



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

# Relatório da Ouvidoria

Agosto

2017

**Ouvidora-geral**

*Josefi Marques*

**Ouvidores-adjuntos**

*Aída Carla de Araújo*

*Edit Silva*

**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*

---

# Apresentação

O Relatório da Ouvidoria referente ao mês de agosto de 2017 registra o atendimento a 281 manifestações do público. A maioria foi dirigida à TV Brasil, com 136 registros. As rádios do sistema receberam 53 mensagens, o Portal EBC recebeu 24 manifestações; a Agência Brasil, 13; e a TV Brasil Internacional, que opera apenas na web, não recebeu mensagens. O SIC – Serviço de Informação ao Cidadão recebeu 11 pedidos. Além das mensagens direcionadas aos veículos, a Ouvidoria também atendeu a 19 processos relacionados a assuntos da EBC e 39 que não eram pertinentes à EBC ou a seus veículos.

Proporcionalmente ao maior número de mensagens recebidas, a TV Brasil também é o veículo que registra o maior número de reclamações (33), seguida pelas rádios (22), Portal EBC (19), e Agência Brasil (5). Entre as rádios do sistema, a Rádio Nacional do Rio de Janeiro é a que registra o maior número de reclamações (10), seguida da Nacional da Amazônia (5).

A seção “Análise de Conteúdos” relata a percepção de um telespectador que considerou tendencioso o programa *Diálogo Brasil*, da TV Brasil, sobre a crise na Venezuela. Na opinião da Ouvidoria, o programa foi equilibrado e elucidativo, pela abordagem de “diálogo” e não de “debate”, como considerou o telespectador. No especial dos 40 anos da Rádio Nacional da Amazônia, ainda na TV Brasil, uma nota de encerramento de reportagem informou de maneira imprecisa e ambígua que a rádio, que está fora do ar, opera em baixa potência.

Na Agência Brasil, preposição errada em título inverte o sentido da frase; os problemas de interpretação de números, índices e estatísticas continuam; permanece a falta de atualidade na seção “Temas do momento”; erro de informação e a tendência ao oficialismo são algumas das fragilidades observadas pela Ouvidoria.

Nas rádios, foram analisadas edições dos programas *Tarde Nacional*, *Repórter Nacional* e *Bate Papo Nacional*.

Joseti Marques

Ouvidora Geral

---

# Sumário

## Análise de conteúdo

### TV Brasil

Não parece, mas é publicidade .....	7
Reportagem completa apesar das falhas .....	8
<i>Diálogo Brasil</i> : Análise da edição "A crise na Venezuela" .....	8
Uma nota-pé desafinada .....	9

### Agência Brasil e Portal EBC

Oficialismo e exageros na mídia pública .....	12
Faltou dizer para que serve.....	13
Prêmio errado citado em matéria .....	13
Falha na lista do "Temas do momento" no Portal EBC .....	14
Legislando em causa própria.....	14
A confusão nas ações sobre a proibição do amianto.....	15
Erros, erratas e a relação com o público .....	16
A força dos infográficos .....	17
Um índice onde quanto menor, melhor .....	17
Preposição errada em título de matéria .....	18

### Sistema de Rádios

Pequenos ajustes para um bom programa .....	19
Análise de uma edição do <i>Repórter Nacional</i> .....	23
Bate Papo Nacional .....	24

## Manifestações do público

TV Brasil.....	27
Agência Brasil e Portal EBC.....	30
Sistema de Rádios.....	34

Estatísticas de atendimento .....	43
<b>Monitoramento e Gestão da Informação</b>	
Pesquisa de Opinião .....	49
Mapeamento das demandas .....	56
Processos pendentes.....	63
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....	65

# Análise de conteúdos

### Não parece, mas é publicidade

Na edição do *Repórter Rio* de 9/8, a matéria que divulga o espaço inaugurado pelo Google, com equipamento de gravação profissional para quem costuma publicar vídeos no YouTube, mais uma vez oferece a oportunidade de se refletir sobre o peso e a pertinência do que é de interesse público e o que é de interesse comercial. Mesmo travestidas de caráter social por oferecerem oportunidades graciosamente, determinadas pautas atendem a uma lógica de negócios que não se consegue identificar à primeira vista, mas que ficariam mais adequadas a emissoras comerciais.

A reportagem sobre “Google inaugura espaço exclusivo para quem publica vídeos no YouTube” informa que basta ter um canal com mil inscritos para ter acesso ao serviço. Outras informações que parecem atender a critérios da empresa não são informadas na matéria, como, por exemplo, que para produzir no YouTube Space Rio é necessário não ter nenhuma denúncia pendente por violação de direitos autorais; ter pelo menos 18 anos; e não ser um canal comercial mantido e produzido exclusivamente por uma marca, entre outras exigências.

A empresa Google, de acordo com o próprio site, é uma multinacional de serviços online e software e que hospeda e desenvolve uma série de serviços e produtos baseados na internet, gerando lucro principalmente pela publicidade online de pagamento por clique. Outro fator relevante são os benefícios secundários do YouTube para a multinacional, que tira mais dados do usuário que, posteriormente, ajudam a comercializar de forma mais eficiente em todas as suas plataformas.

No segundo trimestre de 2016, a multinacional faturou US\$ 21,5 bilhões, elevando as ações em 3% em poucas horas. Do faturamento total, US\$ 19,14 bilhões foram provenientes de propaganda, gerando aumento de 19% em relação ao ano anterior. Reportagens divulgando serviços de empresas que tiram grande parte de seus lucros da adesão de pessoas é equivalente a fazer publicidade subliminar. O fato de não ser permitido aos veículos públicos fazer divulgação de marcas, serviços e negócios não tem diretamente nada a ver como comércio, lucro, dinheiro, mas com o compromisso de oferecer ao seu público uma abordagem da realidade menos afetada pelo consumismo.

As assessorias de comunicação e marketing das empresas estão crescendo e se profissionalizando cada vez mais na arte de “vender” o seu peixe. O jornalismo, principalmente o público, não pode ser papel de embrulhar o peixe e entregar a domicílio. Mais importante para o interesse público do que estimular a corrida ao espaço Google – o que as emissoras comerciais certamente farão em profusão – teria sido informar qual o interesse e como a Google vai se beneficiar da participação “espontânea” dos jovens youtubers que querem um espaço ao sol do mundo virtual.

## Reportagem completa apesar das falhas

A matéria sobre a votação, na Câmara dos Deputados, que rejeitou denúncia apresentada pela Procuradoria Geral da República contra o presidente Michel Temer – edição de 3/8 do *Repórter Brasil* da tarde – fez uma cobertura completa do assunto, mas apresentou algumas falhas. Logo na introdução da reportagem, de mais de cinco minutos, a apresentadora informou incorretamente que o presidente da Câmara dos Deputados, Rodrigo Maia, iria notificar, naquele mesmo dia (3), o Supremo Tribunal Federal sobre o resultado da votação.

A Câmara dos Deputados teria até duas sessões de plenário para notificar o STF sobre a decisão. Rodrigo Maia precisaria assinar o comunicado que seria enviado ao Supremo, mas ele ainda não havia homologado o documento.

Na mesma matéria foram exibidas as falas do relator da denúncia na Comissão de Constituição e Justiça (CCJ), o deputado Paulo Abi-Ackel (PSDB-MG) e do advogado de defesa do presidente, Antônio Carlos Mariz. Os dois entrevistados falaram praticamente a mesma coisa que a repórter já havia dito anteriormente, que o presidente iria responder pela denúncia ao final do mandato.

Em outro momento, cinco deputados foram ouvidos na reportagem. As falas dos deputados Aliel Machado (Rede-PR), Ronaldo Lessa (PDT-AL) e Paulão (PT-AL), que eram contra a rejeição do processo de denúncia contra Temer, e outros dois deputados a favor, Bruno Araújo (PSDB-PE) e Benjamim Maranhão (SD-PB). Teria sido mais equilibrado ouvir o mesmo número de deputados em posições diferentes.

## *Diálogo Brasil*: Análise da edição “A crise na Venezuela”

A crise na Venezuela, tema do debate do *Diálogo Brasil* (24/07) que vai ao ar às segundas-feiras pela TV Brasil, foi alvo de críticas do telespectador Jeferson Oliveira (processo 1743-TB-2017). Segundo ele, os convidados não promoveram um debate nessa edição, mas “*simplesmente complementavam o que o outro dizia*”:

*“Parcialidade não é uma opção! Foi vergonhoso o programa ‘Diálogo Brasil’, exibido ontem, pela TV Brasil. O programa que deveria debater a atual situação venezuelana, optou por levar duas pessoas claramente alinhadas à esquerda comunista. Os convidados simplesmente complementavam o que o outro dizia. Minimizaram o papel do governo venezuelano na atual crise. E algumas vezes, por mais que tentassem esconder, acabaram por deixar transparecer sua simpatia pelo regime ‘bolivariano’. A qualidade da programação da TV Brasil é inegável. Mas quando estiver assistindo TV, eu não quero alguém tentando me manipular. Se eu quisesse ser manipulado eu assistia (sic) à Globo. Guardem seus devaneios comunistas para quem quer. Eu quero debate! Parecia que eu estava assistindo à Telesur”.*

Em resposta, a Diretoria de Jornalismo informou que a produção do *Diálogo Brasil* “*teve o cuidado de consultar o posicionamento dos entrevistados ao fazer o convite para participação no programa. E nessa conversa prévia eles mostraram posições diversas em relação à situação da Venezuela*”.

Ao contrário da percepção do telespectador, a Ouvidoria considerou o programa equilibrado, e como o próprio nome diz, *Diálogo Brasil* é um programa de ideias e não de debate onde as pessoas defendem posições contrárias. Portanto, até mesmo a justificativa da produção carece de um certo alinhamento. Os convidados, os professores de Ciências Políticas e de Relações Internacionais, Thiago Gehre Galvão (UnB) e Carlos Domingues Ávila (Unieuro), trouxeram muitas informações para o público, sobretudo no âmbito histórico, fazendo uma ampla análise da situação na Venezuela.

As entrevistas gravadas apresentadas ao longo do programa, com os professores de Relações Internacionais (UFABC) e Igor Fuser e João Carlos Jarochinski (UFRR), além do professor Rafael Seabra, do Centro Ruy Mauro Marini, ajudaram a enriquecer o diálogo sobre a crise na Venezuela.

O apresentador conduziu bem o programa, de maneira adequada, provocando em certos momentos a discussão, como compete a um entrevistador. Ofereceu os esclarecimentos necessários, sem, contudo, assumir qualquer posicionamento. O programa foi esclarecedor e neutro em relação a posicionamentos ideológicos.

A Ouvidoria registrou ainda um equívoco na chamada no final do primeiro bloco do programa. Ao anunciar o *Cine Nacional*, que vai ao ar às quartas-feiras, às 23 horas, com o *Filme Barra 68 – Sem Perder a Ternura*, a apresentadora entrou cantando um trecho de uma música de Geraldo Vandré, Caminhando e Cantando e disse que a Universidade de Brasília havia sido censurada:

*“Caminhando e cantando e seguindo a canção... essa música foi censurada na época da ditadura assim como a Universidade de Brasília”.*

Qualquer pesquisa básica sobre a história da Universidade de Brasília traz a informação de que o campus da UnB foi invadido por tropas do Exército, no dia 29 de agosto de 1968, e não censurado como informou o texto da chamada. Outras informações sobre esse assunto podem ser consultadas no site do programa da Rádio Nacional, *História Hoje*, que foi ao ar no dia 29/10/2016, para relembrar a data.

## Uma nota-pé desafinada

A Ouvidoria acompanhou as edições do *Repórter Brasil*, edição da tarde, entre os dias 21 de agosto e primeiro de setembro. Em reportagem comemorativa aos 40 anos da Rádio Nacional da Amazônia, uma informação incorreta diz que a rádio opera “em baixa potência” quando, na verdade, a emissora está fora do ar, com apenas uma faixa experimental “reduzidíssima”, operando apenas por 12 horas diárias, com uma abrangência mínima.

Nesse período analisado, em três edições não consecutivas, o tratamento dado aos entrevistados nas coberturas políticas deixou de cumprir uma regra básica do jornalismo – ouvir os dois lados da questão. Nas duas primeiras reportagens, o assunto era a polêmica Reforma Política em discussão no Congresso Nacional; na terceira, o tema foi a votação da revisão da meta fiscal para os anos de 2017 e 2018.

Nas discussões sobre a Reforma Política em debate no Congresso Nacional, foi ouvido apenas o deputado de oposição Vicente Cândido (PT-SP). Na segunda matéria sobre o mesmo tema, foram dois deputados também de oposição – Chico Alencar (PSol-RJ) e Orlando Silva (PC do B-SP).

Opiniões diferentes sobre o mesmo assunto são princípios básicos de uma boa cobertura jornalística, principalmente, para uma empresa pública de comunicação. Na terceira reportagem, desta vez sobre as discussões da revisão da meta fiscal, a falha se repetiu. Foram ouvidos dois parlamentares de oposição, Paulo Pimenta (PT-RS) e Bhon Gass (PT-SC), e apenas um do lado governista, André Moura (PSC-SE).

Numa das edições do *Repórter Brasil* da tarde, o que chamou a atenção da Ouvidoria foi o comentário inusitado da apresentadora depois da veiculação de uma reportagem sobre um enfermeiro que estava sendo investigado, na Alemanha, suspeito de ter provocado a morte de 84 pessoas.

Ao final da matéria, quando volta para o estúdio, a apresentadora diz: *“é importante também que a polícia investigue esses estabelecimentos onde o enfermeiro trabalhou para saber por que esses crimes não foram denunciados antes”*.

Embora o melhor fosse não comentar, o comentário teria sido mais pertinente se a apresentadora relembresse algum caso ocorrido aqui no Brasil, como o da médica que foi acusada pelas mortes na Unidade de Tratamento Intensivo de um hospital em Curitiba (PR), em 2013. A médica foi inocentada das acusações.

Na última edição do mês de agosto, o telejornal terminou sem a apresentação dos créditos finais. O telespectador teve apenas a exibição do selo da TV Brasil na tela, com a música de encerramento ao fundo.

Na primeira edição do mês de setembro, outra falha técnica. Na reportagem sobre a Reserva Nacional do Cobre e Associados (RENCA), o texto em *off* da repórter dizia que era uma área de 47 mil quilômetros quadrados, enquanto na tela, a arte informava que seria de 46 mil quilômetros quadrados. O tamanho exato da área é de 46.450 quilômetros quadrados, segundo informação disponível no *Perguntas e Respostas* do Ministério de Minas e Energia.

Na matéria sobre os 40 anos da Rádio Nacional da Amazônia, a repórter ouviu algumas pessoas que participaram das atividades da rádio ao longo desse tempo. Elas lembraram a importância da rádio ao levar informação a locais de difícil acesso, onde muitas vezes a rádio era o único meio de comunicação entre as populações ribeirinhas.

Embora tenha sido uma boa reportagem, a nota de encerramento, lida pela apresentadora, dá uma informação imprecisa sobre a Rádio Nacional da Amazônia, que confunde a compreensão do ouvinte acostumado a acompanhar a programação da emissora e sabe que a rádio está fora do ar: *“(...) desde março deste ano, **ela opera em baixa potência**, por conta de um incêndio na subestação de energia. (...)”*

A realidade sobre o fato informado é de conhecimento de todos que acompanham – ou melhor, acompanhavam – a rádio e principalmente da Ouvidoria. A Rádio Nacional da Amazônia **não** *“opera em baixa potência desde março deste ano.”* A verdade é que, em termos objetivos, a

rádio está fora do ar desde março deste ano. Para que não restassem dúvidas, a Ouvidoria entrou em contato com a Coordenação de Manutenção de Rádio da Amazônia e foi informada que não apenas a rádio está fora do ar como não tem data para voltar a operar:

*“A programação da Rádio Nacional da Amazônia não está sendo transmitida via rádiodifusão em Ondas Curtas nas faixas de 25m e 49m, desde 20/03/2017, devido a pane na energia que alimenta o Parque do Rodeador. A programação só está sendo veiculada pelos aplicativos e internet.”*

A diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia também informa que há uma pequena faixa experimental, que fica no ar de oito da manhã às oito da noite, atingindo apenas algumas poucas regiões em torno de Tocantins, para que o apagão não seja total. Esta faixa não opera em “baixa potência”, mas em potência “reduzidíssima”, que não chega a cumprir os parâmetros exigidos pelo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações para que uma emissora esteja no ar. O Ministério estabeleceu prazo até dezembro para que a situação da Rádio Nacional da Amazônia seja regularizada.

A Ouvidoria considera que a verdade dos fatos não retira a importância da Rádio Nacional da Amazônia, mas uma informação dúbia, imprecisa e incompleta compromete a credibilidade do jornalismo da TV Brasil.

### Oficialismo e exageros na mídia pública

Os perigos da utilização dos veículos públicos da EBC para divulgar os conteúdos dos veículos estatais, sem nenhuma avaliação da adequação destes conteúdos do ponto de vista de um jornalismo público, objetivo e isento, ficaram evidentes em uma reportagem publicada pela Agência Brasil na quarta-feira (9/8), com base em uma entrevista feita com o presidente do Instituto Brasileiro de Turismo (Embratur) para o programa estatal A Voz do Brasil. É comum que autoridades cometam alguns exageros ao defender seu ponto de vista, mas desta vez até o grau de exagero normal foi excedido, sem nenhum questionamento crítico por parte da reportagem.

Por exemplo: “O Brasil tem o maior potencial de turismo entre todos os países do mundo e pode quase triplicar a atual receita anual do setor”. A única medida concreta citada para possibilitar este resultado é a aprovação de um projeto de lei que transformaria a Embratur em “uma agência moderna, com capacidade de competir com os países da região e do mundo inteiro, com recursos e independência financeira”.

“No Brasil, 8,5 milhões de brasileiros atuam no turismo”. Segundo [estudo do IPEA](#), em projeto desenvolvido em parceria com o próprio Ministério do Turismo, em dezembro de 2014 o número foi 2,04 milhões; e dificilmente teria quadruplicado em apenas 3 anos. E a reportagem segue simplesmente repassando as declarações oficiais: “O presidente da Embratur destacou ainda a eleição do Brasil (...) pelo canal norte-americano CNN, como o país ‘mais legal do mundo’”. Na verdade, o artigo publicado no site da CNN, com o título [The world’s coolest nationalities](#) (“As nacionalidades mais legais do mundo”), destaca não o país, mas o povo como o mais “legal”.

No programa A Voz do Brasil, o entrevistado usou corretamente a referência, mas a declaração foi alterada na matéria da agência. E tanto a matéria quanto o programa deixou de mencionar que o artigo publicado no site da CNN tem uma nota do editor, informando que a matéria foi publicada originalmente em 2011, sendo editada e republicada em 2017.

Além disso, as atrações apontadas no artigo da CNN podem não fazer jus às qualidades que muitos brasileiros – entre eles o próprio entrevistado – considerariam aquelas que os tornam um povo “legal”: “Sem os brasileiros, não teríamos samba e o carnaval carioca; não teríamos a beleza do futebol de Pelé e Ronaldo; não teríamos os minúsculos trajes de banho e os corpos bronzeados da praia de Copacabana; e não teríamos certos procedimentos dolorosos realizados com cera”.

## Faltou dizer para que serve

Uma [matéria](#) publicada pela Agência Brasil em 3/8 noticiou que, a partir de 13 de setembro, segundo uma portaria publicada no Diário Oficial da União, os empregadores terão que informar ao Cadastro Geral de Empregados e Desempregados (Caged), do Ministério do Trabalho, os dados sobre os exames toxicológicos dos motoristas contratados ou demitidos por suas empresas. Estes dados incluem “o código e a data do exame, o CNPJ do laboratório e o número de inscrição do médico encarregado no Conselho Regional de Medicina (CRM)”.

O texto reproduziu fielmente os conteúdos da portaria, mas não explicou o interesse do Caged nessas informações. A maioria dos leitores só conhece o Caged como a fonte dos dados divulgados mensalmente pelo governo sobre o emprego e o desemprego no país. O parágrafo final da matéria apenas confirmou esta identificação - “O Caged é um banco de dados por meio do qual o governo controla, mensalmente, as admissões e demissões de empregados sob o regime da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) no país” - sem nenhuma referência à utilização dos dados que serão enviados ao Caged.

Quanto aos exames toxicológicos, a matéria constatou, corretamente, que “o exame toxicológico para motoristas profissionais é obrigatório há cerca de um ano no país”, sem fornecer os detalhes relevantes de como o funcionamento disto na prática tem vínculos com o Caged. No sentido mais amplo da perspectiva do interesse público, faltou apontar que a lei federal que determinou esta medida de combate ao uso de drogas, incluindo aquelas que os motoristas profissionais tomam para ficarem acordados, visa proteger os trabalhadores de jornadas excessivas e proporcionar mais segurança à população nas rodovias do país, com resultados positivos já registrados, como foi noticiado em uma [matéria](#) publicada pela Agência Brasil em outubro do ano passado. A nova portaria teria o objetivo de tornar mais efetivo o cumprimento desta medida? Isso a reportagem não informa.

## Prêmio errado citado em matéria

Na quinta-feira (10/8), a Agência Brasil publicou uma [matéria](#) sobre as inscrições de filmes de longa metragem brasileiros para a indicação como candidato ao Oscar 2018 de melhor filme estrangeiro. No parágrafo final os leitores foram informados de que “no ano passado, o filme Pequeno Segredo, dirigido por David Schurmann, foi indicado como representante do Brasil, mas não foi selecionado como finalista. O melhor filme foi Moonlight – Sob a Luz do Luar”.

Moonlight ganhou o Oscar em 2017 de melhor filme e não estava concorrendo na categoria de filmes estrangeiros. Já que a matéria tratava das etapas do processo da escolha do melhor filme estrangeiro, a informação mais pertinente teria sido que o melhor filme estrangeiro em 2017 foi O Apartamento, do diretor iraniano Asghar Farhadi.

## Falha na lista do "Temas do momento" no Portal EBC

Pelo menos desde às 10h da terça-feira (8/8) até às 14h da quarta-feira (9/8) os usuários que clicaram na palavra "Mariana" na seção "Temas do momento", na capa do Portal EBC, encontraram uma lista de conteúdos cujo item mais recente é de 25/7, quando foi noticiado que a mineradora Samarco vai voltar a operar em 2018.

Esta não é a primeira vez que a Ouvidoria chama atenção ao descuido na atualização do "Temas do momento" e, como nas outras ocasiões, tudo indica que se trata de falhas no algoritmo utilizado na seleção dos itens que aparecem na lista. O item mais recente na lista "Mariana" é o áudio de uma reportagem transmitida no *Nacional Informa*. Embora seja louvável que os conteúdos disponibilizados na seção não se limitem às notícias publicadas pela Agência Brasil, neste caso o algoritmo só buscou os itens com a tag "Mariana" nos arquivos da Rádioagência Nacional.

Desde o dia 25/7 houve apenas um fato novo, divulgado em 7/8, que justificasse a continuação de "Mariana" no "Temas do momento": que, por questões processuais relacionadas à obtenção de provas, um juiz federal de Minas Gerais suspendeu a ação criminal contra os responsáveis pelo desastre.

Este fato e suas repercussões foram noticiados por vários veículos da EBC em 7/8 e 8/8. Nenhum destes conteúdos, porém, foi acrescentado à lista do "Temas do momento". Inclusive uma matéria radiofônica cujo áudio está disponível nos arquivos da Rádioagência Nacional, igual aos itens que aparecem na lista. Talvez, neste caso, porque a tag seja "Tragédia de Mariana" ao invés de "Mariana".

## Legislando em causa própria

Em uma [matéria](#) publicada em 5/8, a Agência Brasil divulgou os resultados de um estudo realizado pelo Instituto de Engenheiros Elétricos e Eletrônicos (IEEE), sediado nos Estados Unidos, sobre as atitudes dos pais de crianças nascidas a partir de 2010, em relação à participação de dispositivos da inteligência artificial (IA) em várias etapas da vida dos filhos. A participação vai desde cuidados infantis (babás-robôs) e ajudas na aprendizagem (tutores-robôs) até a companhia animal (bichos de estimação robôs). Os resultados, que enxergaram mais vantagens que desvantagens na adoção da IA, foram complementados pelas opiniões de nove brasileiros entrevistados sobre estes assuntos, sem dizer se eram pessoas comuns ou participantes do estudo, embora um dos entrevistados tenha sido identificado como "membro sênior do IEEE".

De modo geral, os resultados e as opiniões exibiram semelhanças, com a exceção da utilização de tutores-robôs, onde 74% dos pais no estudo considerariam esta opção para seus filhos, enquanto os quatro pais brasileiros entrevistados se dividiram. Para os leitores brasileiros, seria de se esperar que uma discrepância dessas tivesse despertado o interesse em saber mais precisamente até que ponto os pais brasileiros se encaixam nos padrões apontados no estudo.

Mas, na prática, os materiais referentes ao estudo disponibilizados online pelo IEEE inviabilizaram este tipo de análise. Não houve mais informações sobre os critérios da seleção da amostra

e os resultados do estudo foram apresentados apenas na forma de um infográfico e de um *press release* que não permitem conclusões diferentes daquelas da IEEE.

Diante desta situação de acesso limitado, a reportagem não teve alternativa a não ser reproduzir as conclusões da IEEE. Ela poderia, porém, ter apontado os constrangimentos, além de questionar até que ponto um estudo desses foi feito em bases científicas. A IEEE se auto-define como “a maior organização técnico-profissional no mundo dedicada ao avanço da tecnologia em benefício da humanidade”. Um estudo cujos resultados foram tão favoráveis à IA se confunde facilmente com uma peça de propaganda em causa própria.

## A confusão nas ações sobre a proibição do amianto

A retomada pelo plenário do Supremo Tribunal Federal (STF), a partir de 10/8, do conjunto de sete ações que questionam as leis que proíbem a produção, comercialização e o uso de produtos com amianto no Brasil coloca, para a cobertura jornalística, o desafio de não se perder nos detalhes de cada processo.

Na quinta-feira (17/8) a Agência Brasil publicou uma [matéria](#) na qual alguns detalhes foram trocados, a ponto de contrariar informações divulgadas em notícias anteriores sobre o assunto. De acordo com o lide da matéria, o STF “suspendeu hoje (17) o julgamento sobre a validade de leis estaduais de Pernambuco, São Paulo e Rio Grande do Sul que proíbem uso do amianto (...). Somente o voto da ministra Rosa Weber, a favor do banimento do material, foi proferido. A sessão será retomada na próxima quarta-feira (23/8) com votos dos demais ministros”.

Em uma [matéria](#) publicada na semana passada (10/8), porém, a Agência Brasil noticiou o voto-vista do ministro Dias Toffoli a favor da proibição determinada pelas leis estaduais, e que seu voto deixou o placar em dois votos pelo banimento do amianto, porque o ministro-relator, Edson Fachin, já tinha votado a favor. A matéria também constatou que as ações contra as leis estaduais tinham sido propostas há dez anos pela Confederação Nacional dos Trabalhadores na Indústria (CNTI).

Na matéria publicada na quinta-feira (17/8) a CNTI foi identificada erroneamente como autora da ação julgada pela ministra Rosa Weber. Na verdade, o julgamento ontem foi em relação a uma ação ajuizada em 2008 pelas associações nacionais dos magistrados da Justiça do Trabalho e dos procuradores do trabalho contra a própria lei federal de 1995, em função das exceções permitidas ao banimento total do amianto. As ações contra as leis estaduais questionam a legalidade dos estados e municípios legislarem em áreas alegadamente da competência da União.

## Erros, erratas e a relação com o público

A nota acrescentada ao final de uma [matéria](#) divulgada pela Agência Brasil na quinta-feira (31/8) suscita um questionamento sobre a maneira como o veículo corrige os erros que ocorrem nos seus conteúdos. A notícia enfocou as consequências da tempestade tropical Harvey, que castigou algumas regiões do estado norte-americano do Texas. A nota, publicada cinco horas depois da divulgação original, informou apenas: “Matéria alterada às 20h21 para alteração de informação” – além do uso das palavras “alterada” e “alteração” na frase soar desagradável, não houve informação sobre o que teria sido alterado.

Cabe então a pergunta: a quem se dirige a nota? Praticamente, a ninguém, salvo aos próprios colegas e eventualmente às pessoas que tenham detectado e alertado sobre o erro. Para os demais leitores que tenham visto a versão original, sem perceber o erro, faltou uma errata para conduzi-los à revisão com as informações corretas. Para os leitores que só tenham visto a versão corrigida, faltou o texto da versão original para saber onde estava o erro.

Uma correção feita desta maneira serve mais para apagar do que revelar o erro que, neste caso, foi uma informação equivocada, responsabilizando o ex-presidente Barack Obama por supostas falhas no atendimento às vítimas do furacão Katrina, em 2005, quando os dois mandatos dele se estenderam de 2009 a 2017.

Para os jornalistas, assim como para as outras categorias profissionais, incomoda reconhecer publicamente os erros. Para o veículo, porém, e, de uma perspectiva mais ampla, para os próprios jornalistas, o cumprimento pleno do “contrato com os leitores” é benéfico. Uma nota vaga desperta desconfiança, enquanto a franqueza aumenta a credibilidade. Além disso, a adesão às boas práticas na correção de erros inspira mais cuidado na apuração das informações antes da divulgação.

Há várias maneiras de exercer a transparência na correção dos erros. A publicação de uma errata coloca a revisão no mesmo nível de destaque da chamada da versão original, como se fosse um reconhecimento do direito à resposta. Além disso, convém lembrar que a errata é divulgada não apenas no site do veículo, mas também através dos RSS feeds assinados por usuários, alguns dos quais reproduzem os conteúdos nos seus sites e blogs.

Para alcançar um público maior, inclusive leitores que tenham visto a versão original sem perceber o erro, o veículo também dispõe de suas páginas nas redes sociais. A postagem de erratas nas redes sociais contribuiria à disseminação da informação correta.

A correção poderia ser aproveitada também como uma oportunidade de estreitar o relacionamento entre o veículo e o público. Além de reconhecer o erro, uma errata poderia identificar e agradecer quem tenha chamado atenção ao lapso. Isto ao mesmo tempo valorizaria a participação e transmitiria a mensagem de que o veículo recebe de bom grado as contribuições dos que apontam erros.

No decorrer de uma pesquisa no site do IBGE para conferir os dados relacionados a outro assunto, a Ouvidoria reparou que o primeiro item na seção “Erramos” na capa do site se referia a uma nota à imprensa sobre as estimativas da população brasileira em 2017. A nota, que foi divulgada na quarta-feira (30/8), foi citada em uma matéria publicada pela Agência Brasil na mesma data. Os erros na nota – especificamente, nas categorias definidas pelas taxas de crescimento em relação a 2016 – foram corrigidos pelo IBGE no dia seguinte. A matéria da Agência Brasil continua com os erros.

No entanto, o que mais chamou a atenção da Ouvidoria foi a visibilidade que o IBGE dá às erratas, em uma seção própria na capa do site. Assim seus leitores regulares são constantemente alertados às alterações feitas nos conteúdos anteriores. Falta esta visibilidade na Agência Brasil, que às vezes corrige seus erros sem sequer uma nota, às vezes com uma nota, mas sem uma errata e mesmo quando publica uma errata, a permanência na capa é curta.

## A força dos infográficos

Uma demanda (76-AB-2017) enviada à Ouvidoria em agosto sobre a possibilidade de reproduzir infográficos utilizados em matérias referentes às mudanças na legislação trabalhista sublinhou quanto os recursos visuais de qualidade podem potencializar o impacto das informações apresentadas nas notícias transmitidas pela Agência Brasil. A demanda veio de Adrienne Marques Brito Rocha, analista na Unidade de Desenvolvimento de Produtos e Cultura Empreendedora do Sebrae Nacional. Ela participa de um projeto que desenvolve estratégias de divulgação de informações sobre a nova legislação trabalhista para empresários de micro e pequenas empresas.

Segundo a analista, “num trabalho de prospecção, encontramos no site da EBC infográficos que comparam aspectos relevantes de como era a legislação trabalhista e de como ficará a nova Lei. A imagem visual é muito boa e os meios didáticos utilizados facilitam a leitura e o entendimento das principais mudanças. (...) Seria um material que agregaria valor a outras ações que teremos no Projeto”.

A ideia é reproduzir os infográficos no Portal institucional do Sebrae Nacional, com o devido crédito dado à EBC. Se a proposta se concretizar, o trabalho da EBC passará a ser consultado por milhares de cidadãos responsáveis por decisões que afetam o nível do emprego no país. O que demonstra a força potencial de um recurso visual de qualidade.

## Um índice onde quanto menor, melhor

O título de uma matéria publicada pela Agência Brasil em 28/8 informou que o Índice de vulnerabilidade piora em quatro capitais; Recife tem maior queda. Neste caso a palavra “queda” não é adequada, porque uma piora no índice corresponde a um aumento - não a uma queda - no valor. O texto da matéria acertou esta relação, ao constatar que quatro das dez regiões metropolitanas pesquisadas apresentaram aumentos do Índice de Vulnerabilidade Social entre 2011 e 2015 e, dentre elas, foi o Grande Recife que “mais piorou” – uma expressão, que, embora não

esteja errada, poderia ser substituída com vantagem por algo como “apresentou o maior aumento no índice”.

A lógica de associar pioras com reduções precisa ser invertida quando se trata de um índice composto de fatores associados a condições negativas. Neste caso, quanto menor, melhor.

## Preposição errada em título de matéria

“Proteção a armas químicas”?

Quando o substantivo “proteção” é o regente da preposição “a”, o regido que vem em seguida se refere ao objeto da proteção, não à ameaça que a proteção visa afastar. Por exemplo: proteção a vítimas e testemunhas ameaçadas; proteção à criança e ao adolescente; proteção à mulher; proteção ao trabalho do menor. Na notícia divulgada pela Agência Brasil, “proteção a armas químicas”, o que se está dizendo é que as armas químicas serão protegidas. Está obviamente errado, pois o exercício foi realizado para proteger a população **contra** armas químicas. O fato de o erro aparecer no título do [aviso de pauta](#) que o Ministério da Defesa colocou no seu site, em 25/8, não justifica a reprodução.

Na seção “Pauta do dia”, que a Agência Brasil publicou na mesma data, a preposição correta foi utilizada: “Exercício contra armas químicas reúne representantes de 18 países”.

Imagem da página na Agência Brasil, em 28/8, às 17h13

<p><b>TESOURO NACIONAL DIVULGA RELATÓRIO DA DÍVIDA PÚBLICA DE JULHO</b> A Secretaria do Tesouro Nacional divulga o relatório mensal da Dívida Pública referente ao mês de julho.</p> <p><b>BANCO CENTRAL DIVULGA NOTA DO MERCADO ABERTO DE JULHO</b> O Banco Central divulga a nota do mercado aberto de julho.</p> <p><b>REUNIÃO NO STF COM PRESIDENTES DE TRIBUNAIS DE JUSTIÇA DOS ESTADOS</b> A presidente do Supremo Tribunal Federal (STF), Cármen Lúcia, se reúne com os presidentes de Tribunais de Justiça dos estados.</p> <p><b>EXERCÍCIO CONTRA ARMAS QUÍMICAS REÚNE REPRESENTANTES DE 18 PAÍSES</b> O Brasil sedia o Exercício de Assistência e Proteção para América Latina e Caribe (Extral II 2017), que reúne representantes de agências de resposta a emergências químicas, de defesa civil ou de segurança de 18 países latino-americanos e caribenhos.</p> <p>A pauta do dia é publicada de segunda a sexta, às 9h00. Entre em contato com a redação da Agência Brasil pelos telefones (61) 3799-5279/3799-5285 ou pelo e-mail <a href="mailto:pauta@ebc.com.br">pauta@ebc.com.br</a></p>	<p>os erros e avança projetos de privatização</p> <p>28/08 - 16h54   <a href="#">Internacional</a> <b>Coreia do Sul quer ampliar e diversificar troca comercial e cultural com Brasil</b></p> <p>28/08 - 16h43   <a href="#">Educação</a> <b>MPF diz à Câmara dos Vereadores de BH que Escola sem Partido é inconstitucional</b></p> <p>28/08 - 16h42   <a href="#">Geral</a> <b>PF desarticula quadrilha que fraudava a Previdência Social</b></p>
--	---

Pauta do dia, na Agência Brasil, de 28/8, às 17h39

### Pequenos ajustes para um bom programa

A Ouvidoria analisou a edição de 1/8 do programa *Tarde Nacional*, que vai ao ar entre 13h e 15h, em rede, pela Rádio Nacional. Essa edição teve boa integração entre as comunicadoras, nos estúdios em Brasília e no Rio de Janeiro, além de pauta variada, com entrevistas e intensa participação da equipe de reportagem. As falhas que a seguir serão apontadas pela Ouvidoria não invalidam, de forma alguma, o fato de o programa ser dinâmico, abordar temas de interesse público, de as apresentadoras conduzirem bem a transmissão e das participações serem, em geral, adequadas. As vinhetas também são oportunamente colocadas e contribuem para o dinamismo do programa.

Às 13h, uma vinheta anuncia a formação de rede e outra vinheta informa:

*"A sua tarde começou. Tarde Nacional. Notícias sem fronteiras. Música? A que você gosta de ouvir. Tarde Nacional."* A apresentadora entra no ar, mas não se identifica e cumprimenta os ouvintes: *"Boa tarde, minha gente. Boa tarde, Brasília. Boa tarde, Rio de Janeiro. Boa tarde, Brasil. 13 horas e começa aqui, Tarde Nacional, que você sabe que vai fazer companhia pra você a tarde toda."*

Após detalhar os temas de entrevistas e os nomes dos entrevistados, chama a colega que está nos estúdios da Nacional do Rio de Janeiro que, por sua vez, a cumprimenta pelo nome. Somente às 13h21 uma vinheta anuncia oficialmente os nomes das apresentadoras do Tarde Nacional, essa vinheta se repetirá em outros momentos do programa.

Do ponto de vista da comunicação com o ouvinte, o ideal seria que a apresentação das comunicadoras ocorresse objetivamente e logo no início do programa.

De forma agradável e dinâmica, a comunicadora de Brasília diz que o programa vai trazer muita informação, entrevistas, reportagens. E prossegue, anunciando os convidados das pautas de entrevistas. Em seguida, ela chama a apresentadora do Rio de Janeiro, que logo anuncia a entrevista com a comandante da Guarda Municipal do Rio de Janeiro, Tatiana Mendes, 55 anos de idade, e concursada há 22 anos. Com o retorno das aulas, o tema é o patrulhamento escolar, que inclui uma campanha contra assédio e drogas nas proximidades das escolas.

De maneira informal, a comunicadora começa a entrevista falando que Tatiana *"que é Guarda Municipal de carreira, tá lá há um tempão, desde que existe a guarda municipal, embora ela seja novinha, viu... (...)* E [a entrevistada] *tá dizendo aqui que é um desafio, porque são 7.500 homens na Guarda Municipal..."*

Embora a forma da apresentação tenha sido coloquial e simpática, as referências são genéricas e tendem a reforçar estereótipos, principalmente quando tratam informações importantes de

forma ligeira, induzindo a equívoco de compreensão. Dizer que uma mulher comanda 7.500 homens pode causar um impacto de manchete, mas não condiz com a realidade dos fatos. A Guarda Municipal do Rio de Janeiro tem um efetivo de 7.500 guardas, dos quais 21% são mulheres, informação acessível em uma busca rápida na página da entidade. E por mais que a informação equivocada tenha sido dada pela entrevistada, a jornalista não deveria reproduzir o erro. O compromisso com a informação correta e com a linguagem adequada é um dos pilares da comunicação pública.

Em seguida, direto da redação da Agência Brasil, a informação sobre a principal manchete do dia – a greve dos caminhoneiros contra o aumento dos combustíveis – fica prejudicada pela dificuldade de dicção do editor que narra o assunto, chegando a parecer, em alguns momentos, que comete erros de concordância e de sentido da frase.

Ao voltar a transmissão para o Rio de Janeiro, a apresentadora chama a repórter que está ao vivo em algum lugar que não é informado, assim como também não é informada qual a notícia que a repórter vai trazer; não há texto de chamada e a apresentadora diz apenas:

*“Nós temos aqui ao vivo a participação da repórter (...) que tem aqui a informação pra nós aqui direto ao vivo”.*

E como a reportagem que veio a seguir adotou uma abordagem oficialista do assunto, o fato de não haver uma introdução da pauta pela apresentadora fez com que as declarações do ministro-chefe do Gabinete Institucional da Presidência da República, Sérgio Etchegoyen, parecessem apenas comentários genéricos, sem consistência de notícia. Já quase ao final da reportagem é que o ouvinte ficou sabendo a propósito de que foram feitas as declarações e qual o interesse delas como notícia.

Na entrada da reportagem do Rio Grande do Sul, que veio logo antes, também não houve texto de chamada anunciando a notícia, mas a apresentadora pergunta ao repórter: “o que você nos conta aí do Sul”. Não é o ideal, mas é um recurso mais adequado, porque transfere para o repórter a responsabilidade de anunciar o assunto, preparando a atenção do público.

Os ruídos no estúdio são perceptíveis nesse momento da transmissão.

A entrada da correspondente internacional também é anunciada sem referências que situe melhor a participação dela, inclusive sem dizer que se tratava de uma correspondente e que traria, sem dúvida, notícias internacionais, mesmo sem anunciar a manchete do dia. Foi dito apenas o nome da repórter e que estava em Buenos Aires, na Argentina. E para contribuir para o truncamento da informação, a correspondente inicia sua participação titubeando e dando a impressão de que estava na Venezuela. A participação da correspondente foi confusa e insegura. Ao final da participação, a apresentadora fala novamente, sem localizar a notícia que se referia a outro país, que a correspondente poderia voltar a qualquer momento com mais informações “direto lá de Buenos Aires, na Argentina”.

A pauta seguinte foi a Campanha do Aleitamento Materno e a semana da amamentação, que é comemorada mundialmente de 1º a 7 de agosto, chamada também de Agosto Dourado. Da redação do radiojornalismo, foi anunciada uma série especial sobre o tema, que iria ao ar ao

longo daquela semana. Em determinado momento, o texto utiliza uma linguagem inadequada para comunicações radiofônicas:

*“Então, vamos falar dessa rede de apoio, promoção e proteção da amamentação que começa em casa, mas depende também da sociedade e do estado, depende de sociabilização geral, depende de leis que protejam a lactante, né, e que não é apenas uma responsabilidade da mulher, depende do apoio do pai, em casa, da família, dos amigos, né.”*

Tecnicamente, deve-se evitar expressões que guardem um sentido amplo e que não são comuns ao cotidiano e à compreensão imediata dos ouvintes, como, por exemplo, “sociabilização”. Também seria mais compreensível para os ouvintes dizer objetivamente em que aspectos a “sociedade e o estado” deveriam prover o apoio às mulheres em fase de amamentação – quais recursos, que leis, que comportamentos etc.

E mais adiante, ainda no mesmo texto:

*“O início da vida do bebê é muito difícil. São noites mal-dormidas, às vezes **o peito da mãe racha** na hora da amamentação...”*

Embora adotada na linguagem médica, a expressão “peito racha”, usada em comunicação pública, mereceria uma reflexão. As jovens mães, principalmente as que não têm muito acesso à informação de qualidade, podem se sentir assustadas ao saber que podem ter o “peito rachado” durante a amamentação, o que poderia provocar reação contrária ao que a campanha e o especial do radiojornalismo pretendem estimular. E este tratamento da linguagem deve ser o diferencial da comunicação pública.

A notícia que veio a seguir teve um tratamento correto do ponto de vista da edição, com texto de abertura lido pela apresentadora, e reportagem com narrativa e textos seguros. Chamar os assuntos da Agência Brasil e convidar ao público a acessar a agência também foi muito positivo.

O tema da Conscientização da Amamentação voltou à edição, com entrevista com a médica Viviana Sampietro. As apresentadoras de Brasília e do Rio conduziram bem a entrevista, com perguntas pertinentes e de interesse público.

Na entrada da reportagem de Pernambuco, sobre a construção do novo prédio da Assembleia Legislativa do estado, a apresentadora do Rio chamou atenção para a quantia vultosa que seria gasta na obra e na restauração do antigo prédio. A interação entre repórter e apresentadora ficou ligeiramente confusa e a linha com o repórter acabou caindo. Mas não houve prejuízo do mais importante da informação.

Às 13h59, a apresentadora avisa que o programa será interrompido para a apresentação do informativo *Nacional Informa*, e que voltará logo após. As vinhetas reforçaram a entrada do noticiário. As notas e textos de abertura das matérias foram concisos, objetivos, noticiosos e as reportagens bem estruturadas. A reportagem sobre as reuniões do presidente Michel Temer com deputados às vésperas da votação que decidiria pelo arquivamento da denúncia da PGR contra ele foi concisa, mas informativa. Na nota sobre a inconstitucionalidade de trechos de uma lei, no Rio de Janeiro, que obrigavam estabelecimentos comerciais a cercar a área de estaciona-

mento que ocupavam e a contratar vigilantes, o texto emprega inadequadamente o pronome oblíquo - “com estacionamento, a **cercá-lo** e a contratar vigilantes...”

A vinheta que separa o *Nacional Informa* do programa *Tarde Nacional* se estende por um tempo muito longo. Ao voltar, o *Tarde Nacional* começa por anunciar uma reportagem de atualidade, sobre o pedido de prisão do senador Aécio Neves, o que torna um pouco confusa a divisão de notícias reservadas ao *Nacional Informa* e ao próprio programa.

Em seguida, o programa continua noticioso, com a entrada de repórter de Teresina, Piauí. E novamente a apresentadora chama matérias sem dar qualquer referência do que seja a pauta, como se desconhecesse o que será falado em cada reportagem. O tom é apenas de conversa coloquial entre apresentadora e repórteres.

A entrada da apresentadora do Rio propicia uma conversa coloquial com a apresentadora de Brasília sobre o ganhador da Mega Sena, que morava em uma favela carioca. A apresentadora chama então a entrada do programa *Viva Maria*. A entrada de uma vinheta que anuncia “no ar, Viva Maria” não parece adequada para um quadro com pouco mais de sete minutos, com apenas uma entrevista, que entra no meio de um outro programa. A referência “no ar” é mais adequada a programas que são inseridos na grade de forma independente.

Em seguida, uma entrevista sobre direito do consumidor e, depois de vinheta, uma notícia sobre a eleição para governador do Amazonas. Neste caso, houve texto de abertura, lido pela apresentadora.

Do Rio de Janeiro, as notícias do esporte. Nesse momento, o vazamento de áudio do estúdio também é perceptível. Daí em diante, o programa segue em estilo noticioso, dando informações de atualidade, com tratamento editorial jornalístico e marcação por vinheta entre cada notícia.

As informações sobre o trânsito em Brasília, que foram dadas após as informações sobre os aeroportos, parece deslocada no conjunto de um programa transmitido em rede. Voltando às notícias de atualidade, a apresentadora se refere ao caso do apartamento triplex, no qual é condenado o ex-presidente Lula. A apresentadora pronuncia “tríplex” (paroxítona), e logo em seguida a repórter se refere ao “triplex” (oxítona). As duas formas existem na língua portuguesa e estão corretas, mas é preciso que se defina uma forma de reportagem e apresentação pronunciarem a palavra.

Perto do final do programa, uma certa confusão entre apresentadoras do Rio e de São Paulo foi resolvida de forma coloquial e descontraída, mas que atrapalhou um pouco a compreensão da informação sobre quem falava naquele momento, ou quem participaria do programa seguinte. Esta parte da comunicação ficou comprometida com um eco e vazamento de áudio do estúdio.

A comunicadora de Brasília se despede e anuncia que, no dia seguinte, será substituída por uma colega de trabalho, porque vai acompanhar seu pai que será submetido a uma pequena cirurgia – seria mesmo adequada essa menção?

## Análise de uma edição do *Repórter Nacional*

A edição do dia 8 de agosto do radiofônico *Repórter Nacional*, que foi ao ar entre 23h30 e 23h59, pela Rádio Nacional AM de Brasília, em rede com outras quatro emissoras, apresentou algumas inadequações; uma delas refere-se ao convite, feito pelo apresentador, para que o ouvinte entre em contato com o programa.

Um dos endereços citados é o da Central do Ouvinte, que não é o canal correto para a comunicação em tempo real com um programa jornalístico, que não permite interferência ao longo da transmissão. O texto de divulgação da Central do Ouvinte na página do Portal já deixa isso explícito:

*"A Central do Ouvinte é responsável por receber os contatos do público das Rádios Nacional da Amazônia (AM 980 KHz), Rádio Nacional de Brasília (OC 11.780 KHz e 6.180KHz) e Rádio Nacional FM Brasília (FM 96,1 MHz) e **fazer a ponte com os programas e os apresentadores**. O setor recebe contatos via telefone, e-mail, whatsapp, SMS, carta e também organiza visitas e participações dos ouvintes nos programas."*

Se eventualmente o ouvinte enviar um *whatsapp*, que supõe comunicação imediata, ele não será atendido imediatamente, por exemplo. Além disso, a Central do Ouvinte funciona até as 19h, e o programa começa às 23h30.

No caso de programa jornalístico, o mais adequado seria informar o endereço da Central de Pauta, por onde o ouvinte poderá enviar sugestões de assuntos que quer ouvir nas reportagens. Para outras comunicações, como elogios e reclamações, o correto e desejável é que se divulgue o endereço da Ouvidoria, que é o canal principal e formal da comunicação do público com todos os veículos da EBC.

Outro aspecto a se observar é o longo tempo dedicado às informações burocráticas da emissora: da vinheta inicial ao início efetivo do noticiário, foram 2 minutos, interrompidos apenas por uma rápida escalada das manchetes principais da edição. O próprio apresentador marca esse tempo ao informar: *"...horário de Brasília, vinte e três horas e trinta e dois minutos..."*

Na primeira manchete do radiojornal, o áudio da sonora do presidente Michel Temer está tecnicamente comprometido, quase incompreensível e deveria ter passado por avaliação da qualidade técnica. Ao final da reportagem, na assinatura, o repórter informa que a transmissão da matéria está sendo feita a partir "da Rádio Nacional em São Paulo". Mas a EBC não tem uma emissora em São Paulo. Teria sido mais adequado dizer "de São Paulo para a Rádio Nacional..." ou algo que o valha.

Em seguida, o locutor anuncia outra reportagem, em São Paulo, informando que a pauta tratada ocorreu no mesmo evento da reportagem anterior:

*"No mesmo evento, em São Paulo, o presidente Michel Temer disse que a ideia de aprovar o Parlamentarismo no Brasil é bem-vinda. Temer disse ainda que o governo estuda aumentar a alíquota do Imposto de Renda."*

Mas o assunto da reportagem ocorreu em outro evento, em local distante 15 km do primeiro, e na verdade aconteceu antes, de manhã. O texto de abertura também não definiu bem o que

seria a matéria que viria em seguida. Os temas anunciados foram menções feitas pelo presidente quase ao final da reportagem. A repórter também assina a matéria com "...Rádio Nacional em São Paulo...". Há também um equívoco, no texto, ao confundir Congresso Nacional com Câmara dos Deputados: "...uma semana depois do Congresso Nacional negar a investigação do presidente Temer por corrupção passiva".

Em outra reportagem, que abordou a criminalidade no Rio de Janeiro, a fala do ministro da Defesa, Raul Jungmann, contém eco e ruídos. O repórter também informa que o ministro pede que os moradores liguem para o disque denúncia, mas não diz as opções de números que podem ser utilizados pela população. Sem informar todos os números de contato e sem o DDD, diz apenas: "*No Rio de Janeiro, o número do disque denúncia é 2253 1177.*"

Já a matéria que fala sobre o adiamento da votação da Reforma Política incluiu a fala de dois deputados do mesmo partido, com opiniões idênticas, sendo que um deles sequer faz parte da comissão. O deputado Danilo Forte (PSB/CE), e não "*Fortes*" como pronunciado pelo repórter, criticou o valor do financiamento público de campanha, e essa também foi a crítica do deputado Júlio Delgado (PSB/MG).

Um outro aspecto que chama atenção da Ouvidoria é a forma como são organizadas a escalada, as chamadas intermediárias dos assuntos que foram exibidos até aquele ponto, e as manchetes que ao final rememoram os principais assuntos da edição. Ao meio e ao final do radiojornal, por exemplo, apenas dois assuntos são referidos, embora na escalada inicial três manchetes tenham sido anunciadas e a edição tenha trazido muito mais notícias.

Na reportagem sobre um concurso para a Marinha, um equívoco de texto pode ter levado o ouvinte a não compreender as orientações para se escrever quanto à idade limite. No texto de abertura da matéria é dito que "*concurso aberto pela Marinha tem 90 vagas para jovens até 25 anos.*" E no texto da reportagem, que as vagas estão "... abertas a brasileiros de ambos os sexos, com idade entre 18 anos completos e **menos de 25 anos**...". Mas no edital, a informação é objetiva: "*Excelente oportunidade para jovens com idade entre 18 e 24 anos.*" Além disso, o que são 18 anos completos? Se forem incompletos, não serão 18 anos, mas 17. E menos de 25 também pode ser qualquer idade.

## Bate Papo Nacional

O programa *Bate Papo Nacional* vai ao ar pela Rádio Nacional AM, aos domingos, no horário entre 19h e 22h. A edição do dia 27 de agosto foi objeto de análise da Ouvidoria. A proposta do programa é um programa com três horas de duração, que se encerra às 22h, mas quando ainda faltam 21 minutos para fechar esse horário, o locutor se despede e, para preencher o tempo, são executadas músicas, sem identificação, e vinhetas anunciando programas da emissora. Não há locução no estúdio nesse espaço de tempo. Nesse dia, por uma razão não explicada, o programa começou meia hora mais cedo. Às 18h30, o *Bate Papo Nacional* entrou no ar.

Embora o nome do programa sugira, não houve bate papo, nem ao vivo e nem gravado, mas o locutor cumprimentou ouvintes das mais variadas cidades e regiões do país. Ao longo do pro-

grama, foram executadas músicas e vinhetas de programas da própria emissora, e uma vinheta de utilidade pública, sobre os benefícios para quem paga o Seguro do Trânsito – Danos Pessoais Causados por Veículos Automotores de Via Terrestre – DPVAT. Vale destacar que, no portal de rádios da EBC, o *Bate Papo Nacional* tem a seguinte definição:

*“Música, informação de utilidade pública e a participação ao vivo do ouvinte. Não perca!”*

Em dois momentos do programa, o locutor faz um alerta positivo aos ouvintes que estão circulando de carros pelas estradas, após o fim de semana de descanso:

*“...se bebeu, por favor, não dirija. Passe o carro para alguém que seja habilitado e que não tenha bebido.”*

Quando ainda faltam 58 minutos para encerrar o programa, às 21h02, o comunicador informa:

*“Muito bem, minhas amigas, meus amigos, estamos quase chegando ao final, né? É o seu programa Bate Papo Nacional, nessa noite de domingo. Estamos desejando a todos uma ótima segunda-feira, uma boa semana, né? E a gente fazendo deste domingo, o melhor domingo de todos e pra todos, tá bom? Bom domingo e boa semana.”*

E, as 21h39, 21 minutos antes do horário anunciado para o fim do *Bate Papo Nacional*, o locutor se despede entre ruídos no microfone:

*“Tchau, tchau, minha gente querida, felicidades, boa semana a todos. Bom final de domingo, (ruídos...), aqui, com a Nacional.”*

Nesse momento, entra no ar uma vinheta com informação sobre a função e horário de funcionamento da Central do Ouvinte e sobre a Ouvidoria.

# Manifestações do Público

No mês de agosto de 2017, a Ouvidoria da EBC – Empresa Brasil de Comunicação – recebeu 136 mensagens do público referentes à TV Brasil. Foram 33 reclamações, oito elogios, 16 sugestões, cinco comentários, 22 serviços e 52 pedidos de informação. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Entre as 33 reclamações recebidas pela Ouvidoria, está de Euclides (processo 1736-TB-2017) que reclamou de um dos flashes exibidos durante a votação que autorizaria ou não a abertura de processo contra o Presidente da República: *"Por gentileza, pode acompanhar a votação com a exibição numérica coerente com o que falam os secretários da mesa diretora da Câmara?"*.

A resposta da Diretoria de Jornalismo foi: *"Agradecemos o contato e sua audiência. Infelizmente, o senhor se comunicou com a Ouvidoria, quando na verdade queria se comunicar diretamente com a TV Brasil que fazia, no dia 2, flashes da Câmara dos Deputados mostrando a votação que autorizaria ou não a abertura de processo pelo STF contra o Presidente da República. Nesse sentido, hoje, dia 3 de agosto, a sua crítica já é de conhecimento da equipe de telejornalismo da TV Brasil. O senhor pode usar a página da TV Brasil no Facebook para comentar a programação ao vivo"*.

Jeferson Oliveira (processo 1743-TB-2017) criticou a edição do programa *Diálogo Brasil* sobre a crise na Venezuela: *"Parcialidade não é uma opção! Foi vergonhoso o programa Diálogo Brasil, exibido ontem, pela TV Brasil. O programa que deveria debater a atual situação venezuelana, optou por levar duas pessoas claramente alinhadas à esquerda comunista. Os convidados simplesmente complementavam o que o outro dizia. Minimizaram o papel do governo venezuelano na atual crise. E algumas vezes, por mais que tentassem esconder, acabaram por deixar transparecer sua simpatia pelo regime 'bolivariano'. A qualidade da programação da TV Brasil é inegável. Mas, quando estiver assistindo TV, eu não quero alguém tentando me manipular. Se eu quisesse ser manipulado eu assistia (sic) a Globo. Guardem seus devaneios comunistas para quem quer. Eu quero debate! Parecia que eu estava assistindo a Telesur"*.

A resposta da Diretoria de Jornalismo foi: *"Agradecemos o seu contato e a sua audiência. Informamos que sua crítica já é de conhecimento da equipe do programa Diálogo Brasil. Ressaltamos que a produção desta pauta teve o cuidado de consultar o posicionamento dos entrevistados ao fazer o convite para participação no programa. E nessa conversa prévia eles mostraram posições diversas em relação à situação da Venezuela. De qualquer forma, as críticas são sempre bem-vindas e serão levadas em consideração."*

Valeska Gomes Mendes Casotti (processo 1789-TB-2017) criticou a reportagem sobre desarmamento no *Repórter Brasil* da noite: *"Reportagem vergonhosa apresentada essa noite no Jornal (sic) sobre o estatuto do desarmamento. O Brasil com o estatuto do desarmamento teve mais assassinatos do que 150 países e territórios. O Brasil, sozinho, teve 55.574 homicídios em 2015. O*

*cidadão votou pelo direito de ter armas e governo, através do estatuto, criou as dificuldades a fim de desarmar a população. As armas entram através de nossas fronteiras sem dificuldades e o bandido não tem que se sujeitar a nada. O bandido está muito bem armado. O cidadão de bem hoje é refém!"*. A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC encaminhou o comentário à TV Brasil para conhecimento.

A Ouvidoria recebeu oito elogios, entre eles o do telespectador Darley Martins (processo 1742-TB-2017): *"Caros amigos da EBC e da TV Brasil, sou muito fã da programação da emissora, principalmente, do jornalismo de qualidade que produzem. Tenho enorme sonho de me tornar um profissional da área, um bom repórter. Mas, devido à pobreza, não posso estudar. Acompanho sempre a programação pela filiada de vocês, a TV Gerais, aqui de Montes Claros. Continue com o bom tralho e a coerência de sempre e um ótimo trabalho para vocês. Desde já agradeço a quem ler a mensagem!"*. A Ouvidoria agradeceu o contato e informou que foi encaminhado à TV Brasil para conhecimento.

Marcos Santos (processo 1791-TB-2017) elogiou a programação infantil: *"Prezados, venho através desse, parabenizar a programação infantil da TV Brasil. Moro em Recife e sintonizo o canal pela emissora local TVU canal 11.1. Tenho 40 anos, mas gosto da grade TV Brasil Animada. Gosto do desenho X-Coração. Todos os dias fico aguardando. Muito bom! Parabéns a todos dessa emissora com uma programação de qualidade"*.

A Ouvidoria informou que os comentários e elogios foram enviados à Gerência de Programação da EBC para conhecimento e apreciação.

Michela Flauzino Cezar (processo 1796-TB-2017) elogiou o programa *Estação Plural*: *"Olá, gosto muito da programação! Meu programa preferido é o Estação Plural. Aprendo muito com ele!"*. A Ouvidoria informou que os comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Produção e Conteúdo da EBC para conhecimento e apreciação.

O Eduardo Canedo de Magalhães (processo 1815-TB-2017) elogiou o programa sobre economia: *"Foi com grata surpresa que, passeando pelos canais de TV, sintonizei o programa Cenário Econômico, apresentado pelo jornalista Adalberto Piotto. Fala muito bem sobre economia e assuntos de política, suas explicações são claras e objetivas. Antes sintonizado sempre na Globo-news agora, sempre que posso, assisto ao programa Cenário Econômico. Adalberto Piotto e a TV Brasil estão de parabéns, só falta divulgação!"*.

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

A EBC ainda recebe reclamações por problemas na transmissão. Renan Cardoso Cunha (processo 1719-TB-2017) disse que *"há mais de 15 dias a TV Brasil está sem sinal em Porto Alegre/RS (Canal Digital 65). Solicito restabelecimento do sinal uma vez que uma boa parte da programação não é retransmitida pela TVE-RS, que opta por exibir, por exemplo, o Jornal da Cultura e não o Repórter Brasil Noite, o que é lamentável. E, por favor, quando termos o sinal HD nesta retransmissora. Já tá mais do que na hora!"*.

Em resposta, a diretoria Executiva da EBC informou que a estação retransmissora digital da TV Brasil em Porto Alegre foi desativada.

Mikael Makrisley (processo 1725-TB-2017) entrou em contato com a Ouvidoria: *"Quero muito voltar a ver a programação da TV Brasil aqui em Formosa. Será possível?"*.

Em resposta, a Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia da EBC informou: *"Estamos com problemas técnicos para transmitir o sinal da Torre de TV Central para a Torre de TV Digital de onde é feita a transmissão que atende a região. Estamos empenhados em solucionar o problema."*

Júlio Pereira (processo 1732-TB-2017) pediu informações sobre o sinal digital: *"Quando teremos o sinal digital da TV Brasil Maranhão canal 2 VHF em São Luís?"*

Em resposta, a Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia da EBC disse que *"ainda não há previsão para o sinal digital em São Luis – MA"*.

Dárcio da Silva Bento (processo 1737-TB-2017) informou que a TV Brasil e a TV NBR estão fora do ar em Belo Horizonte (MG): *"Informo que assisto a TV Brasil e TV NBR pelo sinal digital aberto aqui na capital mineira. Depois que apareceu a mensagem que as emissoras estariam mudando de frequência no satélite. Poucos dias depois o sinal saiu do ar. Gostaria de pedir ajuda para que o sinal volte novamente as nossas casas pelo sinal aberto. Aqui em BH ainda não temos o canal saúde e TV Escola como em outras capitais como São Paulo e Rio de Janeiro. Mas a TV Brasil e TV NBR nos faz muito falta por ter uma programação diferenciada para quem gosta de TV de qualidade, que nos faz muito feliz por tantas opções em sua programação"*.

Em resposta, a Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia da EBC informou que *"em 01/06/17, o transmissor da estação retransmissora digital da TV Brasil, na cidade de Belo Horizonte/MG, foi desligado. A programação da TV Brasil em Belo Horizonte poderá ser acompanhada pelo canal da Rede Minas, parceira da EBC em Minas Gerais."*

No mês de agosto de 2017, a Ouvidoria da EBC – Empresa Brasil de Comunicação – recebeu 13 mensagens do público referentes à Agência Brasil. Foram cinco reclamações, uma sugestão, três serviços e quatro pedidos de informação. Não houve nenhum elogio e nenhum comentário neste período. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Entre as cinco reclamações recebidas pela Ouvidoria está a de Marcelo Leal (processo 69-AB-2017): *“Reportagem mentirosa! Sou advogado de Henrique Alves. A reportagem dizendo que o MST invadiu terras a ele pertencente é mentirosa. Henrique não possui terras!!!! Vocês precisam desfazer esse absurdo”*. A Diretoria de Jornalismo respondeu: *“Agradecemos novamente o contato. Segue o novo link da matéria sobre ocupação de terras pelo MST. [www.agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2017-04/mst-volta-ocuparfazendas-e-bloquear-estradas-para-cobrar-reforma-agraria](http://www.agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2017-04/mst-volta-ocuparfazendas-e-bloquear-estradas-para-cobrar-reforma-agraria)”*.

Tatiana Nunes (processo 73-AB-2017) reclamou da entrevista que deu para matéria sobre a UERJ – Universidade do Rio de Janeiro: *“Sou Tatiana Camara, professora de Língua Portuguesa e de Redação. Ontem, fui entrevistada, por telefone, por uma jornalista desta agência de notícias e, para minha infeliz surpresa, quando recebi o link da matéria, enviado pela profissional que fez o contato entre mim e a repórter Sabrina, vi que aquilo que eu havia falado com a repórter, ao telefone, não tinha sido reproduzido no texto da notícia corretamente. Inclusive, o fragmento apresentado como ‘minha fala’ me compromete profissionalmente, no sentido de que o termo ‘só’, por ela utilizado, faz toda a diferença no sentido daquilo que eu disse; sem falar na descontextualização da fala também compromete, claramente, o que, de fato, eu falei. Portanto, gostaria de deixar registrada minha insatisfação e peço que a matéria seja reescrita e reproduza aquilo que eu, de verdade, falei e analisei durante a minha resposta”*.

Em resposta a Diretoria de Jornalismo disse que *“a assessoria de imprensa da escola entrou em contato conosco na sexta-feira (11). Foram feitas as alterações solicitadas pela professora, embora, de acordo com a gravação da entrevista, não tenha sido constatada descontextualização, nem erros de transcrição. A coordenadora de edição, Carolina, também está ciente do assunto e acompanhou as alterações. Seguem os dois trechos da entrevista utilizados na matéria:*

**(Primeiro trecho)** *Por conta de tudo isso que a Uerj está passando, que acho que é uma covardia absurda com a universidade, eu acho que foi uma decisão dentro das possibilidades, bem adequada, porque se não tivessem feito essa retirada da prova de português instrumental, inviabilizaria o vestibular. Porque com a separação da prova instrumental com a de redação, deveria ter duas bancas. E por conta desse problema todo que a Uerj está passando, eles não iam ter como bancar esse vestibular, e aquela identidade do vestibular da Uerj se perderia. Então, dentro da conjuntura que estamos vivendo, foi uma decisão sábia no sentido de manter a Uerj no movimento do Uerj resiste, a esses problemas e essa covardia que o estado está fazendo com a universidade.*

*A senhora acha que a retirada dessa prova pode reduzir a qualidade da classificação, do vestibular?*

**(Segundo trecho)** *Não acho que pode reduzir não, ela é uma prova que compunha o todo, mas como é uma prova só de compreensão e leitura, ela não chega a esse ponto de comprometer a qualidade do vestibular. Seria um discurso leviano da nossa parte de achar que isso é que faria com que a Uerj fosse pior ou melhor. Acho que não é por aí. O ideal, é claro, que todas elas acontecessem, mas isso não sendo possível, acho que eles tomaram uma decisão sábia, se tiveram que tirar, tiraram não a de redação. Essa sim, não poderia faltar, por conta de todos os conteúdos que ela abraça, a maneira que ela é cobrada, os itens que ela exige do aluno. Acaba que a redação contempla também aspectos da compreensão e leitura, que a prova discursiva instrumental faria de uma forma complementar. Dizer que compromete a qualidade acho muito forte."*

O telespectador Welligton de Oliveira Teixeira (processo 79-AB-2017) reclamou de erro no link da matéria sobre o julgamento da ação sobre o ensino religioso no Supremo Tribunal Federal:

*"Sobre reportagem 'Supremo começa a julgar ação sobre ensino religioso nas escolas públicas' ( <http://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2017-08/supremo-comeca-julgar-acao-sobre-ensino-religioso-nas-escolas>), há um erro no link para um artigo de 2011 que não funciona corretamente, dando erro na página direcionada. Como é uma reportagem grande e premiada, gostaria muito de ter o acesso correto. Abaixo, o trecho:*

*Em 2011, a Agência Brasil publicou uma série de matérias retratando o desafio das escolas brasileiras de oferecer um ensino religioso que respeite as diversas crenças. O especial 'Escolas de Fé a Religião na Sala de Aula' foi vencedor do Prêmio Andifes de Jornalismo 2012, na categoria educação básica."*

Em resposta, a Agência Brasil agradeceu o contato e informou *"que o link foi averiguado e está funcionando normalmente na rede fora da Agência Brasil."*

O mesmo telespectador (processo 80-AB-2017) reclamou também de outro erro no link de outra reportagem:

*"Além da reportagem indicada na outra mensagem, o mesmo ERRO ocorre na matéria 'Barroso vota a favor de ação da PGR sobre ensino religioso nas escolas públicas' <http://agenciabrasil.ebc.com.br/educacao/noticia/2017-08/barroso-vota-favor-de-acao-da-pgr-sobre-ensino-religioso-nas-escolas>".*

A Agência Brasil voltou a agradecer o contato e informou *"que o link também foi testado na rede e está funcionando normalmente. Pelo celular, realmente, não está funcionando e já pedimos à área responsável para averiguar o problema."*

O Portal da EBC recebeu 24 mensagens de ouvintes, ao longo do mês de agosto. Esse total ficou assim distribuído: reclamação (19), sugestão (1) e pedido de informação (4).

Uma das reclamações (processo 68-PE-2017), que chegou no dia 26/07, aborda a seguinte questão:

*"Estou tentando falar com a TV Brasil em São Paulo e o telefone que vocês divulgam no site (11) 3545-3111, segundo a informação que responde quando a gente liga, diz que não é possível completar a ligação - confira o número discado. Poderia, por favor, me fornecer o número correto?"*

Em resposta a essa leitora, a Ouvidoria enviou a seguinte mensagem fornecida pela Gerência de Comunicação Social da EBC:

*"Obrigado por identificar o erro e nos permitir a correção. O número de telefone para contato da TV Brasil em São Paulo foi corrigido no site da EBC no mesmo dia de recebimento da mensagem. O número correto é (11) 3545-3000."*

Uma pessoa que acessa o Portal da EBC (processo 69-PE-2017) enviou essa mensagem no dia 04/08:

*"Sou repórter de plantão do jornal Diário de Pernambuco e eventualmente encontramos dificuldade em utilizar as imagens que a Agência Brasil disponibiliza porque elas são muito pequenas em resolução, até mesmo para Internet. Para ilustrar, nos casos de publicação de material no portal da empresa, somos orientados a buscar imagens com ao menos 700 pixels de largura. Entretanto, pelo que lembro, a média seria de 500 pixels, e me parece que houve caso de menos do que isso. Por isso, preciso saber se há como acessar as mesmas imagens com maior resolução, com pelo menos 700 pixels de largura. Mesmo que não sejam exibidas, poderia ser colocado um indicativo 'Imagem com maior resolução!', com link para baixar o arquivo. Agradeço a atenção!"*

A Coordenação de Imagens da EBC elaborou a seguinte resposta, que a Ouvidoria enviou para a pessoa que enviou a reclamação:

*"O material fotográfico disponibilizado em nossas galerias está em alta resolução, basta se cadastrar na central de conteúdo para utilizá-lo. Outra opção também está disponível na opção de download contido nas galerias, em formato Web 800px, caso queira utilizar sem efetuar o cadastro. O material que o solicitante deve estar se referindo, deve estar contido somente como ilustração nas matérias, opção que serve somente para ilustração, com baixa resolução na maioria dos casos. Caso necessite de alguma ajuda, peço que entre em contato com a coordenação de imagens, que teremos o maior prazer em atendê-lo no que for necessário, para suas publicações e dúvidas. (61)99725040 e (61) 37995341."*

Diante da dificuldade de acessar o site, uma internauta (processo 72-PE-2017) enviou mensagem no dia 17/08:

*"Minha reclamação é em relação ao site da EBC que nas reportagens especiais, a exemplo desta - <http://www.ebc.com.br/especiais/entenda-criseno-sistema-prisonal-brasileiro> -, não data quando o material foi publicado. Tendo em vista que o material busca ser informativo, é de suma impor-*

*tância saber da data para verificar se as informações ainda são atuais. Sugiro, como nas matérias usuais, colocar a data."*

A Diretoria de Jornalismo – DIJOR respondeu a essa questão:

*"A senhora tem razão e a data já está inserida dentro das possibilidades do formato desenhado para esse especial. A data ao final da página e para os próximos especiais serão inseridas no início do conteúdo. Agradecemos o contato e a audiência. Diretoria de Jornalismo – DIJOR."*

Chegaram várias mensagens sobre a dificuldade em votar pela internet, nas músicas que concorrem ao festival de música. Uma internauta (processo 75-PE-2017) escreveu no dia 22/08:

*"Estou tentando, desde ontem à noite, votar, através do Facebook, no Festival de Música, mas pra mim, ao lado do nome da música só aparece o botão play, não abre campo para votar. Tentei votar pelo computador, pelo tablet e celular e não obtive sucesso em nenhum dos aparelhos. Pelos comentários, isto está acontecendo com outras pessoas também. aguardo solução. Obrigada."*

A Gerência Executiva de Web e Novas Mídias formulou a seguinte resposta, que pode ser enviada a todos que tiveram a mesma dificuldade:

*"A votação para o Festival de Música das Rádios é restrita a apenas um voto por computador. Caso você esteja acessando por uma rede doméstica através de modem ADSL ou através de proxy, apenas um voto será computado para toda a rede. Dessa forma, caso queira divulgar alguma música para seus contatos, divulgue o link a seguir: <http://radios.ebc.com.br/festivaldemusica/node/4>."*

A reclamação (processo 90-PE-2017) que chegou no dia 31/08 diz respeito à dificuldade em acessar a programação da MEC FM:

*"Acesso a rádio Rádio MEC FM Rio de Janeiro e quando procuro a programação na internet só encontro até o final da tarde e nunca até o final do dia. Gostaria de saber o motivo."*

A resposta encaminhada pela Ouvidoria foi produzida pela Gerência de Desenvolvimento de Sistema WEB da EBC:

*"A programação completa da MEC FM pode ser acessada pelo seguinte link: <http://radios.ebc.com.br/programação>. Aproveite e acompanhe ao vivo toda a programação da rádio pela internet no link <http://radios.ebc.com.br/aovivo?emissora=radio-mec-fm---rio-dejaneiro>. Esperamos ter conseguido sanar a dúvida, caso contrário, por favor nos responda com mais detalhes sobre o problema."*

Não satisfeito com a resposta, esse ouvinte contestou a resposta recebida:

*"No cabeçalho do programa consta a data que a programação é de 00:00:01h às 23:59:59h, mas, todo dia, ela só vem com a programação das músicas das 00:00:01h ate as 17:00h ou, no máximo até as 20:30h. Acaba abruptamente. Tente acessar, que vocês verão como está saindo na internet."*

Até o fechamento deste relatório a Gerência de Desenvolvimento de Sistema WEB da EBC não havia formulado a réplica ao ouvinte/internauta. No entanto, está dentro do prazo de atendimento, de acordo com a norma de Ouvidoria.

## Sistema de Rádios

Ao longo dos 31 dias do mês de agosto de 2017, a Ouvidoria da EBC recebeu 53 manifestações do público, referentes ao Sistema de Rádios, que conta nove emissoras, e para a Radioagência. E estão assim distribuídas: reclamações (22), elogios (8), sugestão (5), serviços (8), comentário (1) e pedidos de informação (9). As manifestações foram enviadas para os mais diferentes setores da radiodifusão da EBC, entre os quais, emissoras de Rádio Nacional, Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia - Dotec, Diretoria de Jornalismo – Dijor.

A seguir, um resumo sobre as manifestações dos ouvintes.

Das oito mensagens que se referem a Rádio Nacional da Amazônia, em uma delas, um ouvinte (processo 33-OC-2017), em 15/08, fala com saudade dos anos em que trabalhou na empresa e informa que tornou-se compositor de música estilo romântico e gostaria que suas canções fossem executadas na emissora para saber qual a opinião dos ouvintes.

A Ouvidoria agradeceu a sua mensagem e recomendou que enviasse a mensagem e recados para os canais próprios da Nacional da Amazônia:

*“Como, por exemplo, para o programa Ponto de Encontro, ou caso queira divulgar materiais e pedir músicas, por gentileza, entre em contato diretamente com a Central do Ouvinte pelo endereço [centraldoouvinte@ebc.com.br](mailto:centraldoouvinte@ebc.com.br), ou pelo e-mail [pontodeencontro@ebc.com.br](mailto:pontodeencontro@ebc.com.br). Ou ainda pelos telefones (61) 3799-5471 / 3799-5230 / 3799-5529 ou pelo Whatsapp (61) 9674-1536.”*

A mensagem que gerou o processo 34-OC-2017, em 16/08, contém reclamação de ouvinte sobre alteração na programação:

*“Senhores, venho através deste, pedir-lhes que revejam a posição tomada pela direção da Rádio Nacional de reduzir o horário do programa Musishow do apresentador Cirilo Reis. Haja vista que com o acréscimo de noticiário o programa que só tinha duas horas ficou menor ainda, peço isso porque sou ouvinte desde 1988. Desde já agradeço.”*

Em agradecimento pela sua participação, o ouvinte recebeu a seguinte mensagem respondida pela Gerência de Rádios:

*“Prezado, a sua preocupação reflete o carinho que tem com a nossa programação, daí os agradecimentos também com pedidos de desculpas por ter sido contrariado com a diminuição do tempo do Musishow, apresentado pelo brilhante profissional Cirilo Reis. Explicamos que foi necessária essa mudança para que houvesse a adequação do Repórter Nacional, edição das 23h30. Essa não foi uma decisão isolada, mas sim, uma unanimidade entre os gestores designados pela presidência da EBC, que promoveram a sugestão de troca no modelo da programação da Rádio Nacional. E assim, coube ao Comitê de Programação e Rede (integrado por Diretores e Gerentes Executivos da EBC), aprovar o conjunto de modificações. Espero ter respondido o seu questionamento. E mais,*

*contamos com a compreensão do senhor e, principalmente, pedimos que continue a nos dar a honra da sua qualificada e importante audiência.”*

Um ouvinte radioamador, que se identificou como sendo da Índia (processo 38-OC-2017), em 30/08, escreveu mensagem em inglês e recebeu a seguinte resposta:

*“A Coordenação da Rádio Nacional da Amazônia, em atenção a sua mensagem, informa que a Empresa Brasil de Comunicação está emitindo o cartão QSL. Em breve, o cartão estará pronto e faremos o envio. Aproveitamos a oportunidade para agradecer por escutar nossa emissora. A Ouvidoria agradece o contato e continua à disposição.”*

Mensagem remetida para a Rádio Nacional de Brasília AM e gerou o (processo 23-AM-2017), em 18/08, traz reclamação de ouvinte:

*“Adoro o programa Eu de cá Você de lá e o apresentador Maurício Rabelo, mas estou muito chateada por não ter tocado a música no dia que foi pedida. Meu sentimento é que deveriam dar mais atenção aos pedidos musicais.”*

Um ouvinte (processo 24-AM-2017), 22/08, aborda o seguinte assunto em sua mensagem:

*“Bom dia, li e ouvi a reportagem sobre amianto do dia 21/08/2017. Porém, não são mencionados os canos utilizados pelas redes de concessão de água. Se em uma caixa d'água onde a água é estacionária tem problema, imagine uma tubulação que é utilizada para distribuição de água. Onde esta tubulação sofre uma alta pressão, e com o passar do tempo esta tubulação vai se decompondo. Aproveitando a oportunidade para reiterar meus protestos de elevada estima e distinta consideração. Atenciosamente.”*

Esse ouvinte recebeu a seguinte resposta da Ouvidoria:

*“Prezado senhor, informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Rádio Nacional para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua audiência e participação. Estamos à disposição.”*

A mensagem que gerou o (processo 25-AM-2017), do dia 27/08, traz a seguinte reclamação:

*“Só hoje lembrei de fazer uma reclamação sobre o programa da Rádio Nacional. No dia 15/8, o programa entrou com um repórter ao vivo pra falar do julgamento do deputado Jair Bolsonaro sobre ter agredido a deputada Maria do Rosário e fazer apologia ao estupro. Para minha surpresa, o apresentador Maurício Rabelo começou uma defesa do deputado, falando de sua intimidade com ele, e ainda dizendo que a bancada da bala não existe. Fui pesquisar e ainda descobri que o tal apresentador foi deputado e além disso investigado pela Máfia do Sanguessuga. A legislação proíbe quaisquer tipo de proselitismo na EBC e no serviço público. Como a EBC compactua com apologia a políticos nas suas emissoras? Como a EBC permite que alguém investigado assumo o microfone da Rádio Nacional? Gostaria de explicação da empresa.”*

A Coordenação de Programação da Rádio Nacional de Brasília AM, informou que tomou a seguinte providência e a Ouvidoria respondeu ao ouvinte:

*“Prezado senhor, agradecemos a sua participação em comunicar o fato, e observamos que a EBC (Empresa Brasil de Comunicação) não apoia e nem compactua com opiniões e/ou posições pesso-*

*ais levadas ao ar por nossos funcionários, sejam eles locutores, repórteres ou auxiliares. Temos a informar que o locutor em questão foi devidamente advertido de acordo com as normas da empresa. Quanto às supostas acusações sobre a conduta do mesmo quando exercia o cargo de deputado federal, este encontrava-se licenciado da empresa para exercer mandato político, conforme prevê a legislação vigente. Como funcionário da empresa, deve cumprir suas obrigações laborais, cumprindo as normas e regulamentos acordados. Temos mais uma vez que agradecer a participação de nossos ouvintes e esperamos que fatos desta natureza não voltem a se repetir. Trabalhamos diuturnamente no intuito de levar informação imparcial e de responsabilidade aos nossos ouvintes e estamos sempre aberto à críticas e sugestões."*

Entre as mensagens sobre a Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro está a que gerou o (processo 22-RJ-2017), recebida no dia 24/07. O ouvinte reclama:

*"Prezados, fiquei triste em saber que um programa extremamente importante, como o Tema Livre, saiu do ar. Tem expectativa de retorno ou será para sempre? Uma pena a atitude tomada por vocês... Permaneço à disposição para os esclarecimentos porventura necessários."*

Em resposta, a Ouvidoria enviou a seguinte mensagem a esse ouvinte da Rádio Nacional do Rio:

*"Estreou no último dia 4 de julho o novo formato da programação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro que passa a transmitir seus conteúdos em Rede com a Nacional de Brasília, Nacional da Amazônia e Nacional do Alto Solimões. O programa Tema Livre, veiculado apenas no Rio, foi substituído pelo programa Revista Brasil que trata dos diversos assuntos em pauta e que são do interesse dos nossos ouvintes. A programação jornalística ganhou mais espaço em nossas emissoras o que inclui a realização de debates. Esperamos poder continuar contando com a sua audiência."*

O (processo 23-RJ-2017) sobre mensagem recebida no dia 06/08 se refere à mensagem com o seguinte teor:

*"Um comentário de agradecimento e elogio pela volta do Tabuleiro do Brasil, obrigado EBC."*

E a resposta da EBC, para esse ouvinte:

*"A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece a mensagem e informa que o seu elogio foi encaminhado a rádio para conhecimento. Dessa forma, agradecemos pela colaboração e nos colocamos à disposição. A Ouvidoria agradece o contato e continua à disposição."*

Mensagem (processo 24-RJ-2017) que chegou no dia 11/08 trouxe essa reclamação da ouvinte:

*"Quero registrar em meu manifesto contra a nova programação da Nacional a retirada também do Excelente Época de Ouro. Queremos os nossos programas de volta ou será impossível ouvir a Nacional."*

A resposta enviada para a ouvinte, via Ouvidoria, veio da Rádio Nacional do Rio:

*"Em decorrência da restrição orçamentária que também atingiu a Empresa Brasil de Comunicação - EBC, o programa Época de Ouro não está sendo exibido pela Rádio Nacional do Rio de Janeiro. Havendo melhora nas condições orçamentárias da EBC, avaliaremos a possibilidade de*

*contratação do Conjunto Época de Ouro para o ano que vem. Agradecemos o seu comentário em relação a nova programação da Rádio Nacional e nos colocamos à disposição para outros esclarecimentos."*

O processo 26-RJ-2017 é referente a mensagem que chegou no dia 11/08. A ouvinte está informada:

*"Meu manifesto de insatisfação, por terem mudado a programação da Rádio Nacional sem consultar o lado principal de uma rádio O OUVINTE. A mudança, na verdade, acabou com a Rádio Nacional, o rádio de minha casa e o de tantas outras pessoas que conheço, principalmente aqui em Santa Teresa, emudeceram. Acabou. Antes, na minha casa se abria o rádio às cinco e meia da manhã e só era desligado vinte e duas horas. Hoje é desligado o dia todo... Só ligamos no sábado e domingo para ouvirmos o excelente programa do Waldir Luiz, Gerdau dos Santos e Dayse Lúcidí, altamente prejudicado por vocês. Antes se interagia, se sabia de tantas coisas, eram tão bons. Cinco horas de programa semanal (de onze ao meio dia) reduzido para uma horinha aos sábados e sem interação. Não se fala mais com nossa grande e querida Dayse Lúcidí... No lugar notícia ruim o dia todo... Aquele Walter Lima com a equipe só mandando notícia ruim deste infeliz Brasil e do 'flamigerado' e desventurado Rio de Janeiro, que parece que teve o Lampião de volta com todos os cangaceiros dele, só que agora armados de fuzis e metralhadora acabando com tudo. Na verdade, o agora Cangaço Carioca. Não queremos isso... Notícias ruins matam as pessoas mais rápido, portanto, para mim a Nacional trocou de nome rádio de MAL AGORO e a sintonia diária de minha casa mudou para uma outra rádio que nos ofereça um pouquinho de alegria que seja. NOTA ZERO para quem teve a ideia de mexer na programação da rádio Nacional. Um INFELIZ, com certeza..."*

Essa ouvinte recebeu a seguinte resposta formulada pela Gerência da Rádio Nacional do RJ:

*"Agradecemos a mensagem da ouvinte, que nos dá a oportunidade de esclarecer alguns aspectos dos ajustes que estamos realizando na programação das Rádios Nacional do Rio de Janeiro, de Brasília, da Amazônia e do Alto Solimões, emissoras da Empresa Brasil de Comunicação.*

*Desde julho passado as emissoras transmitem, de segunda a sexta-feira, programas em REDE, durante a madrugada, pela manhã e também a tarde. Programas musicais como Adelzon Alves, amigo da madrugada, Madrugada Nacional e de variedades como Revista Brasil e o Tarde Nacional compõem a programação que tem também, ao longo do dia, quatro edições do Repórter Nacional para deixar os ouvintes bem informados sobre o que acontece em nossa cidade, no País e no Mundo. O programa Alô Daisy, agora apresentado em novo formato, passou a ser exibido, em REDE NACIONAL, diariamente, através dos quadros, Cantinho da Saúde (música), Culinária e Saúde. Aos sábados, das 13h às 14h, o programa Alô Daisy vai ao ar, gravado, em seu formato tradicional. As mudanças de formato também alcançaram os programas Bate Bola Nacional e Ponto do Samba e objetivam melhorar a performance desses conteúdos na grade de programação. Paralelamente a isso estreamos na Rádio Nacional do Rio de Janeiro os programas Histórias do Frazão (domingo das 9h às 11h) e No Tabuleiro do Brasil (sábado e domingo de 0h às 3h). Esperamos alcançar em breve melhor desempenho com os ajustes que estão sendo realizados para valorizar a Rádio Nacional. Dessa forma contamos sempre com a participação da ouvinte considerando também as suas críticas e sugestões."*

Um ouvinte muito satisfeito enviou mensagem para a Ouvidoria (processo 28-RJ-2017), no dia 20/08, com o seguinte teor:

*"Cumprimentos à EBC. Apresento a essa Ouvidoria efusivas congratulações pelo excelente programa deste domingo, Histórias do Frazão. Histórias interessantes - e muito bem contadas - das origens da nossa MPB e seus sucessos. Foi emocionante conhecer detalhes da nossa música popular. Parabéns a todos e, em especial, ao Sr. Osmar Frazão."*

A resposta da Ouvidoria para esse ouvinte:

*"Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Rádio Nacional do RJ para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua audiência e participação. Estamos à disposição."*

O ouvinte quer saber como votar em sua própria música, que concorre no Festival de Música EBC. O processo 29-RJ-2017, do dia 21/08, traz essa questão:

*"Sou concorrente no festival das rádios EBC com a música Realejo. Não consigo votar e mais de uma dezena de amigos também não conseguem... clica-se na música, ouve o áudio mas não aparece nenhum campo para o voto... mas vi que outras músicas já foram votadas... podem me orientar? Abraço."*

A Gerência Executiva de Web e Novas Mídias formulou resposta que a Ouvidoria remeteu ao ouvinte:

*"A votação para o Festival de Música das Rádios é restrita a apenas um voto por computador. Caso você esteja acessando por uma rede doméstica através de modem ADSL ou através de proxy, apenas um voto será computado para toda a rede. Dessa forma, caso queira divulgar alguma música para seus contatos, divulgue o link a seguir: <http://radios.ebc.com.br/festivaldemusica/node/4>. Gerência Executiva de Novas Mídias."*

Elogio para a Nacional FM foi registrado no (processo 27-FM-2017), cuja mensagem chegou no dia 08/08:

*"Oi, somos do Grupo Liquidificador e gostaríamos de registrar nossa gratidão pelo espaço que a rádio Nacional FM tem aberto à cultura da cidade. Contamos com sete anos de estrada e hoje certamente concedemos a nossa melhor entrevista. Giovanni Motta e Maria Vilhena souberam conduzir a conversa de forma leve e divertida, mas ao mesmo tempo informativa e inteligente. Não é sempre que encontramos esse tipo de espaço por aí. Que venham outros programas e novas entrevistas! Vida longa à cultura e ao Espaço Arte! Beijos e Abraços a todos! Viva a arte e a cultura da cidade!"*

A Ouvidoria enviou o seguinte texto ao Grupo Liquidificador:

*"Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Coordenação da Rádio Nacional FM para conhecimento e apreciação. Agradecemos a sua participação e ficamos à disposição."*

Ouvinte do Rio de Janeiro entrou em contato com a Ouvidoria (processo 78-MF-2017), no dia 01/08, para expressar o que segue:

*"Ouvinte assíduo desde a sua existência, gostaria de sugerir algumas ideias relativas à programação (música clássica - programação), a saber manhã - somente música de câmara e solos. Nada*

*de voz ou orquestras. Tarde - sinfonias, concertos em geral. Noite - música de câmara, concertos e óperas. Notícias - à critério da rádio."*

Por meio de mensagem, a Ouvidoria enviou esta resposta:

*"Informamos que suas sugestões foram enviadas à Rádio MEC FM para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua audiência e participação. Estamos à disposição."*

No entanto, esse ouvinte recebeu uma segunda mensagem, produzida pela Gerência da Rádio MEC FM:

*"A Rádio MEC FM agradece muito seu contato e sugestões. Na medida do possível, tentaremos aproveitar suas sugestões. A música clássica é muito diversa, o que nos permite apresentar um colorido musical diário. Esperamos poder continuar a contar com a sua audiência."*

Mensagem de ouvinte, que gerou o processo 81-MF-2017, chegou no dia 24/07, e diz respeito ao Festival de Música:

*"A respeito do Festival, creio que deveria haver um programa específico para tocar as músicas semifinalistas. Eu mesmo não consegui ouvir nenhuma delas ainda. Também não está claro no Regulamento, mas imagino que as composições clássicas e instrumentais devem tocar na Rádio FM e as mais populares devem tocar na AM, correto? Parabenizo a rádio pela iniciativa do Festival (muito importante para estimular a nossa combatida área cultural), mas sugiro que a sua execução contenha eventos ao vivo e um programa dedicado. Talvez, um por categoria. Executar as canções aleatoriamente ao longo da programação não é suficiente para consolidar a ideia e angariar ouvintes. Grato pela atenção."*

Para esse ouvinte, a Ouvidoria enviou a seguinte resposta da Central de Atendimento ao Ouvinte – CAO:

*"Prezado senhor, a Rádio MEC já está avaliando a viabilidade da sua sugestão sobre a criação de uma faixa de horário específica para a execução das músicas participantes no Festival 2018. Como dito em outras oportunidades, desde o dia 18/07/2017, as 39 músicas semifinalistas estão sendo veiculadas ao longo da programação de cada emissora. Tomando como exemplo a canção que o senhor inscreveu, 'Palavras Cegas', ela já foi veiculada 18 vezes na Rádio MEC AM, em diversos horários. Para garantir que as músicas sejam executadas mais vezes, essa veiculação está segmentada por perfil musical de cada rádio Forró e Samba - Nacional AM Rio 1130kHz; Canção e Infantil - MEC AM 800kHz; e Música Clássica e Instrumental - MEC FM 99,3MHz. No regulamento, em seu item 1.2 onde diz 'As gravações concorrentes deverão ter identificação com o perfil musical das Emissoras...' está expresso sobre essa definição. Entretanto, cuidaremos para que fique mais explícito no regulamento do próximo Festival. Quanto à sua outra sugestão sobre a realização de eventos ao vivo e a produção de um programa dedicado ao Festival, lembramos que o concurso ainda está acontecendo e como previsto em regulamento no item 5.10 'As Rádio MEC e Nacional realizarão um programa especial, durante o mês de setembro de 2017, com as músicas finalistas em data, local e formato a serem informados posteriormente'. Mais uma ação que demonstra o compromisso maior do Festival de Música Rádios MEC e Nacional em contribuir para*

*revelar, divulgar e valorizar a produção de artistas do Estado do Rio de Janeiro. Agradecemos a sua participação e continuamos à sua disposição para outros esclarecimentos."*

A mensagem recebida no dia 06/08, que gerou o processo 83-MF-2017, trata do seguinte:

*"Olá! Quero parabenizar a EBC pela excelente programação. Ouço bastante a Rádio Nacional de Brasília e também a Rádio MEC FM do Rio de Janeiro. Gostaria hoje de destacar o excelente trabalho realizado pelo Sr. Félix no programa Som Infinito. A programação musical é muito boa e também os textos das falas no começo e no fim do programa são excelentes. Agradeço pela oportunidade de começar o domingo com este belo programa."*

Em resposta, a Ouvidoria da EBC escreveu:

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

Um ouvinte enviou a seguinte mensagem (processo 85-MF-2017), no dia 07/08:

*"Sou ouvinte diário da Rádio MEC FM 99.30 e resido na cidade do Rio de Janeiro. Tenho em meu poder alguns CD'S de Ópera que gostaria de doar à Rádio. São CD's novos com excelentes artistas e orquestras. Total de 17 álbuns, os quais seriam úteis na programação dos domingos de 'Ópera Completa'. Caso haja interesse posso enviar relação detalhada de cada um. Muito grato pela atenção. Cordialmente."*

A resposta enviada tem o seguinte teor:

*"A Gerência da Rádio MEC informou que a Débora, da CAO, entrará em contato com o senhor para avaliar a coleção em questão."*

Para elogiar a presença de Ruy Castro no programa, um ouvinte escreveu, no dia 19/08 (processo 90-MF-2017):

*"Que beleza de iniciativa chamar Ruy Castro e produzir a série 'A onda que se ergueu no mar'! É difícil escrever um elogio rasgado, como este, e não cair em lugares comuns, sem acrescentar nada além de cravar na lapela do Ruy mais uma medalha, entre as tantas que ele merece. Mas, desta vez, tomo a liberdade de dar uma sugestão para tornar a série um quadro fixo da rádio. A periodicidade vocês decidem, claro! Pode ser semanal, quinzenal ou mensal, importa não ser interrompida, pois material não faltará. Se Ruy tiver disposição, produzir série interminável de 'drops' ou programetes entre 3 a 4 minutos - tempo de duração da música - que serão esparramados pela rádio. Neste formato, será fácil obter patrocínio. Há, no mundo, uma quantidade considerável de iniciativas que visam digitalizar arquivos 'perdidos', como aqueles velhos bolachões de 45 e 78 rpm; é só dar um Google e conferir. E a Música Popular Brasileira, em um país sem memória, é mais do que patrimônio nosso, é de longe a mais rica e diversificada do mundo, Gezuís! Por que não protegê-la e continuar veiculando-a, tentando educar o ouvido de imbecis (sic.) que ouvem axé, funk e outras drogas pesadas? O declínio da MPB, sabemos, é fruto da ganância de gravadoras e incúria de rádios que, em dificuldades, vendem o almoço para comer o jantar e se preocupam muito pouco com qualidade (que existe em abundância em nosso cancionário. Só é preciso escavá-lo, como fez Ruy Castro). Ficam aqui minha ideia, meus parabéns e um abraço apertado ao pessoal da rádio que participou do projeto."*

Esse ouvinte recebeu a seguinte mensagem da Ouvidoria:

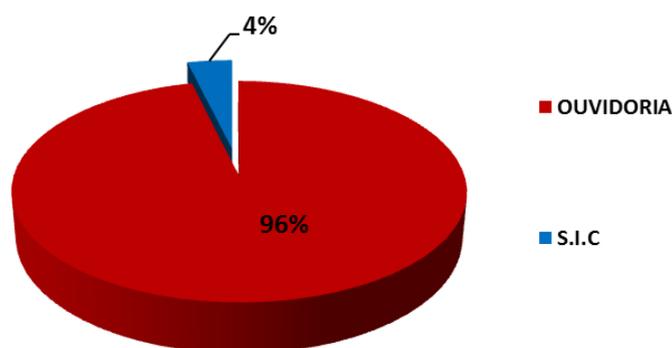
*"Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Coordenação da Rádio MEC FM para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição."*

# Estadísticas de atendimento

## Percentuais de atendimento no mês de agosto

A Ouvidoria da EBC contabilizou, em agosto, 292 atendimentos, sendo 281 (96%) referentes ao atendimento da Ouvidoria e 11 (4%) ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Verificamos um aumento de 55% em comparação com o mês anterior, que registrou um total de 188 atendimentos.

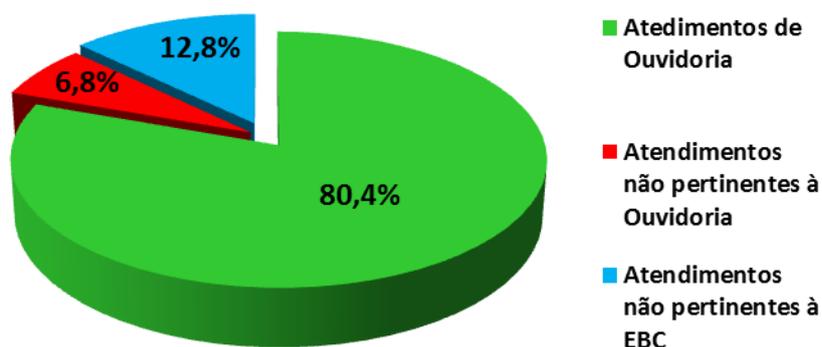
Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUIDORIA/EBC

Das 281 manifestações enviadas à Ouvidoria, 226 (80,4%) referem-se aos veículos da EBC. Do restante, 19 manifestações (6,8%) 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 36 manifestações (12,8%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo, por não serem assuntos pertinentes à EBC.

Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUIDORIA/EBC

As 226 manifestações que geraram processos distribuem-se entre os veículos, conforme o quadro:

### Manifestações por veículo

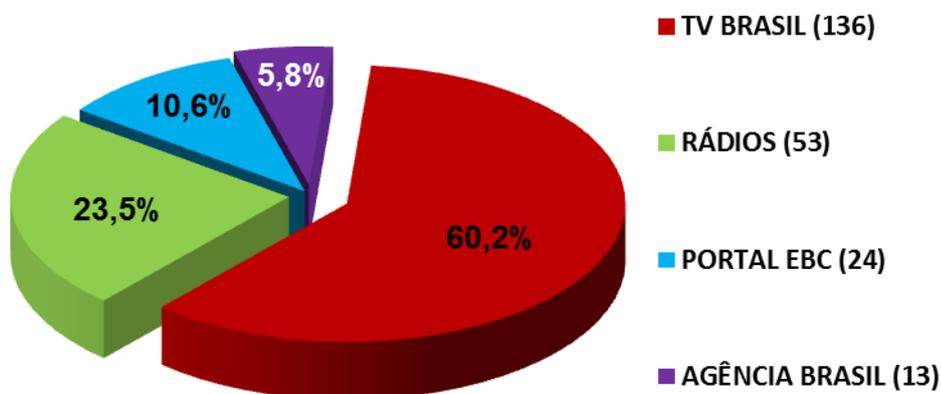
AGOSTO							
VEÍCULO	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
AGÊNCIA BRASIL	5	0	1	0	3	4	<b>13</b>
PORTAL EBC	19	0	1	0	0	4	<b>24</b>
RÁDIOS	22	8	5	1	8	9	<b>53</b>
TV BRASIL	33	8	16	5	22	52	<b>136</b>
TV BRASIL INTERNACIONAL*	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>79</b>	<b>16</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>33</b>	<b>69</b>	<b>226</b>

FONTES: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

\*Apenas WebTV

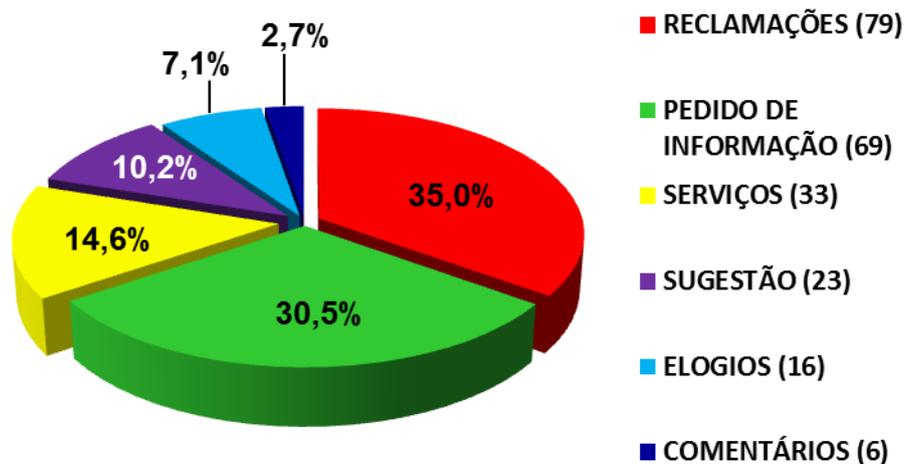
O gráfico abaixo demonstra o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos:

### Percentual de manifestações por veículo



FONTES: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de manifestações por categoria



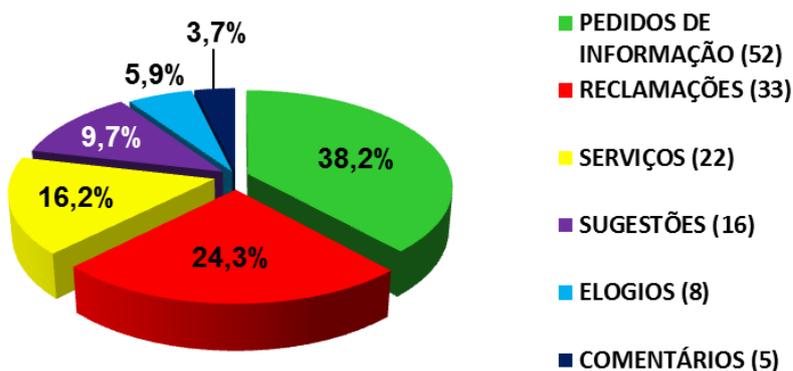
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Quantitativo de atendimentos por veículo

#### TV Brasil

A Ouvidoria recebeu em agosto, 136 manifestações direcionadas à TV Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

#### Percentual por tipos de manifestações

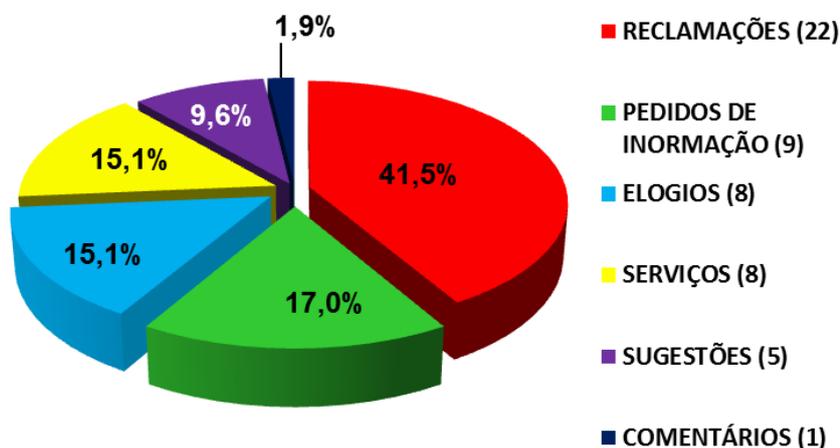


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu, em agosto, 53 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

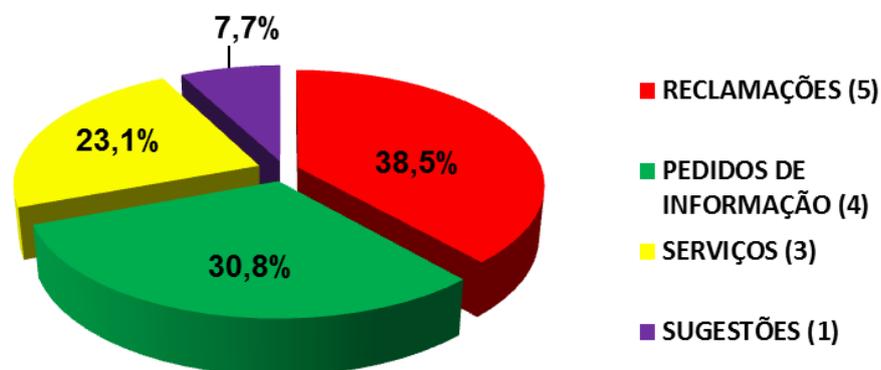
AGOSTO							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
RADIOAGÊNCIA NACIONAL	1	0	0	0	0	1	2
RÁDIO MEC AM – BRASÍLIA	0	0	0	0	0	1	1
RÁDIO MEC AM - RIO DE JANEIRO	1	0	0	0	1	0	2
RÁDIO MEC FM - RIO DE JANEIRO	2	5	4	0	3	5	19
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA	5	0	0	0	3	0	8
RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA - AM	2	0	0	1	0	0	3
RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO	10	2	1	0	1	1	15
RÁDIO NACIONAL FM BRASÍLIA	1	1	0	0	0	1	3
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>53</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu, em agosto, 13 manifestações referentes à Agência Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipo de manifestação

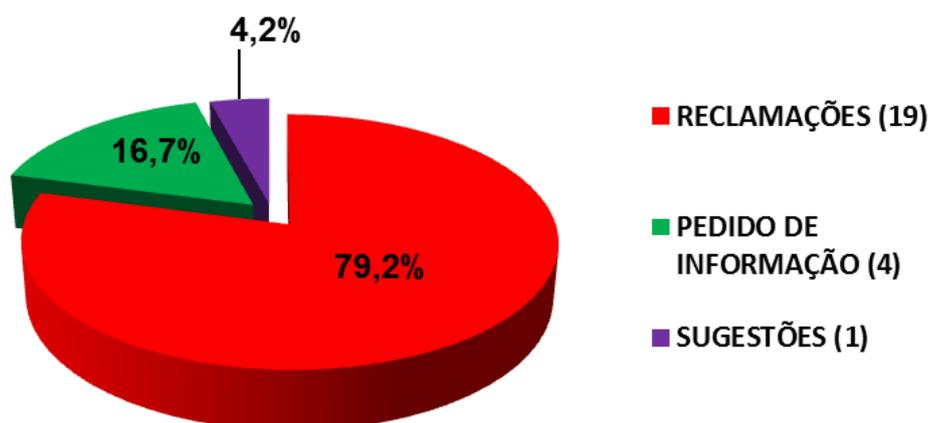


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## Portal da EBC

A Ouvidoria recebeu 24 manifestações 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 agosto a Ouvidoria não recebeu nenhuma manifestação referente à TV Brasil Internacional.

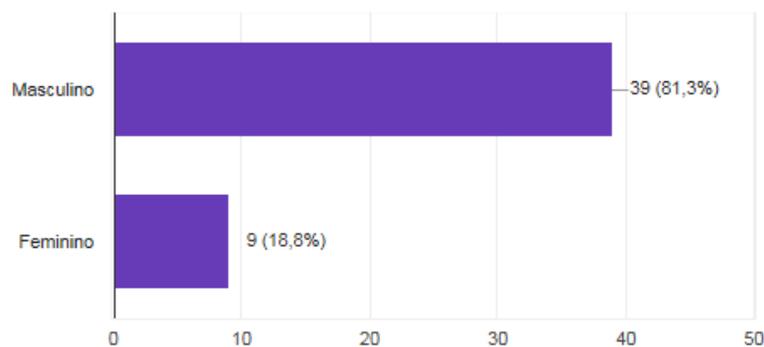
# Monitoramento e Gestão da Informação

## Pesquisa de Opinião - Agência Brasil

Em agosto, solicitamos a participação das 369 pessoas que entraram em contato com a Agência Brasil, através da Ouvidoria, no primeiro semestre de 2017. Enviamos um questionário solicitando a opinião desses usuários sobre a Agência Brasil. O índice de respostas foi de 13%, com 81% de homens com mais de 50 anos (37,5%) e ensino superior completo (62,5%). A maioria acessa a Agência Brasil diariamente (37,5%) e considera as informações e as notícias confiáveis (69%). Também perguntamos se o acesso é para consumo próprio ou para reprodução em outras plataformas. A maior parte (64,5%) respondeu que acessa a agência para consumo próprio.

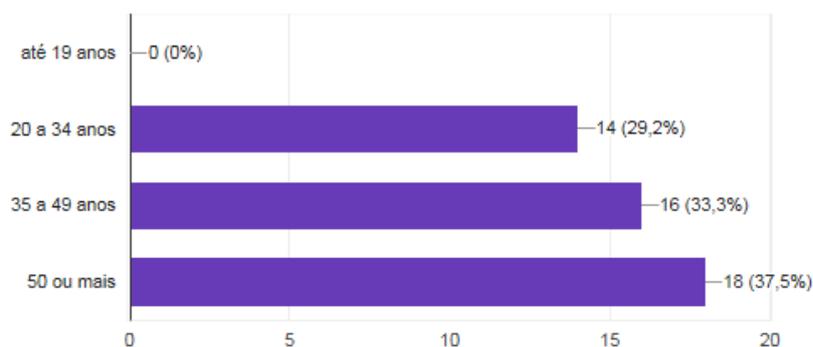
### Gênero

48 respostas



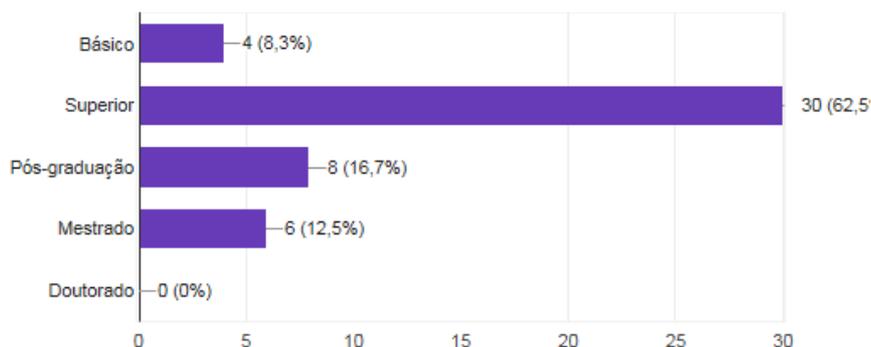
### Faixa etária

48 respostas



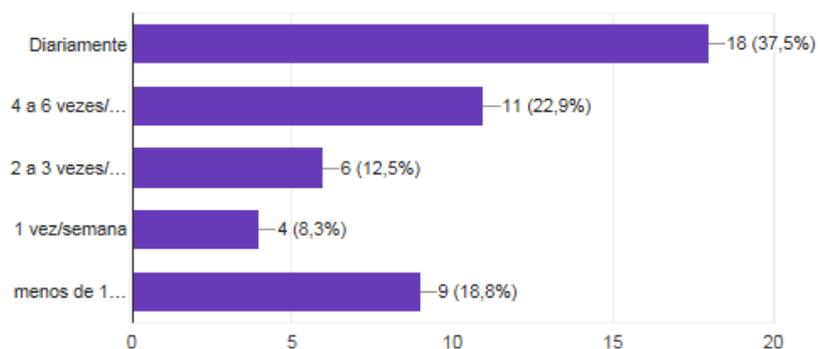
## Grau de escolaridade

48 respostas



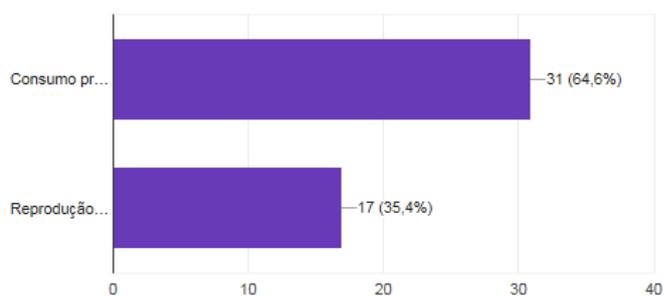
## Com que frequência lê as notícias da Agência Brasil?

48 respostas



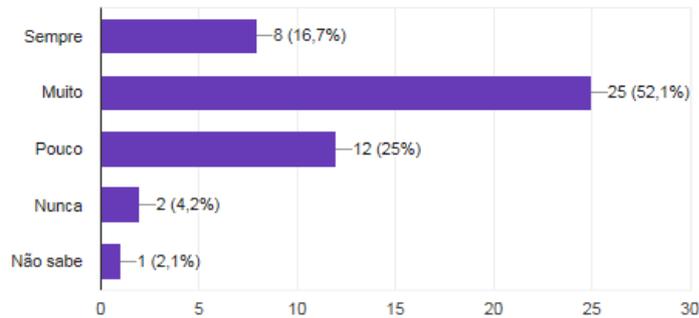
## Sua leitura é para consumo próprio ou visa a reprodução dos conteúdos em outras plataformas?

48 respostas



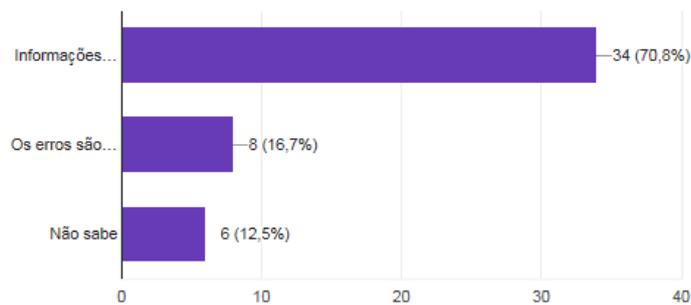
## Confia nas informações transmitidas nas notícias da Agência Brasil?

48 respostas



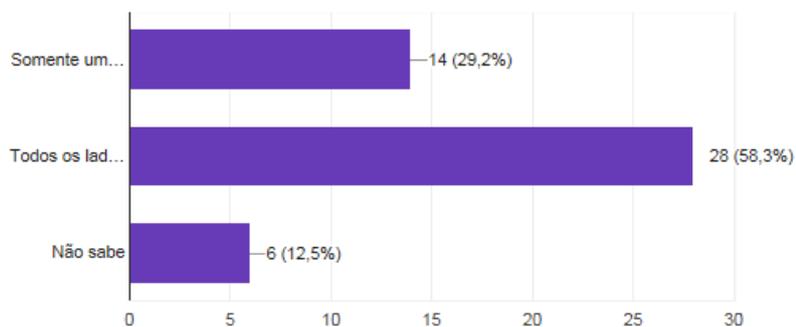
## Em geral, as informações nas matérias correspondem aos fatos ou os erros nas informações são frequentes?

48 respostas



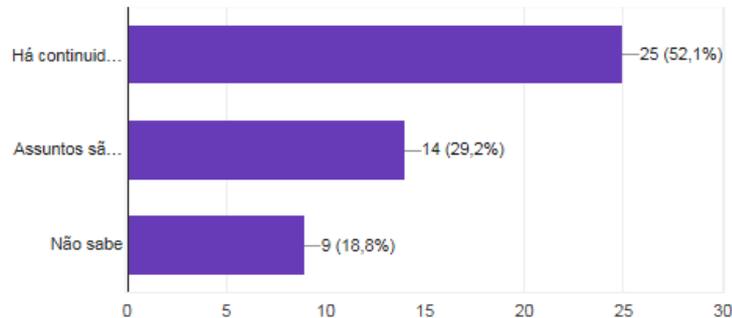
## Na sua opinião, as matérias apresentam somente um lado do assunto ou tratam todos os lados com imparcialidade?

48 respostas



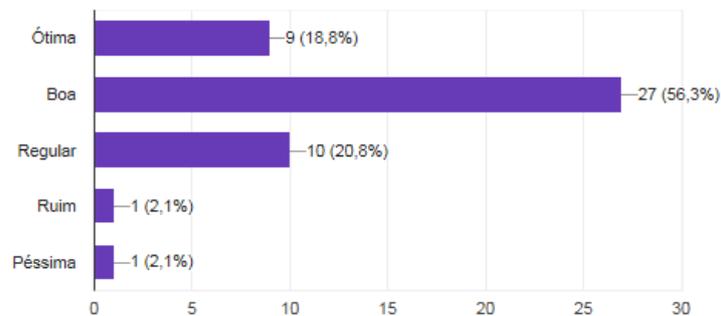
## Em geral, há continuidade no acompanhamento dos fatos na cobertura da Agência Brasil ou os assuntos são frequentemente abandonados antes da conclusão?

48 respostas



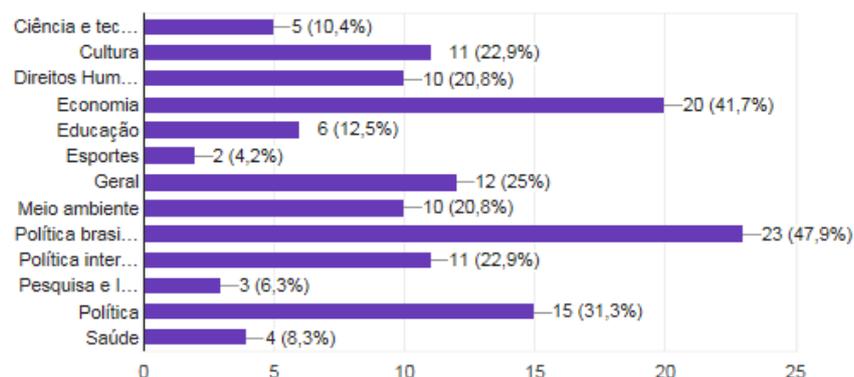
A Ouvidoria perguntou aos leitores como eles avaliam a qualidade das reportagens e as respostas foram: boa 56%, regular 21%, ótima 19%, ruim 2% e péssima 2%. Também perguntamos quais as áreas que mais interessam e as respostas foram as seguintes: Política brasileira 17,5%, Economia 15%, Política 11,5%, Geral 9%, Cultura 8,5%, Política Internacional 8,5%, Direitos Humanos 7,5%, Meio Ambiente 7,5%, Educação 4,5%, Ciência e Tecnologia 3,7%, Saúde 3%, Pesquisa e Inovação 2,2% e Esportes 1,5%.

## Como você avalia a qualidade das reportagens produzidas pela Agência Brasil?



## Quais são as três áreas que mais lhe interessam na Agência Brasil?

48 respostas





Pedimos também que opinassem sobre quais aspectos poderiam ser melhorados na cobertura da Agência Brasil e selecionamos abaixo algumas das respostas:

"Isenção, repercussão nas redes sociais, mais utilização de tecnologia (em pesquisas, pautas, multimídia...), dar mais e melhor continuidade aos assuntos abordados, horizontalizar os debates, democratizar a pauta."

\* \* \*

"A agência mostra hoje um oficialismo generalizado. Não há vozes de contestação ou que discordam das políticas do governo federal. Falta criatividade nas pautas, com abordagem do interesse público. Diversidade de pautas, diversidade de olhares. A agência precisa ser pública com olhar brasileiro."

\* \* \*

"Geralmente quando escrevo à Ouvidoria é por incorreção em matéria, logo sugiro uma melhor revisão das informações veiculadas."

\* \* \*

"Adoção de estilo de redação adequada, evitando neologismos, uso indiscriminado de 'novo, próximo' etc. (...)"

\* \* \*

"Precisa de maior cobertura sobre os assuntos globais (guerra síria, Coreia, Ucrânia, desastres naturais...)."

\* \* \*

"Na minha interpretação, a abordagem nas coberturas é bem eficiente."

\* \* \*

"Precisa mostrar pontos de vista antagônicos, menos parcialidade."

\* \* \*

"A divisão por editorias poderia ser mais segmentada, para facilitar o acesso. Perdidas na editoria de Geral há matérias sobre esportes, saúde, e outros temas que mereceriam uma área específica no site, na minha opinião. Há alguns *bugs*, como matérias que se repetem infinitamente, que levam muito tempo para serem corrigidos (já cheguei a alertar a Ouvidoria sobre isso). Em certo período, houve o que classifico de escolha tendenciosa de imagens, que incomodou um pouco (nesse caso, cheguei a reclamar junto à Ouvidoria, sem sucesso), mas percebo que foi eventual e que parece não acontecer mais."

\* \* \*

"Na verdade, acesso a EBC para consumo e reprodução. Acredito que no que tange a reprodução, deveria haver, além de programas de apoio e parceria, um estreitamento na relação com os parceiros, além de recursos tecnológicos e de comunicação que facilitem as publicações para canais de comunicação com poucos recursos para manter estes canais, sem interrupção dos serviços."

\* \* \*

"Focar em assuntos não cobertos pela grande imprensa. Tem que ser um veículo inclusivo e gerador de pautas."

\* \* \*

"Enaltecer mais a cidadania brasileira, colocando um *link* para os serviços dos cidadãos, e até para consulta de seus direitos."

\* \* \*

"Maior transparência e apresentação das fontes, para apreciação dos leitores."

\* \* \*

"Ampliar a imparcialidade."

\* \* \*

"Manter isenção, aprofundar as fontes, tomando mais conhecimento do assunto. Já reclamei de matéria em que vocês ouviram um especialista sem ter uma ideia maior do assunto e reproduziram. Mesmo os maiores cientistas têm uma posição sobre um assunto. Procurar dominar a linguagem daquele campo e ver se há outros pontos de vista naquele assunto. E não estou falando de política, obviamente. Exemplo: meio ambiente. Procurem os juristas, ambientalistas, vítimas (caso existam) e vejam as diversas ideias sobre o assunto. Sou socióloga e percebo o compromisso parcial com os fatos na escolha dos fatos que vocês consideram merecer destaque. Tenham coragem de não repetir as mesmas notícias que as demais agências. (...)".

\* \* \*

"Comunicação pública não é comunicação governamental! Comunicação pública não é comunicação comercial! As matérias positivas sobre o governo têm prevalecido. E na maioria das vezes não apresentam críticas e contrapontos das ações governamentais. (...) Assinalo que este comportamento governista, que 'compra' o discurso oficial sem a mínima crítica, ultrapassa as matérias relativas ao governo federal. Recentemente, em matéria sobre desonerações de impostos para empresas no Rio de Janeiro, não havia uma linha denunciando a situação calamitosa dos servidores públicos e dos serviços públicos do Estado. O 'chapa-branquismo' ultrapassou o bom senso e afrontou a inteligência do cidadão. (...) Comunicação pública e plural fortalecida faz parte de um país democrático e maduro. As matérias especiais sobre direitos humanos e temas correlacionados diminuíram muito. Temas relevantes para a sociedade e de pouco espaço nos jornais comerciais estão escassas."

\* \* \*

"É preciso sair do engessamento da mídia do Sudeste (sudestina), que trata as notícias relativas ao Nordeste sempre GENERALIZANDO. É como se o Nordeste fosse um Estado só, e não existissem nomes dos Estados; exemplo: 'grande inundação no Nordeste', porém a inundação não foi no Nordeste, foi em Pernambuco. Quando a coisa é no Sul a notícia é veiculada diferente, assim: 'grande inundação em Santa Catarina'."



Ainda foi solicitado que deixassem um comentário, elogio ou reclamação. Seguem algumas das mensagens recebidas:

"A agência deve abandonar o oficialismo e garantir a comunicação pública independente. As pautas não devem se submeter apenas a agenda do governo, mas da diversa sociedade brasileira."

\* \* \*

"Aproveito bastante o material da agência no meu site, mas preciso, frequentemente, reeditar o material em razão de uso inadequado de expressões, de informações conflitantes, entre outros aspectos incompatíveis com a boa redação e o jornalismo. Enfim, uma agência como essa merece mais atenção. (...)"

\* \* \*

"Parabéns pelo excelente conteúdo apresentado até agora."

\* \* \*

"Tenho plena confiança quanto a precisão das informações até por se tratar de um órgão oficial e com amplo trânsito pelos canais de comunicação do governo."

\* \* \*

"Algumas matérias não tem foto, seria bom se todas tivessem fotos."

\* \* \*

"Quando encontro algum erro ou divergência de dados, envio para a Ouvidoria e sempre sou atendido. Continuem o bom trabalho."

\* \* \*

"Bom conteúdo. Melhor do que os outros veículos."

\* \* \*

"A qualidade do conteúdo é realmente boa, mantendo independência em relação ao próprio governo federal, mesmo em um período tão complicado como nesse último ano. Isso é digno de elogios."

\* \* \*

"Parabéns pela qualidade do serviço"

\* \* \*

"Já foi melhor, foi referência, o conteúdo era rico, publicado antes de grandes portais. Hoje, a maioria dos assuntos aparece nos portais, antes de chegar à Agência Brasil."

\* \* \*

## TV Brasil

### Reclamações

Reclamações – TV Brasil	Total
Problemas com sinal	12
Sem sinal em Porto Alegre (RS)	7
Corte do sinal em Minas Gerais	3
Exibição de episódio repetido da novela <i>Jikulumessu</i>	2
Cobertura da votação da denúncia de Temer	1
Retransmissora	1
Programação infantil	1
<i>Sem Censura</i>	1
Informação sobre programação na tela não corresponde ao exibido	1
Suposta exibição de conteúdo sem autorização	1
Problema com a classificação etária	1
<i>Diálogo Brasil</i>	1
Não exibição de entrevista	1
<b>Total</b>	<b>33</b>

### Elogios

Elogios – TV Brasil	Total
Programação da TV Brasil	2
<i>Estação Plural</i>	1
<i>Samba na Gamboa</i>	1
Programação infantil	1
<i>Caminhos da Reportagem</i>	1
<i>Cenário Econômico</i>	1
Sinal via satélite	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

## Pedidos de Informação

Pedidos de Informação – TV Brasil	Total
Informação sobre programas	14
Sinal e sintonização	10
Programação	10
Fim da transmissão analógica via satélite	5
Como encontrar conteúdo no <i>site</i> da TV Brasil	5
Sinal em Minas Gerais	5
Uso de conteúdo	2
Sinal em Porto Alegre (RS)	1
<b>Total</b>	<b>52</b>

## Sugestões

Sugestão – TV Brasil	Total
Reprise de programas	4
Pauta para programas	2
Pauta jornalística	2
Sugestões para o <i>Sem Censura</i>	2
Sugestão para a programação da TV Brasil	2
Incluir intérprete de libras no <i>Estação Plural</i>	1
Criar aplicativo da TV Brasil	1
Transmitir os jornais ao vivo no Facebook	1
Sugestão para a <i>Santa Missa</i>	1
<b>Total</b>	<b>16</b>

## Agência Brasil

### Reclamações

Reclamações – Agência Brasil	Total
Informação errada	2
<i>Link</i> quebrado em matéria	2
Distorção de conteúdo na reprodução de fala de entrevistada	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

### Pedidos de informação

Pedidos de Informação – Agência Brasil	Total
Informações adicionais sobre matéria	3
Uso de conteúdo da Agência Brasil	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

### Sugestões

Sugestões – Agência Brasil	Total
Sugestão de pauta	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

Neste período a Agência Brasil não recebeu elogios.

## Portal EBC

### Reclamações

Reclamações – Portal da EBC	Total
Problema com sistema de voto do festival	11
WebTV	2
Player das rádios	1
Não consegue acessar a programação musical	1
Telefone errado, da sede da EBC em São Paulo (SP), no Portal EBC	1
Ausência de data de publicação em conteúdo	1
Dificuldade em criar cadastro no Portal EBC	1
Vídeo não funcionando	1
<b>Total</b>	<b>19</b>

### Pedidos de informação

Pedidos de Informação – Portal da EBC	Total
Sistema de voto do festival	2
Como ter acesso a imagens da Agência Brasil em resolução maior	1
WebTV	1
<b>Total</b>	<b>4</b>

### Sugestões

Sugestões – Portal da EBC	Total
Questões Enem	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

Neste período o Portal não recebeu elogios.

## Emissoras de Rádios

### Reclamações

Reclamações – Rádios	Total
Alteração na programação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro	9
Rádio Nacional da Amazônia fora do ar	3
Alteração na programação da Rádio Nacional da Amazônia	2
Programa <i>Eu de Cá Você de Lá</i>	2
Erro ortográfico em matéria no <i>site</i> da Rádio Nacional FM	1
Sinal da Rádio MEC FM	1
Informação errada sobre música	1
Notícias antigas no <i>site</i> da Radioagência	1
<i>Festival de Música</i>	1
Descuido ao informar nome de compositores na Rádio MEC AM	1
<b>Total</b>	<b>22</b>

### Elogios

Elogios – Rádios	Total
Programação da Rádio MEC FM	4
Programa <i>Histórias do Frazão</i>	1
Programa <i>Retorno do Tabuleiro do Brasil</i>	1
Programa <i>Espaço Arte</i>	1
Programa <i>Som Infinito</i>	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

## Pedidos de informação

Pedidos de Informação – Rádios	Total
<i>Festival de Música</i>	2
Informação sobre música	2
Programação da Rádio MEC FM	1
Informação sobre matéria da Radioagência	1
Programação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro	1
Programação da Rádio Nacional FM	1
Informação sobre implantação de rádio	1
<b>Total</b>	<b>9</b>

## Sugestões

Sugestões – Rádios	Total
Programação da Rádio MEC FM RJ	3
Retorno do programa <i>Ponto do Samba</i>	1
Adicionar a duração das músicas na <i>playlist</i>	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

Processos penderes

Área Encaminhada	TOTAL
Gerência de Programação da TV Brasil	02
Gerência de Rede	04
DOTEC	06
Gerência de Web	02
DIPRO	03
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

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

- 1 pedido de informação sobre programação;
- 1 pedido de informação sobre disponibilização de conteúdo no portal.

Processos pendentes de resposta da Gerência de Rede:

- 1 pedido de informação sobre expansão do sinal da TV Brasil;
- 2 reclamações de emissora parceira/retransmissora;
- 1 pedido de informação sobre a migração digital.

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

- 3 reclamações sobre sinal da TV Brasil;
- 2 pedidos de informação sobre sinal digital da TV Brasil;
- 1 reclamação sobre sinal de rádio.

Processos pendentes de resposta da Gerência de Tecnologia de Desenvolvimento e Criação Web:

- 1 reclamação sobre a webtv;
- 1 reclamação sobre disponibilização de conteúdo no portal.

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Produção e Conteúdo:

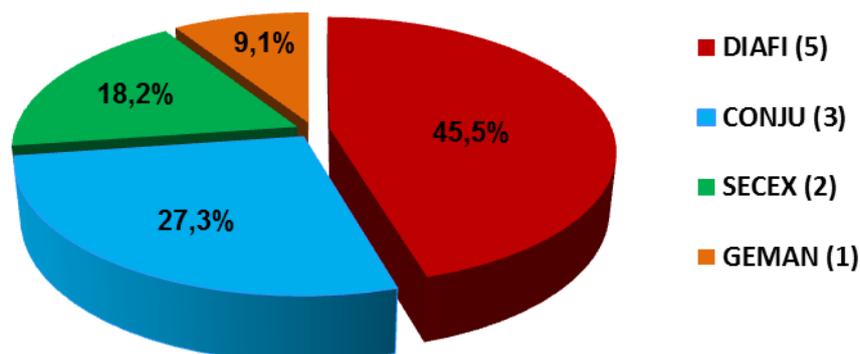
- 1 reclamação de exibição de conteúdo sem autorização ou créditos;
- 1 pedido de informação sobre disponibilização de conteúdo no portal;
- 1 reclamação sobre entrevista em programa.

OBS: Pendências verificadas em 14/09/2017, às 13h.

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

O Serviço de Informação ao Cidadão - SIC registrou em agosto 11 pedidos de informação. Todas as mensagens foram recebidas 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 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.