviada para a Gerência da Rádio MEC RJ, que respondeu:

“Agradecemos muitíssimo o seu contato e a sua sintonia. Informamos que o nome do programa de seu interesse é Solano Ribeiro e a Nova Música do Brasil. As músicas tocadas na edição do último dia 29/3 estão em nosso site no link: radios.ebc.com.br/solano-ribeiro-e-nova-musica-dobrasil/2018/03/programa-e-marcado-por-trabalhos-solos-de-quem-tambem.”

Após ouvir um dos programas da MEC FM, uma ouvinte emocionada (processo 31-MF-2018) escreveu:

“Ouvi, ontem à noite o programa de homenagem ao Nelson Tolipan. Fiquei muito emocionada, primeiro porque não sabia que ele havia morrido, e depois porque o programa foi de uma sensibilidade sem par, com músicas lindíssimas que retrataram muito bem seu grande conhecimento de jazz e o seu bom gosto. Durante muitos anos ele, com sua voz inconfundível e de poucas palavras, sempre nos brindou com joias musicais que acalentaram muitas de minhas noites insones ou pre-

ocupantes, transformando-as em momentos felizes e sonhadores. Obrigada, Nelson, descanse em paz!"

Para essa ouvinte, foi encaminhada a seguinte resposta:

"Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Rádio MEC FM RJ para conhecimento e apreciação. Agradecemos a sua audiência e participação. Estamos à disposição."

Na mensagem de uma ouvinte (processo 32-MF-2018) pergunta sobre um programa semanal que sempre ouvia na emissora.

"Por gentileza, gostaria de saber se está disponível a série de programas Musisfério produzida por Lilian Zaremba. Agradeço se puderem retornar o mais breve possível."

A resposta da Gerência de Programação da Rádio MEC RJ foi encaminhada pela Ouvidoria para essa ouvinte:

"Em resposta a sua solicitação, agradecemos o seu contato e o seu interesse nos conteúdos da Rádio MEC. Informamos que a produtora Lilian Zaremba não trabalha mais na Empresa Brasil de Comunicação - EBC. Ela está aposentada desde 2017 e o programa que apresentava – Musisfério - ficou no ar pela MEC FM até janeiro de 2018."

Um ouvinte (processo 4-MA-2018) da Rádio MEC AM de Brasília enviou mensagem no dia 4 de abril para tratar do seguinte assunto:

"Senhores da Ouvidoria da EBC, sou um ouvinte assíduo há 50 anos da MEC FM Rio. Aqui, em Brasília, eu a ouço pela MEC AM, e torço para que a programação da rádio de música clássica do Brasil não passe por qualquer mudança. Gostaria de saber notícias do apresentador e Mestre José Schiller, que por muito tempo, conduziu o programa Partituras. Aproveito o gancho para elogiar este programa que, semanas atrás, nos trouxe com impecável pronúncia da apresentadora Luciana Valle, músicas da era medieval e da era renascentista, incluindo o meu compositor número um Micael Praetorius. Continuo falando bem de uma das melhores emissoras de rádio, dos muitos países onde vivi e visitei. O moderno é ser clássico."

Para esse ouvinte, amante da música clássica, a resposta foi dividida em dois momentos:

"Informamos que os seus comentários e elogios foram enviados à Gerência Executiva de Rádios do Rio de Janeiro para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição."

Em outro trecho, a Ouvidoria encaminhou o seguinte:

"Em atenção à sua mensagem, segue o link com as informações a respeito do produtor José Schiller. Ressaltamos que essa matéria foi publicada em 21/12/2016. <http://radios.ebc.com.br/memoria-radio-mec/edicao/2016-12/jose-schiller>. A Ouvidoria da EBC agradece o seu contato."

Uma ouvinte (processo 5-MA-2018), que se identificou como moradora no Rio de Janeiro, manifestou-se sobre o programa de sua preferência:

"Quero parabenizar os programas das rádios MEC e Nacional, não só pelos apresentadores, bem como a forma como apresentam os programas e os excelentes profissionais entrevistados. Fiquei muito emocionada com a presença do pajé que foi no programa do Cadu, às 10h, na Rádio MEC."

Acho que o Brasil precisa conhecê-lo no programa Sem Censura, em homenagem ao Dia do Índio. No mais, meus agradecimentos a todos os profissionais que nos ajudam a ter educação e cultura."

Na resposta para essa ouvinte, foi encaminhado o seguinte:

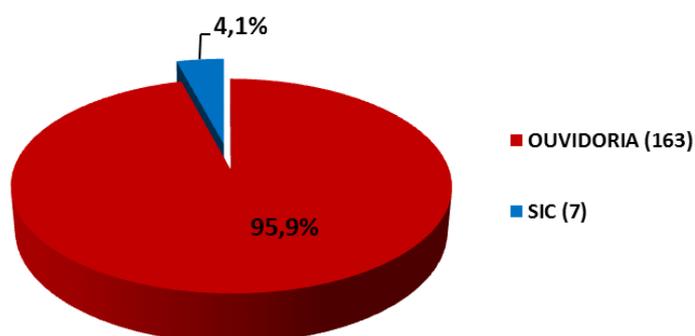
"Informamos que os seus comentários e elogios foram enviados à Gerência de Programação da Rádio MEC RJ para conhecimento e apreciação. Agradecemos a sua audiência e participação. Estamos à disposição."

Estadísticas de atendimento

Percentuais de atendimento no mês de abril

A Ouvidoria da EBC contabilizou 170 atendimentos, sendo 163 (95,9%) referentes ao atendimento da Ouvidoria e sete (4,1%) ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Verificamos uma queda de 17,5% em comparação com o mês anterior, que registrou um total de 206 atendimentos.

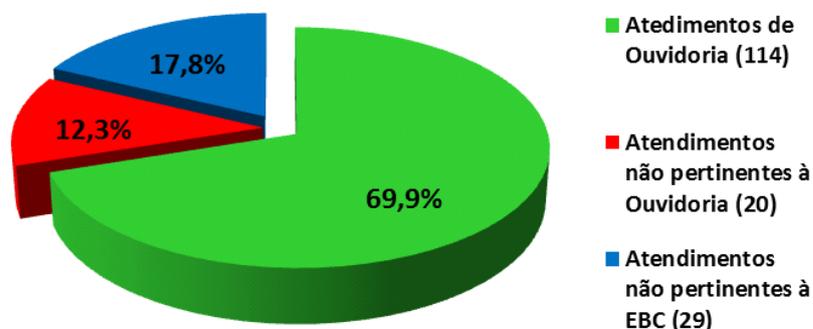
Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Das 163 manifestações enviadas à Ouvidoria, 114 (69,9%) referem-se aos veículos da EBC. As demais, 20 manifestações (12,3%), não são atendimentos característicos da Ouvidoria, por não se referirem aos veículos, e seriam adequadamente direcionados a um atendimento do tipo 0800 ou “fale conosco”. As outras 29 manifestações (17,8%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo, por não serem assuntos pertinentes à EBC.

Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As 114 manifestações referentes aos veículos EBC distribuem-se conforme demonstrado abaixo.

Manifestações por veículo

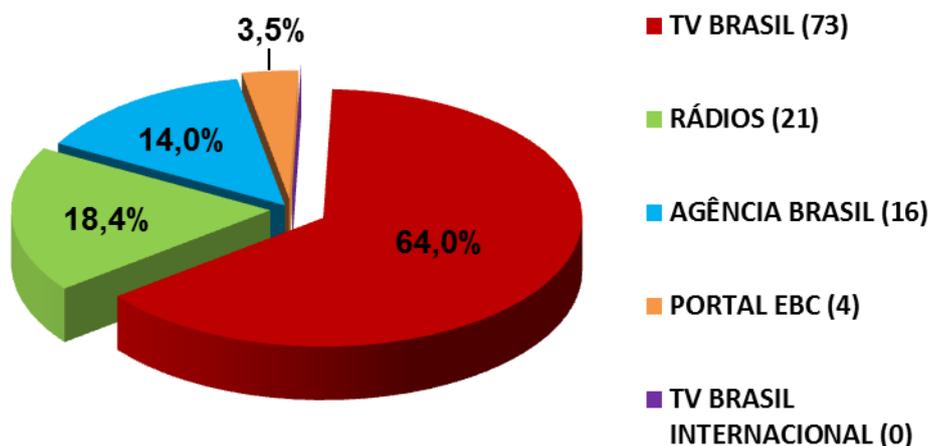
ABRIL							
VEÍCULO	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
AGÊNCIA BRASIL	13	0	1	0	0	2	16
PORTAL EBC	3	0	0	0	0	1	4
RÁDIOS	10	3	2	1	0	5	21
TV BRASIL	24	2	16	0	8	23	73
TV BRASIL INTERNACIONAL*	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	50	5	19	1	8	31	114

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

*Apenas WebTV

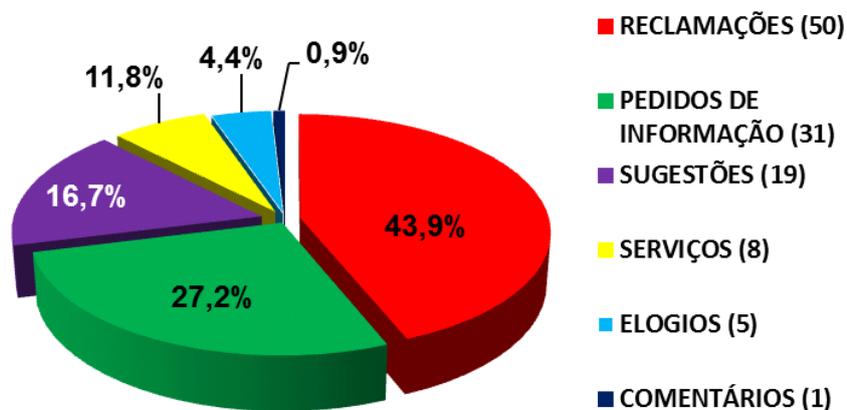
O gráfico abaixo demonstra o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos:

Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de manifestações por categoria



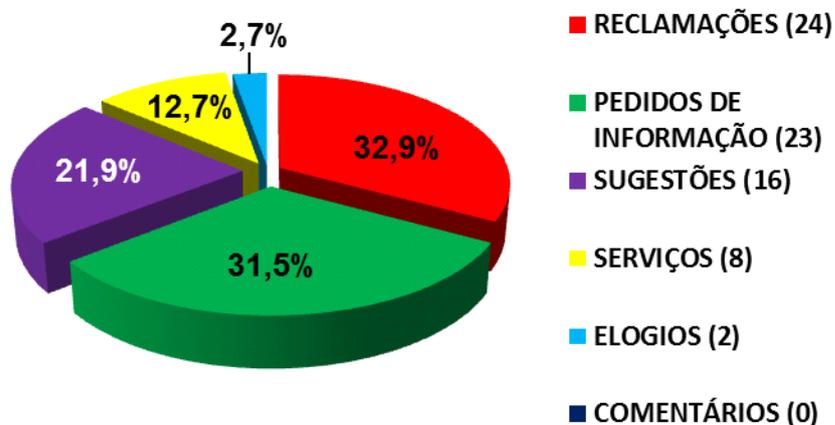
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Quantitativo de atendimentos por veículo

TV Brasil

A Ouvidoria recebeu, em abril, 73 manifestações direcionadas à TV Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações

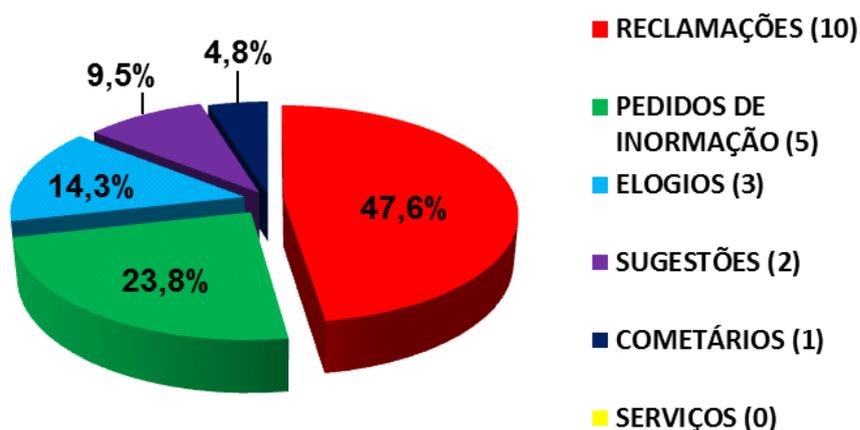


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu, em abril, 21 manifestações dirigidas às rádios. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipo de manifestação



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Distribuição de demandas por emissora de rádio

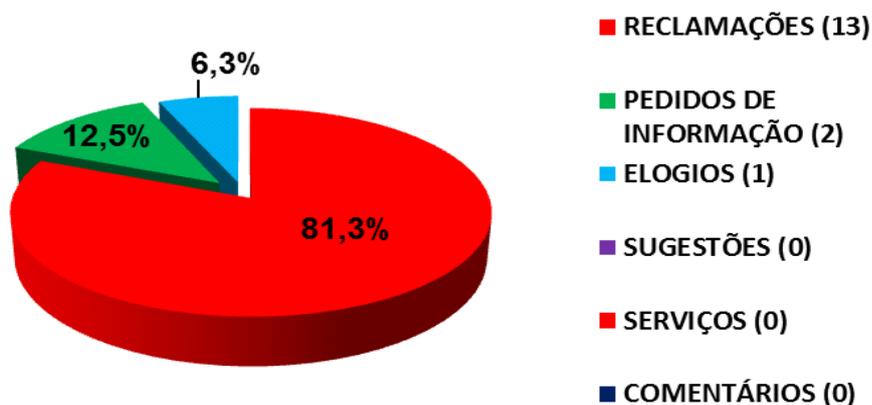
ABRIL							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
RADIOAGÊNCIA NACIONAL	3	0	1	0	0	0	4
RÁDIO MEC AM – BRASÍLIA	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO MEC AM - RIO DE JANEIRO	0	1	0	1	0	0	2
RÁDIO MEC FM - RIO DE JANEIRO	2	1	0	0	0	2	5
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA	1	0	0	0	0	0	1
RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA - AM	3	1	1	0	0	0	5
RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO	1	0	0	0	0	2	3
RÁDIO NACIONAL FM BRASÍLIA	0	0	0	0	0	1	1
Total	10	3	2	1	0	5	21

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Agência Brasil

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

Percentual por tipo de manifestação

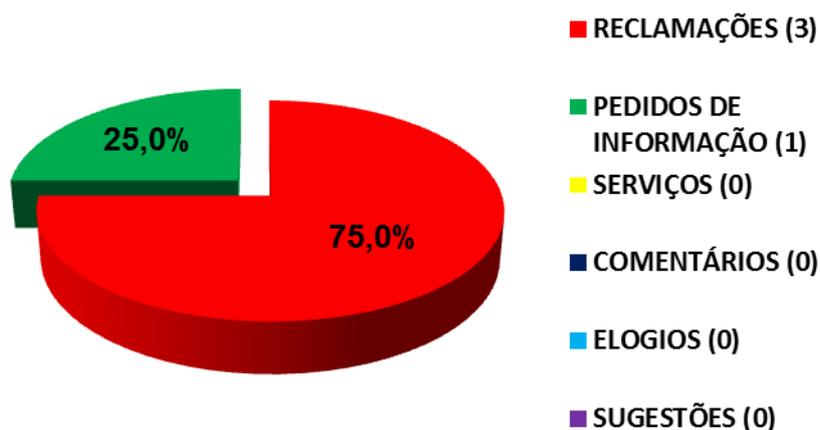


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Portal EBC

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

Percentual por tipo de manifestação



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

TV Brasil Internacional

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

Monitoramento e Gestão da Informação

TV Brasil

Reclamações

Reclamações – TV Brasil	Total
Problemas com sinal	12
Webtv	5
Programação da TV Brasil	2
Programação infantil	1
Retransmissora	1
Problemas com transmissão via TV por assinatura	1
<i>Santa Missa</i>	1
<i>Conhecendo Museus</i>	1
Total	24

Elogios

Elogios – TV Brasil	Total
<i>Repórter Visual</i>	1
<i>Fique Ligado</i>	1
Total	2

Pedidos de Informação

Pedidos de Informação – TV Brasil	Total
Informação sobre programas	4
Informações sobre como encontrar conteúdos no portal da TV Brasil	4
Sinal e sintonização	3
Cópia de programa	3
Programação da TV Brasil	3
Participação em programa	2
Informação sobre acessibilidade	1
Reprodução de conteúdo	1
Como retransmitir programação da TV Brasil	1
Jornalismo	1
Total	23

Sugestões

Sugestão – TV Brasil	Total
Pauta/entrevista para programas	9
Programação da TV Brasil	3
Reprise de programas	2
Programação infantil	1
Expansão de sinal	1
Total	16

Agência Brasil

Reclamações

Reclamações – Agência Brasil	Total
Informação errada em matéria	10
Erro de português/digitação em matéria	1
Reprodução de conteúdo da Agência Brasil sem créditos	1
Demora em fornecer conteúdo para outros veículos	1
Total	13

Pedidos de informação

Pedidos de Informação – Agência Brasil	Total
Informações adicionais sobre matéria	1
Portal da Agência Brasil	1
Total	2

Sugestões

Sugestões – Agência Brasil	Total
Pauta	1
Total	1

No período, a Agência Brasil não recebeu elogios.

Portal da EBC

Reclamações

Reclamações – Portal da EBC	Total
Questões Enem	1
Título errado de matéria no portal das rádios	1
Webtv	1
Total	3

Pedidos de Informação

Pedidos de Informação – Portal da EBC	Total
Questões Enem	1
Total	1

No período, o Portal não recebeu elogios ou sugestões.

Emissoras de Rádios

Reclamações

Reclamações – Rádios	Total
Dificuldade em baixar conteúdos da Radioagência Nacional	2
Duração de homenagens a compositores brasileiros – Rádio MEC FM	1
Sinal da Rádio Nacional da Amazônia	1
Informação errada sobre música – Rádio MEC FM	1
Matérias desatualizadas no portal da Radioagência Nacional	1
Locutora da Rádio Nacional de Brasília	1
Locutor da Rádio Nacional do Rio de Janeiro	1
Título de matéria no portal da Rádio Nacional de Brasília	1
Programação da Rádio Nacional de Brasília	1
Total	10

Elogios

Elogios – Rádios	Total
Programação da Rádio MEC FM	1
Programação da Rádio MEC AM	1
Programação da Rádio Nacional de Brasília	1
Total	3

Pedidos de informação

Pedidos de Informação – Rádios	Total
Informação sobre música da Rádio MEC FM	1
Informação sobre programas da Rádio MEC FM	1
Contato com a Rádio Nacional do Rio de Janeiro	1
Informação sobre programa antigo da Rádio Nacional do Rio de Janeiro	1
Informação sobre entrevistado na Rádio Nacional FM	1
Total	5

Sugestões

Sugestões – Rádios	Total
Maior participação do público no <i>Eu de Cá Você de Lá</i> da Rádio Nacional de Brasília	1
Compatibilidade das rádios com chromecast	1
Total	2

Processos penderes

Área Encaminhada	TOTAL
Diretoria de Jornalismo	9
Gerência de Programação da TV Brasil	6
Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia	5
Diretoria de Produção e Conteúdo	2
Diretoria-geral	1
Coordenação da Rádio Nacional da Amazônia	1
Coordenação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro	1
Gerência de Rede	1
TOTAL	26

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Jornalismo:

- 2 reclamações de informação errada em matéria da Agência Brasil;
- 1 pedido de informação adicional sobre matéria da Agência Brasil;
- 1 reclamação de informação incompleta em matéria da Agência Brasil;
- 1 reclamação de parcialidade em matéria da Agência Brasil;
- 1 reclamação sobre alteração de editorias no portal da Agência Brasil;
- 1 reclamação de erro de português em matéria da Agência Brasil;
- 1 pedido de informação sobre reprodução de conteúdo da Radioagência;
- 1 reclamação de problemas para baixar conteúdos da Radioagência.

Processos pendentes de resposta da Gerência de Programação da TV Brasil:

- 4 pedidos de informação sobre programação;
- 2 reclamações sobre programação infantil.

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia:

- 2 reclamações sobre o sinal da TV Brasil;
- 1 reclamação sobre ausência de áudio na TV Brasil;
- 1 reclamação sobre a transmissão via web;
- 1 sugestão com questionamento sobre ausência de compatibilidade das rádios com chromecast.

Processos pendente de resposta da Diretoria de Produção e Conteúdo:

- 2 pedidos de informação sobre como encontrar episódios de programa na web.

Processo pendente de resposta da Diretoria-geral:

- 1 pedido de informação sobre o Programa de Apoio ao Desenvolvimento Audiovisual - Prodav.

Processo pendente de resposta da Coordenação da Rádio Nacional da Amazônia:

- 1 reclamação sobre a programação.

Processo pendente de resposta da Coordenação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro:

- 1 reclamação de erro de locutor.

Processo pendente de resposta da Gerência de Rede:

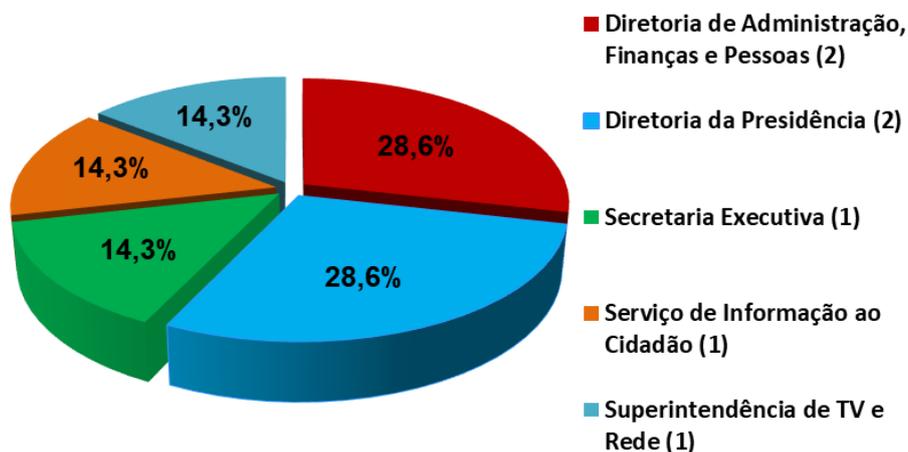
- 1 pedido de informação sobre retransmissão das TVs ligadas a EBC.

OBS: Processos pendentes de resposta verificados até 9/5/2018, às 11h.

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

O SIC registrou sete pedidos de informação. Todos foram recebidos via *web* (e-SIC). Os pedidos de informação e recursos registrados no mês são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais. Alguns pedidos foram enviados para diferentes áreas.

Pedidos de informação 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 cinco dias úteis para resposta. A Lei de Acesso à Informação N° 12.527, de 7 de Novembro de 2011, estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.