



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

# Relatório Anual da Ouvidoria 2015

Brasília, DF

## Ouvidora-geral

*Josefi Marques*

## Ouvidores-adjuntos

*David Silberstein*

*Márcio Bueno*

*Tiago Severino*

## Atendimento

*Ana Cristina Santos*

*Daniel Teixeira*

*José Luiz Matos*

*Sheila Lima*

## Monitoramento e Gestão da Informação

*Carlos Genildo*

*Gabriela Chaves*

*Jamily Souza*

*Tiago Martins*

## Apoio à comunicação

*Wêdson França*

## Secretária

*Edna Mamédio*

## Estagiários

*Jéssica de Brito*

*Raimundo Lourenço*

---

# Sumário

Apresentação.....	4
<b>TV Brasil</b>	
Sumário executivo .....	6
Aspectos observados por mês .....	8
Participação do público.....	12
Consulta às áreas .....	18
<b>Agência Brasil e Portal EBC</b>	
Sumário executivo .....	22
Aspectos observados por mês .....	25
Participação do público.....	32
<b>Sistema de Rádios</b>	
Sumário executivo .....	36
Aspectos observados por mês .....	38
Participação do público.....	44
<b>A Ouvidoria nos veículos da EBC</b>	
Programas e colunas da Ouvidoria.....	55
<b>Monitoramento e Gestão da Informação</b>	
Pesquisas de satisfação.....	59
Pesquisa MEC FM.....	65
<b>Ouvidoria Interna.....</b>	<b>67</b>
<b>Estatísticas de atendimento .....</b>	<b>69</b>
<b>Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....</b>	<b>73</b>

---

# Apresentação

O Relatório Anual da Ouvidoria-2015 traz uma visão panorâmica de todos os assuntos que foram tratados ao longo do ano em relatórios mensais e edições diárias da publicação Boletim da Ouvidoria, referentes aos conteúdos de todos os veículos da EBC. A maioria dos comentários traz links que remetem às análises originais completas, constantes de relatórios mensais, em arquivo digital na página da Ouvidoria.

As informações, nesse Relatório, estão divididas em seções e organizadas por veículo para dar mais agilidade à identificação de assuntos específicos.

A seção “Sumário executivo” realça os principais aspectos que, na opinião da Ouvidoria, requerem maior atenção e investimento em qualidade. Em “Aspectos observados por mês” tem-se um resumo, mês a mês, dos principais apontamentos feitos em relatórios e boletins, o que permite ao leitor perceber as recorrências, constituindo-se em um indicador bastante útil, principalmente para o trabalho dos gestores. Na seção “Participação do público” temos uma amostragem da percepção dos usuários do sistema público de comunicação, realçando os comentários que podem, de alguma forma, contribuir para avanços de qualidade no serviço prestado.

A Ouvidoria também solicitou que os responsáveis pelas diversas áreas relacionadas à produção de conteúdo informassem as medidas implementadas para a solução de problemas. Na seção dedicada à TV Brasil, a manifestação das áreas está disposta em forma de perguntas e respostas. Nas seções relativas à Agência Brasil e Portal EBC, as manifestações foram dispostas ao longo dos textos de comentários.

Na seção “Ouvidoria nos veículos da EBC” temos o relato referente à situação dos programas de Ouvidoria nas rádios e na TV, e um resumo das Colunas da Ouvidoria publicadas a partir de outubro de 2015, quando foi definido o espaço para a publicação nos veículos digitais.

Em “Monitoramento e Gestão da Informação”, o resultado das três pesquisas qualitativas realizadas em 2015 – sobre o atendimento da Ouvidoria, sobre a percepção dos ouvintes da Rádio MEC FM, e a opinião dos usuários dos veículos digitais da EBC.

O trabalho de Ouvidoria Interna está referido neste relatório apenas como uma prestação de contas, sem maiores detalhamentos, já que uma das premissas da atividade é o sigilo e a discricção sobre os casos. Os dados estatísticos do atendimento aos usuários ao longo do ano estão dispostos em gráficos para uma visualização mais ágil. Os dados relativos ao Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, da Lei de Acesso à Informação-LAI, que na EBC estão sob a responsabilidade da Ouvidoria, também aparecem de forma resumida, já que o controle efetivo deste setor é da Controladoria Geral da União-CGU.

A edição digital do Relatório Anual da Ouvidoria-2015 ficará disponível à consulta pública em arquivo na página da Ouvidoria da EBC.

TV Brasil

## Sumário Executivo

O objetivo das lupas e estetoscópios da Ouvidoria, ao esquadrihar os produtos dos veículos da EBC, identificando e relatando os desajustes, equívocos, impropriedades e problemas de forma geral, é contribuir com os responsáveis para que tomem conhecimento e promovam as correções necessárias. Temos observado que várias mudanças foram efetuadas após a divulgação dos problemas em nossos boletins e relatórios.

Mas há também a persistência de inadequações, mesmo após relatos nos documentos da Ouvidoria. A questão do sinal é um deles. Trata-se do maior motivo das reclamações que a Ouvidoria recebe. No [relatório do trimestre](#) (pp. 53 a 61) estão publicadas algumas dessas queixas, mas elas aparecem nos relatórios de todos os meses do ano. Embora as queixas sejam provenientes de vários pontos do Brasil, as zonas norte e oeste da cidade do Rio de Janeiro se destacam. O sinal da área provém da estação retransmissora da Serra do Mendanha, cujos equipamentos não garantem boa qualidade do sinal e muitas vezes deixam a região sem sinal algum durante meses.

As zonas norte e oeste, juntas, concentram nada menos que 78% da população do Rio de Janeiro, que é a segunda maior metrópole do Brasil. Outro dado: dos 10 bairros mais populosos da cidade, 7 ficam na zona oeste. Esses números dão uma ideia da gravidade da situação. E nem falamos de parte dos municípios da Baixada Fluminense, que também estão no raio de alcance das antenas do Mendanha.

A Susup (Superintendência de Suporte) respondeu que em virtude de uma descarga elétrica, equipamentos da estação retransmissora da Serra do Mendanha foram danificados. Sobre a demora para solucionar o problema – morador de Bangu disse que a TV Brasil estava fora do ar havia dois meses – a Susup respondeu que a equipe técnica estava se empenhando em consertar os equipamentos danificados. E acrescentou: “Infelizmente, a burocracia interna da empresa para a aquisição de componentes impede uma solução rápida do problema”. As reclamações quanto à ausência de sinal na zona oeste do Rio continuaram chegando no mês de abril, com reclamantes querendo saber quando o problema seria resolvido. A Susup respondeu com franqueza: “Ainda não há previsão de quando retornaremos ao ar”.

Tudo o que aconteceu em 2015 com relação a raios no Mendanha e danos ao sinal ou ausência de sinal numa região densamente povoada é uma repetição do que houve em anos anteriores. Já foi dito que a frase “um raio não cai duas vezes no mesmo lugar” pode valer para qualquer ponto da terra, menos para a Serra do Mendanha. O então gerente de Manutenção da EBC no Rio de Janeiro, Luiz César de Oliveira, explicou no ano passado que os nossos equipamentos no Mendanha ficam na mesma sala em que estão instalados os equipamentos de outras emissoras. Só que os nossos são mais antigos e sujeitos a problemas.

Temos desvantagens também em relação aos processos de recuperação. Enquanto as emissoras privadas reparam os danos com muita rapidez, a TV Brasil tem que seguir, segundo o ex-gerente, um doloroso, demorado e caro processo de procedimentos burocráticos para a compra de componentes relativamente baratos. É preciso fazer RMS, Termo de Referência, Pregão Eletrônico para poder adquirir os materiais. Se os problemas do Mendanha se estendem por meses e meses, isso não se

deve, segundo ele, ao preço dos componentes nem ao nível de complexidade técnica e sim ao altíssimo nível de complexidade burocrática.

Mas os problemas de sinal não se restringem ao Rio de Janeiro, nem ao início de 2015. As queixas quanto à má qualidade ou ausência total de sinal se repetiram mês a mês, provenientes de vários cantos do país. Para conhecer a dimensão do problema, basta acessar os relatórios mensais e procurar as páginas "Manifestações do Público – TV Brasil".

Outro problema não solucionado, mesmo depois de relatado em detalhes pela Ouvidoria, é o descumprimento total dos horários dos programas anunciados no site da TV Brasil e o horário real de exibição. No caso de pelo menos um programa, o problema não só persistiu como se agravou. Em fevereiro do ano passado, Clara Sabóia, que é professora no Rio de Janeiro, reclamou que o não cumprimento dos horários do programa "O pequeno Einstein", anunciados no site da TV Brasil, causaram-lhe um grande constrangimento. De acordo com o site, diariamente são exibidos dois episódios (de um minuto e meio cada um) na parte da manhã e que são reprisados no período da tarde.

Como trabalho escolar, os alunos deveriam assistir e fazer um apanhado do que aprenderam. E o programa não foi exibido, pelo menos no horário ou próximo do horário anunciado no site. Ela contou que os pais enviaram mensagens criticando o que houve e que ela ficou "com a cara no chão". Embora do e-mail constasse o dia, o nome do programa e o horário anunciado, mas não cumprido, a Produção enviou a seguinte resposta: "Caros, por favor, precisamos saber o dia, o horário e a que programa se refere. Sem esses dados, não dá para responder".

Foram muitas trocas de e-mail e muitas checagens, até que descobrimos que os horários de exibição do programa "O pequeno Einstein", aparecem em três páginas do site da TV Brasil: na página do programa, na dos episódios e na da programação. E são todos diferentes e destoam também do horário real de exibição. Dois episódios, apesar de também aparecerem em três horários diferentes, nem foram exibidos.

Apesar de ter sido registrado em boletim e em relatório da Ouvidoria, o problema não foi solucionado e ainda se agravou. A página dos episódios, por exemplo, mostra os horários de exibição de um ano atrás, não tendo a menor serventia para o telespectador. Além do mais, dos quatro episódios divulgados, em três não houve exibição.

## Aspectos observados por mês

A Ouvidoria publicou 145 boletins ao longo de 2015. Nestes boletins, foram registradas 79 análises relativas à TV Brasil, partindo de observações do público, boa parte procedente, ou cotejando os conteúdos exibidos com os ditames de uma emissora pública.

### JANEIRO

Os telejornais e os programas jornalísticos de maneira geral são os mais elogiados da programação da TV Brasil. Mesmo assim, apresentam falhas geralmente decorrentes de falta de atenção em muitas oportunidades. A [análise](#) (pp. 11 a 13) da edição do *Repórter Brasil – Noite*, do dia 26, por exemplo, mostra que, enquanto a apresentadora dizia que a América Latina tem 167 milhões de pessoas em situação de pobreza, no vídeo aparecia um número 100 milhões menor: 67 milhões. Os índices de pobreza de alguns países apareceram no vídeo com uma casa decimal, mas no texto lido pela apresentadora eram números redondos. Só que a aproximação numérica foi feita sempre para baixo. Por exemplo, 32,9% foi lido como 32%, embora pelas regras clássicas de aproximação numérica, devesse ser arredondado para 33%. Para tratar da questão da Grécia, apareceram dividindo o telão os comentaristas de economia e de internacional. Não foi uma boa ideia porque pela estrutura do estúdio, quando a pergunta de um dos apresentadores era feita a um dos analistas, era como se estivesse se dirigindo ao outro. Entre outras inadequações verificadas na edição, um repórter é chamado para entrar ao vivo, mas pareceu que se tratava de uma gravação. A apresentadora diz “Boa noite, fulano”. Ele aparece e diz “Boa noite, beltrano (referindo-se ao apresentador)”.

### FEVEREIRO

O *Repórter Brasil – Tarde*, gerado do Rio de Janeiro, apresenta problemas que também sugerem falta de atenção. Na edição do dia 25, por exemplo, um repórter aparece no final de uma matéria fazendo o encerramento. No meio do texto, ele para e começa novamente do início, o que está registrado em [relatório da Ouvidoria](#) (pp. 13 e 14). Foi uma falha grave, uma vez que a matéria deveria ter sido vista pelo editor de texto e pelo de imagem. A conclusão é que a edição foi sem o menor cuidado e não houve revisão. Em outra edição do mesmo telejornal, uma repórter entra ao vivo diretamente do zoológico do Rio e, enquanto narra, sua fala é coberta com imagens pré-gravadas. Mas quando o texto falava dos borrifadores de água, apareciam macacos chupando picolé, quando falava de sorvetes e picolés, aparecia um urso comendo melancia e a coisa seguiu nessa dessintonia até o final da matéria.

### MARÇO

No dia 10, aconteceu o esperado e bombástico [depoimento de Pedro Barusco](#) (pp. 14 e 15) na CPI da Petrobras. Ele tinha feito acordo de delação premiada e era um dos principais personagens das denúncias de propinas na empresa. No entanto, o *Repórter Brasil – Noite* tratou o assunto como coisa corriqueira, banal. O repórter sequer acompanhou o depoimento do começo ao fim. Se tivesse acompanhado não teria cometido um erro, ao dizer que segundo Barusco o esquema de propinas tinha começado em 1997, mas que se institucionalizara a partir de 2004. Um parlamentar que afirmou o mesmo que o repórter foi corrigido por Barusco. O depoente disse que afirmou, e reafirma-

va, que sabia que a propina estava institucionalizada em 2004, mas não sabia se tinha começado naquele ano ou antes.

## ABRIL

As manifestações do dia 12, pedindo o fim da corrupção e o impeachment em várias cidades do país, tiveram uma [cobertura burocrática](#) (p. 10), informando, na maioria delas, os horários do início e do encerramento e os locais em que ocorreram. Veículos que pretendiam estimular a participação sempre diziam que o movimento era pacífico e os nossos repórteres repetiam o chavão. Além disso, um dos repórteres ressaltou que os únicos incidentes aconteceram quando um homem e uma mulher defenderam o PT e o governo. Como se eles tivessem sido a causa do tumulto e não a intolerância política. Nossa cobertura em nada se diferenciou daquela da grande mídia, a não ser em relação ao espaço reservado ao assunto, que foi muito menor.

## MAIO

O tema do programa Caminhos da Reportagem, exibido no dia 14, foi “[Ecos da Escravidão](#)” (pp. 35 e 36). Foi um trabalho primoroso de pesquisa, produção, reportagem e edição, mostrando fatos ainda desconhecidos do grande público. Um exemplo é a história de Mahommah Baquaqua, tido como o único escravo que deixou registrado em livro o que viveu. A história foi muito bem contada pela reportagem, que percorreu sítios históricos do RJ, memoriais em Pernambuco, quilombos e cidades históricas de Minas Gerais.

## JUNHO

Outra edição do programa Caminhos da Reportagem que merece ser citado pela qualidade do trabalho, é a edição do dia 25, com o tema “[Independência e Morte: a África portuguesa](#)” (pp. 13 a 15). Apesar de alguns problemas pontuais, o resultado final é indiscutivelmente positivo, relatando a história da dominação portuguesa na África e dos processos de independência.

A TV Brasil exibiu o programa [ES Rural](#) (pp. 14 e 15), produzido pela emissora parceira do Espírito Santo, contendo uma entrevista de nada menos de 12 minutos com o deputado federal do Estado Evair de Melo. Pelas perguntas da repórter e pela fala do parlamentar, conclui-se que foi uma peça de indistigável promoção política. O deputado teve todo o espaço para falar para o eleitor capixaba, enaltecendo os agricultores e dizendo que determinados produtos da agricultura local são inconfundíveis, mais saborosos. Embora tenha sido produzido por uma emissora parceira, o símbolo que aparece no canto da tela é o da TV Brasil, validando o conteúdo exibido.

## JULHO

Dois dos partidos políticos mais influentes do Brasil, o PT e o PSDB, e que se opõem de forma cada vez mais inconciliável, realizaram [encontros nacionais](#) (p. 34) no intervalo de vinte e poucos dias. Apesar da importância das agremiações e dos eventos, especialmente no momento da sua realização, o Repórter Brasil não cobriu nenhum deles, não divulgou suas deliberações nem veiculou opiniões a respeito.

Já na [edição do dia 8](#) (pp. 34 a 36), o jornalismo cobriu com muita propriedade a reunião dos BRICS, em Moscou, mostrando o significado da criação do Banco diante do FMI e do Banco Mundial, além de exibir comentário do analista Emir Sader. Foram veiculadas várias outras boas reportagens, entre elas a que falou dos 75 anos da instituição do salário-mínimo, data ignorada pela mídia comercial. A

matéria mostrou que, segundo o DIEESE, o valor que vigorava desde 1º de janeiro era o maior valor real desde 1983 e o maior valor de compra desde 1979.

## AGOSTO

O Repórter Brasil tem repetido uma falha ao fazer a abertura de um conjunto de matérias. O de não resumir o geral e só anunciar uma parte limitada do acontecimento. Foi o caso, por exemplo, no Repórter Brasil – Tarde do dia 17, na [abertura das matérias](#) (pp. 17 a 20) a respeito das manifestações contra a corrupção e o governo que aconteceram, na véspera, em diversas cidades, incluindo todas as capitais. A abertura referiu-se unicamente à manifestação em São Paulo, passando a impressão de que ocorrera somente nessa capital. Houve outros problemas, como a repetição do bordão que diz que a manifestação foi pacífica, mote de alguns veículos que se posicionam contra ou a favor em suas coberturas. Não cabe a um veículo de comunicação nem aderir e nem desestimular adesão a atos, e sim descrever os acontecimentos.

## SETEMBRO

Alertada por um telespectador, a [Ouvidoria](#) (pp. 38 a 40) constatou que durante os primeiros e intermináveis 3 minutos e 30 segundos do jogo entre o Brasil de Pelotas e o Caxias, o narrador e os comentaristas transmitiam invertendo os nomes dos clubes. E como os times estavam trocados, os nomes dos jogadores também acompanhavam. Por exemplo, quando o lateral direito do Brasil pegava a bola, era chamado pelo nome do lateral direito do Caxias. E assim acontecia com todos os outros. Caso semelhante tinha ocorrido no jogo do primeiro turno entre o Botafogo da Paraíba e o Treze de Campina Grande. A falha tinha sido relatada em boletim da Ouvidoria, mas pelo jeito o alerta de nada adiantou. A inversão dos nomes dos clubes do Nordeste durou 30 segundos e no caso do Sul, sete vezes mais. Os casos demonstram falta total de preparação para a transmissão dos jogos. As equipes não tinham sequer a informação de qual era a cor da camisa de cada time.

## OUTUBRO

Em 5 de outubro aconteceu a grande mudança da grade de programação. A estreia do Fique Ligado fazia parte do pacote. O programa, que teve [análise da Ouvidoria](#) (pp. 19 a 21), foi ao ar nos primeiros dias apresentando uma série de problemas que foram sendo corrigidos ao longo do mês. O que mais chamou a atenção no programa de estreia foi a escolha dos assuntos, boa parte deles sem a menor consistência. Foram destacados um hotel na Índia que recebe hóspedes especiais, que vão morrer em no máximo duas semanas, a descoberta de uma rã de olhos azuis, um cãozinho que enfrenta e bota pra correr dois ursos, um hipopótamo com dez tartarugas acomodadas em seu dorso e outras 'atrações' do gênero. Houve também vários problemas de edição, de conflito entre os textos e as imagens. Exemplo: o locutor referia-se ao cãozinho que enfrentou e botou dois ursos para correr e no vídeo apareciam dois cães enfrentando um urso. O programa do dia seguinte melhorou bastante, embora apresentando algumas impropriedades. Foi o caso do anúncio de que um cemitério brasileiro pode ser visto no mundo inteiro. A apresentadora diz, toda empolgada: “Olha só, que bacana: o Cemitério São João Batista, do Rio de Janeiro, pode ser visitado por meio do Google Street View”. Mas ao longo do mês o Fique Ligado já tinha caminhado bastante no rumo da adoção do formato ideal para uma emissora pública.

## NOVEMBRO

O Repórter Brasil – Noite, do dia 14, fez uma cobertura rica e variada dos atentados que atingiram vários pontos de Paris na véspera e que foram assumidos pelo Estado Islâmico. De acordo com [análise da Ouvidoria](#) (pp. 19 a 21), ao assunto foram dedicados nada menos que 31 minutos, o que correspondeu a 91% do tempo de produção do jornal. O que foi uma decisão acertada, dada a importância do assunto e o seu significado. O restante das notícias do sábado foi resumido e exibido nos 9% do tempo restante. Os editores souberam aproveitar o 'atraso' de 24 horas para utilizar um grande leque de recursos visando, sem sensacionalismo, mostrar aos telespectadores todos os ângulos dos acontecimentos, suas causas e consequências, eventos correlatos, repercussão, etc.

## DEZEMBRO

O programa [Sem Censura do dia 15](#) (pp. 23 a 24) apresentou alguns problemas recorrentes. Começou com incorreções e terminou com incorreções. A do começo foi a apresentadora deixar transparecer que se assustou ao ser mostrada no vídeo enquanto ajeitava a roupa. A do final foi o programa terminar com um corte seco no meio do clipe de uma cantora, sem subir os créditos nem exibir a vinheta de encerramento. Este problema é recorrente no programa. Geralmente, a apresentadora diz que vai rodar um clipe ou anuncia um músico presente que vai interpretar tal música. E, no meio da atração, há um corte para o intervalo ou para a vinheta do programa seguinte. Outro problema nesta edição foi a entrevista com um cabeleireiro ter caráter claramente promocional. O profissional exibiu fotos em que aparece ao lado de artistas globais. Disse que foi convidado pela emissora para fazer o cabelo de uma atriz para uma novela e que outra tirou foto com ele por ter sido escolhido como o melhor cabeleireiro por uma empresa. A entrevista pareceu ao telespectador ter sido puro merchandising, problema também recorrente no programa Sem Censura.

## Participação do Público

A Ouvidoria recebeu, no ano de 2015, um total de 3.373 mensagens de telespectadores relativas à TV Brasil. Na divisão por assuntos, foram 764 reclamações, 352 elogios, 560 sugestões, 139 comentários, 739 serviços e 819 pedidos de informação. Há muito mais manifestações relativas à TV Brasil do que às outras mídias da EBC, como o sistema de rádios e a Agência Brasil. Por essa razão, diferentemente do critério usado para os outros veículos, decidimos elencar as observações mês a mês.

Em relação às reclamações, as 764 recebidas dão uma média de 64 por mês. É interessante observar que, em 11 meses, o número de reclamações ficou abaixo dessa média, enquanto outubro teve 178 mensagens de queixas, quase o triplo da média mensal. Esse pico coincide com as mudanças promovidas, a partir de 5 de outubro, na grade de programação. Boa parte do público, que já estava habituado com a grade, estranhou as alterações dos horários e os novos programas.

Mas outubro foi também o mês que registrou o maior número de elogios, o que demonstra que parcela do público aprovou as alterações. A média de elogios foi de 29 por mês, enquanto outubro registrou mais que o dobro: 65. Analisando outros assuntos que mobilizaram os telespectadores, verificamos os que em outubro igualmente atingiram o pico. É o caso, por exemplo, das sugestões. A ouvidoria recebeu uma média de 47 mensagens por mês e em outubro foram 65. Em relação aos pedidos de informação, a média mensal foi de 68 e, em outubro, mais que o dobro: 138.

Mesmo que o número de reclamações referentes à mudança da grade de programação tenha dado um salto em outubro, se considerarmos o ano todo, foi outro item que venceu essa corrida negativa: a má qualidade e a ausência de sinal. Das 764 reclamações, nada menos que 212 foram sobre a questão do sinal, o que representa 27,7%. Logo abaixo aparecem as queixas a respeito da programação – foram 175, o que corresponde a 22,9% do total. Em terceiro lugar figuram as reclamações contra mudanças na grade de programação de maneira geral. Foram 96 mensagens, correspondendo a 12,5% do total de reclamações.

A Ouvidoria entende que as queixas sobre o sinal trazem embutidos elogios à programação. Reclamar significa que o telespectador gosta dos programas, quer assistir aos programas, mas não consegue porque o sinal é inviável ou não existe. E muitos fazem suas queixas deixando transparecer revolta e irritação. São telespectadores que certamente encorpariam os índices de audiência, mas evidentemente não o fazem porque não conseguem ver a programação.

Dos 352 elogios recebidos pela Ouvidoria durante o ano, a maior parte, 131 mensagens, ou 37,1% do total, foi dirigida às produções jornalísticas da emissora. Em segundo lugar, com 61 manifestações elogiosas, ou 17,3%, apareceu a programação. A novela Windeck recebeu elogios de 42 telespectadores, ou 5,4%. Dos 37,1% de elogios dirigidos à produções jornalísticas, 13,9% foram referentes à programação esportiva, principalmente às transmissões dos jogos do Campeonato Brasileiro de Futebol da Série C e outras competições como o Mundial Sub-20 e o Torneio Internacional de Futebol Feminino.

## JANEIRO

No primeiro mês do ano, a Ouvidoria recebeu 207 mensagens do público relativas à TV Brasil. Dividindo-se por assuntos, foram 27 reclamações, 17 elogios, 24 sugestões, 1 comentário, 99 serviços e 39 pedidos de informação.

As reclamações (27) foram principalmente quanto à qualidade ou ausência de sinal, como é o caso da mensagem de Felipe Cândido que informou: “O sinal da TV Brasil está fora do ar há dias na Zona Oeste carioca”. Na sua resposta, a Superintendência de Suporte – Susup – continuou atribuindo o problema a uma descarga elétrica e dizendo que “no momento, ainda não há previsão de quando será restabelecido o funcionamento da estação”.

## FEVEREIRO

Em fevereiro, talvez por ser o mês com menos dias e possivelmente em função do Carnaval, o número de manifestações foi o menor do ano: 154. Foram 34 reclamações, 9 elogios, 27 sugestões, 55 serviços e 29 pedidos de informação.

Uma mensagem que chamou a atenção foi da telespectadora Gislene Oliveira Damazio: “O desenho 'Histórias Assombradas para Crianças Malcriadas' é de terror. Nem adulto assiste a isso.” A Diretoria de Conteúdo e Programação – Dicop – respondeu que não há como agradar a todos todo o tempo pois, “entrando na internet, encontra-se a seguinte informação: desde a sua estreia, a série foi campeã de audiência entre o público de 4 a 12 anos, embora seu público-alvo sejam crianças entre 8 e 12 anos”. Acrescenta a área que em julho de 2013, o Ibope informou que a série foi o programa infantil mais assistido do Brasil no período entre março e junho daquele ano. A telespectadora replicou dizendo-se espantada de saber que “milhares de pais abandonam seus filhos diante da televisão e não procuram saber o que eles estão assistindo. É por isso que temos jovens com tais comportamentos.”

## MARÇO

O número de manifestações do público referentes à TV Brasil voltou a subir no mês de março, chegando a 260. Foram 63 reclamações, 14 elogios, 42 sugestões, 2 comentários, 53 serviços e 86 pedidos de informação. Os telejornais da emissora volta e meia são acusados por telespectadores de serem chapa branca. Neste mês chegou uma mensagem dizendo exatamente o contrário, que o Repórter Brasil exibiu uma reportagem com tom oposicionista. Marcelo Dezonne, de Porto Alegre-RS, criticou “o conteúdo fortemente crítico ao governo federal” em matéria sobre a transposição do São Francisco. Ele diz que assiste ao Repórter Brasil exatamente por não concordar com a oposição sistemática que fazem as demais emissoras ao governo e que não pode aceitar que um jornal que ele assiste e gosta seja parecido com um jornal da Globo ou do SBT.

Na resposta, a Diretoria de Jornalismo reconheceu que falhou na matéria ao destacar mais pontos negativos do que positivos e que não foi uma opção. Na realidade, a reportagem teve dificuldades para conseguir esclarecimentos sobre os problemas listados junto aos órgãos responsáveis pela obra. Este é o desafio do jornalismo da emissora pública, especialmente em tempos de radicalização política: procurar sempre apresentar o noticiário de maneira equilibrada e que pareça equilibrada.

## ABRIL

No mês de abril, a Ouvidoria recebeu do público 271 mensagens relativas à TV Brasil, mais do que no mês anterior. Na divisão por assunto, foram 46 reclamações, 37 elogios, 37 sugestões, 3 comentários, 77 serviços e 71 pedidos de informação. Com relação às reclamações, segue como líder a questão da má qualidade ou ausência de sinal em várias localidades, especialmente nas zonas norte e oeste da cidade do Rio de Janeiro.

Houve diversos elogios aos programas de entretenimento, como a novela Windeck e o programa Samba na Gamboa e também ao jornalismo. Camila Vargas, por exemplo, escreveu em tom empolgado: “Eu amei a novela Windeck por todos os motivos por que se deve amar uma boa novela, mas confesso que foi o apelo de ter uma novela com 90% do elenco formado por negros o que me atraiu mais, pela única e simples razão de que eu finalmente pude me ver na TV!” Em relação ao jornalismo, um dos que elogiaram foi o telespectador Fausto Dias, de Vilha Velha-ES. Em sua mensagem diz: “Quero parabenizar este excelente programa (Repórter Brasil), que é coerente, digno, inteligente e verdadeiro. Sou um homem feliz. Fugi da imprensa cruel, cínica e mentirosa (marrom)”. E segue no mesmo tom até o final da mensagem.

## MAIO

As manifestações do público dirigidas à Ouvidoria e referentes à TV Brasil chegaram a 358, em maio. Em termos de assuntos, foram 61 reclamações, 47 elogios, 51 sugestões, 28 comentários, 80 serviços e 91 pedidos de informação.

Apesar de a novela angolana Windeck ter se encerrado em 28 de abril, neste mês de maio continuou recebendo diversas manifestações elogiosas. Muitas delas sugeriam a exibição de outra novela africana. E a reestreia de Windeck no dia 5 de outubro, compondo a nova grade de programação da TV Brasil, demonstrou como é importante a participação do público, suas críticas, comentários, sugestões. É bem provável que a novela ficasse fora da nova grade, caso a Ouvidoria não tivesse recebido uma grande quantidade de elogios.

Neste mês, destacaram-se também os pedidos de informação sobre como assistir programas já exibidos pela emissora. As mensagens pedem a reexibição de vários programas ou informações sobre os passos que devem seguir para acessar através da internet ou então como ter acesso a DVD's.

## JUNHO

Neste mês, a Ouvidoria recebeu 293 manifestações do público relativas à TV Brasil. Especificando, foram 70 reclamações, 32 elogios, 55 sugestões, 17 comentários, 44 serviços e 75 pedidos de informação.

A questão do sinal apareceu com força este mês, com os telespectadores deixando claro, embora as mensagens não sejam registradas também como elogios, que aprovam a programação da emissora, querem assistir aos programas, mas não conseguem porque o sinal é sofrível ou não existe. Foi o caso de José Joílson Nunes Monteiro, de Vitória-ES, que parabeniza pelas transmissões do Campeonato Brasileiro, Série C, e do Campeonato Mundial de Futebol Feminino. Mas alerta que, por causa da qualidade do sinal “fica impraticável permanecer sintonizado”.

Em resposta a uma moradora de Bangu, na zona oeste do Rio, que dizia que a região tinha perdido o sinal da TV Brasil, a Superintendência de Suporte admitia que o problema se arrastava há seis me-

ses sem solução: “Desde janeiro de 2015, quando uma descarga elétrica danificou componentes de alguns equipamentos, a estação retransmissora instalada na Serra do Mendanha, e que atende a zona oeste da cidade do Rio de Janeiro, está fora do ar. Infelizmente ainda não conseguimos recuperar os equipamentos.”

## JULHO

Em julho, a Ouvidoria recebeu 266 mensagens do público referentes à TV Brasil. Foram 53 reclamações, 34 elogios, 56 sugestões, 8 comentários, 53 serviços e 62 pedidos de informação. Tirando o problema recorrente do sinal – morador de Pelotas-RS se queixa de a emissora ter sumido dos televisores há nada menos que 10 meses –, vários programas receberam elogios de telespectadores. Um deles – Aldair Martins de Oliveira, de Alagoinhas-BA – enalteceu a programação de maneira geral: “Parabéns pela programação – dando aula na concorrência. Continuem assim – este é o sucesso de vocês”.

No entanto, J. Tarcísio P. Trindade, se disse estarecido com matéria do Repórter Brasil falando da viagem do papa ao Equador, Bolívia e Paraguai. Os dois primeiros países foram mostrados, segundo o telespectador, como sendo dirigidos por governos tiranos e nada apontou contra o Paraguai, vítima do mesmo golpe que tentam no Brasil. Para ele, foram reportagens dignas de emissoras como a TV Globo e Bandeirantes.

A reação, correta, da Diretoria de Jornalismo, foi reconhecer imediatamente os equívocos cometidos. A resposta começa com “O senhor tem razão. A matéria reproduziu visões distorcidas da realidade do Equador e da Bolívia. Antes mesmo de sua reclamação, já havia sido chamada a atenção da equipe para o problema”. Esta atitude do Jornalismo é certamente um exemplo de como se constrói uma relação de confiança entre os produtores de conteúdo jornalístico e os telespectadores.

## AGOSTO

Nesse mês, a Ouvidoria recebeu 214 manifestações do público relativas à TV Brasil. Dividindo por assuntos, 42 mensagens eram de reclamações, 20 continham elogios, 52 eram sugestões, além de 11 comentários, 46 serviços e 43 pedidos de informação. Além das queixas recorrentes quanto à questão do sinal, com os telespectadores demonstrando inconformidade cada vez maior, recebemos críticas como a do telespectador Ivan Sirkis: “Tenho observado que o noticiário político da EBC (rádio e televisão) em nada difere do viés trazido pelas demais emissoras privadas. Entendo que, por ser pública, a EBC deveria se diferenciar das demais, oferecendo informação e não interpretação”.

A questão da divulgação dos horários dos programas, que não se cumprem – e que já foi motivo de crítica neste mesmo relatório – foi a razão de mensagem do telespectador Antônio Wagner Azevedo, que edita um jornal semanal. Ele diz que divulga os filmes que serão exibidos por todas as emissoras de televisão nos finais de semana. Ele reclama que tem tido dificuldade “em elencar os filmes da TV Brasil, pois a programação divulgada é uma bagunça”. A Ouvidoria já tratou de questão semelhante em seus relatórios e nada foi resolvido.

## SETEMBRO

A Ouvidoria recebeu no mês de setembro 327 manifestações do público a respeito da TV Brasil. Foram 80 reclamações, 28 elogios, 61 sugestões, 11 comentários, 83 serviços e 64 pedidos de informação. Neste mês, a telespectadora Tatiana Campbell entrou em contato com a Ouvidoria para elogiar e fazer reparos: “Amo assistir ao Ciclo de Cinema e considero a única programação de filmes decen-

te da TV aberta. A seleção de filmes é espetacular, mas tem um defeito sério: o horário (23h00)". Mensagens com o mesmo conteúdo foram as que mais se repetiram neste mês de setembro. Elogiando o Jornalismo da emissora, Débora Cristina Toquetto faz uma sugestão: "editar algumas das maravilhosas reportagens do Repórter Brasil em pequenos vídeos de 30 segundos até 2 minutos e disponibilizar na internet". Ela diz que dessa forma, será possível enviar aos amigos, via Facebook, para mostrar "o quanto é inacreditável que não se opte por assistir ao jornalismo de vocês."

## OUTUBRO

No mês de outubro, a Ouvidoria recebeu 527 mensagens relativas à TV Brasil. Foram 178 reclamações, 65 elogios, 74 sugestões, 30 comentários, 82 serviços e 138 pedidos de informação. Este mês marcou o recorde de manifestações dos telespectadores. E o aumento foi basicamente das reclamações. De janeiro a setembro, a média de reclamações foi de 53 mensais. E em outubro chegou a 178. O aumento se deveu às mensagens que reclamavam da nova grade de programação, que estreou no dia 5 de outubro. Aumentou também significativamente o número de comentários e também de pedidos de informação, a maioria relacionada com a nova grade.

Uma mensagem que de certa forma sintetiza o que contém a maioria das reclamações, é a da telespectadora Rosa Alice Amaro: "Lamentável a decisão de colocar programas informativos e de análise de conjuntura, tipo 'Espaço Público', 'Brasileiras', 'Observatório da Imprensa', 'Ver TV' a partir das 23 horas. Pessoas que trabalham não podem se dar ao luxo de ir dormir depois da meia-noite. O próprio jornal da TV Brasil foi passado para as 21h20, deixando de ser uma alternativa aos informativos das TVs privadas, que apenas desinformam e apostam no 'quanto pior, melhor'." A Diretoria de Conteúdo e Programação – Dicop – da EBC respondeu às queixas quanto à nova grade com uma resposta padrão: "A grade de horários é planejada para atender ao maior número de telespectadores possível e as mudanças, que não ocorrem com frequência, são baseadas em uma série de estudos. Ressaltamos, ainda, que a definição da programação e dos conteúdos leva em consideração uma imensa diversidade de fatores, entre eles a opinião do público. (...)"

## NOVEMBRO

No mês de novembro, a situação voltou ao normal, com o número de mensagens ficando mais próximo da média mensal. O número total de manifestações recebidas pela Ouvidoria e relativas à TV Brasil caiu para menos da metade em relação ao mês anterior. Foram 237 mensagens, das quais 60 reclamações, 33 elogios, 33 sugestões, 21 comentários, 26 serviços e 64 pedidos de informação. Continuaram chegando reclamações relacionadas com a mudança da grade de programação, mas em número bem menor. O que mais chamou a atenção nas mensagens deste mês foram as queixas contra o que teria sido a torcida aberta do narrador, do repórter de campo e dos comentaristas pelo time do Vila Nova, de Goiânia, na partida contra o Londrina, do Paraná. Um exemplo, é mensagem do telespectador Luiz Carlos Cavalin: "Estou assistindo ao jogo Vila Nova x Londrina. Deplorável, lamentável o comportamento do narrador, torcendo descaradamente para o time da casa (o jogo foi em Goiânia), o Vila Nova". Um outro telespectador, José Eduardo de Almeida, dizia que o que mais lhe causava espanto é que "quem está assistindo ao canal são os torcedores do Londrina. A torcida do Vila Nova está no [estádio](#)".

## DEZEMBRO

A Ouvidoria recebeu, no último mês do ano, 219 mensagens relacionadas com a TV Brasil. Foram 50 reclamações, 16 elogios, 48 sugestões, 7 comentários, 41 serviços e 57 pedidos de informação. Neste mês, não houve um assunto que se destacasse. Uma mensagem que chamou a atenção foi a do telespectador Célio Fagundes, que reclamou da parcialidade de um dos entrevistadores do Espaço Público na entrevista com Hélio Bicudo: "O jornalista [âncora] deixou bem claro ao jurista Hélio Bicudo qual era o seu partido político. Parecia um advogado de acusação, irritado pelas respostas do entrevistado". Em sua mensagem, o telespectador Mário Annuza, faz uma sugestão: "A telenovela Windeck é de boa qualidade, mas é angolana. O próximo passo é a EBC produzir uma novela 100% brasileira. Este é o desafio."

## Consulta às áreas

A Ouvidoria encaminhou um pequeno questionário a Diretorias da EBC, cujas áreas que têm sido bastante demandadas pelo público. Foi uma oportunidade para que os responsáveis expusessem, de forma geral, o que têm feito ou planejam fazer para atacar os problemas que mais provocam a reação do público telespectador.

### Perguntas para a Dicop (Diretoria de Conteúdo e Programação):

1) Durante 2015, uma reclamação recorrente dos telespectadores foi quanto às chamadas da Programação, que muitas vezes não são cumpridas. Muitas vezes a grade é alterada sem a devida comunicação, o site anuncia programas que não são exibidos, etc.

Há algum planejamento da DICOP no sentido de eliminar este tipo de problema?

#### Resposta(1):

*Houve aumento da programação exibida ao vivo, a exemplo dos campeonatos esportivos e cobertura de eventos. Nesses casos, pode haver alterações excepcionais na grade de programação e, sempre que possível, há chamadas informativas sobre possíveis alterações. Entretanto, algumas providências para ajustes das chamadas já estão em curso, são elas:*

*A programação é finalizada no dia anterior à exibição, em sistema abastecido com as informações de horários e tempo de duração dos programas, contemplando as alterações já decididas. Além das chamadas, as mesmas informações são transmitidas à SUADI para inserção no site da TV Brasil. Entretanto, podem ocorrer alterações de última hora em razão das transmissões ao vivo e alguns ajustes de minutos são corrigidos em tempo real.*

*São realizadas reuniões diárias com a equipe de chamadas para avaliação da programação do dia anterior. Nessas reuniões são analisados a qualidade das chamadas, a adequação à pauta dos programas, dia e horário de exibição e, ainda, correção de letterings, sonorização, etc. Isso tem minimizado os erros das chamadas.*

*Com o aumento das exibições ao vivo, cuja programação é bastante peculiar, alguns programas são retirados da grade, mas antes já foram anunciados em chamadas prévias. Estas são retiradas imediatamente do ar quando a decisão é comunicada. Durante a exibição do evento o locutor ou apresentador informa sobre as alterações e, caso o programa seja reinserido na grade, é informado o dia e horário da exibição.*

2) A TV Brasil leva ao ar programas produzidos por emissoras parceiras e que, em alguns casos, fogem dos ditames de uma emissora pública. No ano que passou, exibimos, no programa ES Rural, uma entrevista com um deputado do estado, que se assemelhava a uma peça de promoção política. Exibimos também um programa produzido pela TV parceira do Piauí, que apresentava caráter ufanista regionalista. Não apresentava interesse para os telespectadores dos demais estados. A Dicop tomou alguma medida que possa evitar a exibição deste tipo de programa?

**Resposta (2):**

*Em sua estrutura atual, a DICOP não conta com uma equipe específica de revisão de conteúdos. Esta é uma área que deverá ser criada no futuro, com profissionais capacitados para analisar os diversos problemas que podem comprometer a programação de uma emissora pública. Como paliativo, a Gerência Executiva de Programação da TV Brasil dispõe de equipe que revisa, por amostragem, a qualidade técnica dos produtos. Como esses profissionais já avaliam o que vai ao ar, foi solicitado que façam avaliações críticas de conteúdos que possam comprometer a imagem da TV Brasil diante de seus públicos.*

**Perguntas para a Susup (Superintendência de Suporte):**

A questão do sinal (má qualidade ou ausência) figurou como líder das reclamações recebidas pela Ouvidoria durante o ano de 2015. Nos casos de queda do sinal, o maior problema é o tempo excessivo para o restabelecimento. Houve ou há algum planejamento da Susup visando enfrentar esses problemas de forma geral?

**Resposta:**

*Muitos dos questionamentos devem ter sido em cidades onde não temos retransmissores, mas nosso sinal chega através das nossas associadas. Abaixo a forma como o telespectador pode receber nossos sinais:*

- 1. Diretamente de retransmissores locais através de antenas de recepção doméstica interna ou externa;*
- 2. De retransmissores próprios cuja manutenção nós fazemos (veja abaixo as cidades onde nós mesmos fazemos a manutenção);*
- 3. De retransmissores de parceiras onde não temos como atender, sendo de responsabilidade da emissora parceira;*
- 4. Via satélite com sinal analógico. Neste caso temos o controle total do sistema de transmissão que é um só.*

*Veja abaixo as cidades onde temos retransmissores próprios:*

- 1. Brasília;*
- 2. São Paulo, Marília;*
- 3. Rio de Janeiro, Campos dos Goitacazes, Macaé, Cabo Frio, Mendanha (baixada Fluminense);*
- 4. São Luís;*
- 5. Tabatinga;*
- 6. Belo Horizonte, Juiz de Fora, Uberlândia;*
- 7. Porto Alegre, Pelotas, Caxias do Sul e Xapecó.*

*Quanto à manutenção de nossos equipamentos nas cidades acima mencionadas temos muita dificuldade de deslocamento de pessoal para atender. Se temos um problema em Belo Horizonte por exemplo, não temos como identificar, a não ser pela informação que nos chega através da Ouvidoria ou por algum telespectador que envie um e-mail sem ser pela ouvidoria. Já recebemos informação de teles-*

*pectador de Caxias do Sul por telefone informando que estava há um mês fora do ar. Nossa logística de atendimento aos postos retransmissores depende de:*

*solicitação de passagem e a respectiva aprovação*

*deslocamento do engenheiro para a cidade,*

*hospedagem,*

*locação de veículo no local, pois os centros de transmissão além de ficarem em topo de morros, nem sempre é dentro da cidade.*

*Pretendemos instalar nestes locais o serviço remoto de telesupervisão onde saberemos em tempo real o momento da queda do sinal, mas com os cortes de despesas, nossos projetos visando reduzir o tempo de atendimento estão aguardando a dotação financeira. O tempo de atendimento é sempre maior que uma semana.*

*Qualquer reclamação de outras cidades diferentes das acima descritas, não podemos fazer nada pois trata-se de sinal de responsabilidade de parceiros que são controlados pela área de Superintendência Executiva de Relacionamento coordenada por André Barbosa.*

*Algumas reclamações podem ser geradas por telespectador que assiste diretamente ao nosso sinal pelo satélite analógico, que é muito difícil de haver problemas na nossa geração. Quando acontece algum problema sabemos imediatamente e tomamos a ação de imediato. O que acontece muito é problema na recepção, que é feita por uma antena parabólica, e um receptor de satélite (set-up box). Neste caso não temos como resolver. A solução é do telespectador.*

### **Perguntas para a direção de Jornalismo:**

Durante 2015, registramos alguns casos em que assuntos delicados para o governo federal foram cobertos de maneira ligeira pelo jornalismo ou não cobertos. Há algum planejamento no sentido de cobrir e investigar a fundo os assuntos de maior peso jornalístico, afetem ou não o governo federal ou autoridades governamentais, mostrando todos os ângulos das questões? Na cobertura esportiva, recebemos diversas denúncias de que narradores estavam torcendo de maneira aberta por um dos clubes. Outro problema observado na área esportiva é a falta de preparação prévia. Em alguns casos, locutores narraram invertendo as camisas, como já descrito em relatório da Ouvidoria, no começo do ano de 2015. No fim do ano o problema se repetiu por 3 minutos e 30 segundos. O locutor inverteu os nomes dos clubes e também dos atletas. O que está planejado para solucionar estes problemas na área esportiva?

**Resposta:**

*Obrigado pelas observações.*

*Como não poderia deixar de ser, elas serão levadas em conta pela Direção de Jornalismo com base em nosso manual.*

Agência Brasil e Portal EBC

## Sumário Executivo

Esta seção aborda os problemas recorrentes que foram apontados, ao longo do ano, pelo público e pela Ouvidoria, no monitoramento dos conteúdos dos veículos. Os aspectos identificados podem ser agrupados em quatro categorias gerais, que serão tratadas separadamente para os fins desta análise, embora, convém frisar, em muitos casos concretos, eles apareçam simultaneamente e de maneira imbricada:

### Questões de linguagem: uso excessivo de termos técnicos e utilização de paráfrases de forma inadequada.

O excesso de termos técnicos, difíceis de compreender por leitores leigos, especialmente em conteúdos que tratam de questões econômicas e jurídicas, foi observado em duas análises nos relatórios de [abril/maio](#) (p. 50) e relatório de [agosto/setembro](#) (p. 31).

As paráfrases são um recurso jornalístico que serve para esclarecer as citações e resumir os argumentos dos entrevistados e das fontes, mas quando não há uma boa compreensão dos significados das palavras e do raciocínio envolvidos, o efeito é o contrário. Várias análises apontaram os erros cometidos em paráfrases de discursos e textos em matérias da Agência Brasil (ver relatório de [janeiro/fevereiro/março](#), p. 32; relatório de [junho/julho](#), p. 60; relatório de [agosto/setembro](#), p. 52; relatório de [outubro](#), p. 35).

### Questões de apuração: no tratamento e na reprodução de dados.

Há várias situações onde o tratamento de dados estatísticos não foi adequado. Nas estimativas dos números de participantes em manifestações, principalmente quando há grandes discrepâncias nas estimativas, não basta simplesmente aplicar a regra de ouvir os dois lados, que é o procedimento que costuma ser seguido nas reportagens. Como se observou na análise da cobertura das manifestações na cidade de São Paulo, em março, (veja Relatório de [janeiro/fevereiro/março](#), p. 32), compete à reportagem apresentar também uma explicação das diferenças metodológicas que levam às diferenças nas estimativas, além de acrescentar recursos visuais (infográficos e fotos) que ajudem o leitor a tirar suas próprias conclusões.

Houve vários erros em decorrência da falta de apuração dos conteúdos da agência parceira Lusa que foram reproduzidos pela Agência Brasil. Os erros, em alguns casos, envolveram a apresentação de dados que induziam a conclusões falsas. Em um caso (veja Processo 104-AB-2015, citado na seção Participação do Público), a correção foi feita somente depois que um leitor chamou atenção ao equívoco, o que levou a Suadi a descobrir que a Lusa já tinha publicado uma errata e corrigido o erro. Além das outras implicações, este caso demonstra que, mesmo com a publicação de uma errata pelo veículo que produziu a notícia, há uma grande possibilidade de a correção passar despercebida pelos veículos que a reproduziram, a não ser quando provocados por iniciativas dos seus leitores.

Em outro caso (veja Processos 13-AB-2015 e 17-AB-2015, citados na seção Participação do Público), as reclamações de dois leitores — e o fato de um deles oferecer argumentos específicos, citando trechos do texto do estudo no qual a notícia da Lusa foi baseada —, levaram a Suadi, depois de uma

resistência inicial, a fazer sua própria leitura e confirmar que a interpretação dos resultados apresentada na notícia da Lusa estava, de fato, equivocada. Os dois casos, portanto, apontam que a apuração própria dos conteúdos provenientes das agências parceiras, preferivelmente antes de reproduzi-los, é tão indispensável – ou até mais – quanto dos conteúdos de produção própria.

Questões de abordagem: maneira de apresentar dados, parcialidade, fontes e entrevistados, suíte sem antecedente, sensacionalismo.

A maneira de apresentar dados nos títulos e/ou nos textos de algumas matérias que registraram resultados positivos ou negativos em indicadores econômicos, políticos ou sociais provocou reclamações de possível viés tendencioso em algumas matérias. Isto acontece especialmente quando o fato em si, ao invés de ser colocado em primeiro plano, é utilizado para fazer comparações. Este procedimento é suscetível ao questionamento tanto em termos da organização da matéria quanto da arbitrariedade da escolha da base de comparação ou do intervalo da série histórica utilizado como parâmetro (ver relatório de [abril/maio](#), p. 49). Com isso, a matéria aparenta ser a favor ou contra o governo, já que o texto não consegue mostrar os dados com clareza e precisão.

Outras reclamações de parcialidade foram relacionadas às fontes consultadas e/ou pessoas entrevistadas. Dentre os conteúdos que foram alvos de crítica neste sentido são as chamadas “matérias declaratórias”, nas quais os discursos de autoridades são reproduzidos sem aprofundamento, contextualização e aproximação da informação à vida do cidadão.

Em decorrência da confusão que existe na compreensão da diferença entre “público” e “estatal”, além da proximidade geográfica às fontes oficiais de informações, particularmente em Brasília, os veículos da EBC estão vulneráveis, a priori, a serem acusados de praticar um jornalismo “chapa-branca”. Quando os textos das matérias parecem ser mais justificativas do que informações e nem fontes especializadas ou alternativas são consultadas, essa impressão é reforçada. (Ver relatório de [janeiro/fevereiro/março](#), p. 27, relatório de [setembro](#), p. 57). Às vezes, nem a imparcialidade em si é suficiente; em situações de vulnerabilidade, além de ser, tem que parecer ser. (ver relatório de [janeiro/fevereiro/março](#), p. 34).

Quando uma matéria reproduziu a avaliação da PM em uma matéria sobre os protestos de rua, sem checar os fatos ou procurar informações nas mídias alternativas para ampliar a visão da cobertura, além de ficar oficialista, pode dar a entender ou indicar que o repórter sequer esteve presente no local. (Ver relatório de [abril/maio](#), p. 22).

Suítes de assuntos relacionados a críticas ao governo, sem que a matéria principal tenha sido dada, constituem outra forma de oficialismo. Houve matérias baseadas nas respostas de autoridades governamentais a denúncias noticiadas em outros veículos, com informações incompletas sobre o que foi denunciado ou colocadas de forma ligeira no fim da matéria. (Ver relatório de [janeiro/fevereiro/março](#), p. 29, relatório de [junho/julho](#), p. 57).

A dependência da Agência Lusa como fonte principal de notícias sobre acontecimentos internacionais frequentemente apresentou aspectos tendenciosos na cobertura. Um dos casos mais graves foi tema de uma análise sobre a cobertura da crise da dívida grega. (veja Relatório de [agosto/setembro](#), p. 26). Observou-se que, devido ao alto grau de dependência da Agência Brasil dos conteúdos produzidos pela Lusa, que foi responsável por 88% do total de 48 matérias, a cobertura refletiu uma perspectiva alinhada aos interesses das instituições financeiras e dos governos europeus, sem a de-

vida atenção tanto a quem lucra com esta situação quanto aos sacrifícios impostos à população. Recomendou-se maior utilização dos conteúdos críticos produzidos pelos outros veículos da EBC para dar mais equilíbrio à cobertura.

A questão do sensacionalismo raramente é apontada pelos leitores, principalmente porque a linguagem empregada nas reportagens pela Agência Brasil e pelo Portal EBC prima pela objetividade e a pauta não privilegia temas de violência. O sensacionalismo, porém, pode se dar de maneira diversa. As análises da Ouvidoria têm observado, na cobertura das manifestações sociais (greves, protestos de rua, ocupações, etc.), que quando um enfoque desproporcional é dado a aspectos como os enfrentamentos entre os participantes e a polícia e os transtornos no trânsito, às custas da discussão das reivindicações e da contextualização dos fatos, existe um viés sensacionalista na abordagem (ver análises na página 26 do relatório de janeiro). Reconhece-se que estas informações podem, às vezes, ser valorizadas como serviço público, avisando as pessoas dos locais e dos percursos que devem ser evitados, mas questiona-se se a Agência Brasil e o Portal EBC são lugares onde este segmento do público procura as informações atualizadas para orientar suas decisões sobre mobilidade no meio urbano. Uma cobertura das manifestações sociais que chamou atenção pela competência da abordagem foi a reportagem especial publicada em setembro sobre a vida em ocupações na cidade de São Paulo (a análise da Ouvidoria está no relatório de [setembro](#) e na edição 191 do Boletim da Ouvidoria).

### Questões relacionadas à utilização de recursos complementares (audiovisuais, links)

Sugestões dos leitores de acrescentar os links das fontes mencionadas em reportagens têm sido acatadas pela Suadi, como no caso da reclamação de uma leitora sobre a falta de um link para reforçar os esclarecimentos apresentados em uma nota da Fiocruz, citada em uma reportagem, desmentindo boatos que circulavam nas redes sociais sobre [os males que a infecção pelo vírus Zika podem causar](#).

Em uma análise (ver página 29 no relatório de [agosto/setembro](#)) das matérias destacadas nos “Saiba Mais” que acompanharam os conteúdos publicados no Portal EBC, a Ouvidoria descobriu um percentual alto de não pertinência dos *links* em relação à matéria principal, o que significa que estes itens deixaram de cumprir a função de contextualizar e aprofundar os fatos noticiados. Em seguida foi observada uma melhora neste aspecto, até a eliminação deste problema no início de novembro com as mudanças no formato do Portal, que, ao invés de reproduzir os conteúdos da Agência Brasil, direciona os leitores para o site da Agência.

Maiores detalhes sobre estas e outras questões analisadas pela Ouvidoria no monitoramento dos conteúdos da Agência Brasil e do Portal EBC ao longo de 2015 estão disponíveis nas seções “Aspectos Observados por Mês” e “Participação do Público”.

## Aspectos observados por mês

Nas 145 edições do Boletim da Ouvidoria publicadas em 2015, houve 72 análises referentes aos conteúdos, ao formato e às facilidades de acesso nos sites da Agência Brasil e do Portal EBC. O foco dos assuntos abordados variou das escolhas das palavras utilizadas nos títulos e textos de determinadas matérias às qualidades jornalísticas de conjuntos de textos produzidos para reportagens especiais ou na cobertura de fatos marcantes que ficaram em exposição por intervalos maiores de tempo. Dentre esses conjuntos, os seguintes podem ser destacados: a posse dos executivos estaduais e federais eleitos em 2014 (janeiro), manifestações a favor e contra o governo (março, abril e dezembro), o surto de caxumba no Rio de Janeiro (julho), os Jogos Pan-Americanos de Toronto (julho), a crise da dívida grega (agosto), o encaminhamento do orçamento da União ao Congresso (agosto), a vida em ocupações em São Paulo (setembro), o pacote de ajuste fiscal (setembro), as eleições para os conselhos tutelares (outubro), o Dia do Professor (outubro), o rompimento da barragem em Mariana/MG (novembro), a prisão do senador Delcídio de Amaral (novembro) e os atentados em Paris (novembro).

Nos resumos mensais, as análises dos conteúdos da Agência Brasil e do Portal EBC estão referidas em conjunto, sem seção específica para cada um. Além da grande maioria das análises serem dirigidas aos conteúdos da Agência Brasil, os temas tratados nas análises dos conteúdos dos dois veículos são os mesmos, com poucas exceções. Os itens que se referem especificamente ao Portal EBC são identificados.

### Janeiro

A cobertura da posse dos executivos federais e estaduais foi analisada pela Ouvidoria. A constatação foi de que a interferência de problemas técnicos causou atrasos na publicação de fotos e não houve a padronização nas informações referentes aos novos governadores: alguns com a filiação partidária, os cargos anteriores e o nome do adversário, outros não.

A greve de trabalhadores da indústria automobilística em São Paulo foi noticiada sob o foco nos transtornos no trânsito, em vez de relatar os fatos que originaram a manifestação. A Ouvidoria também detectou que uma notícia sobre as economias obtidas pela atuação da AGU foi uma simples reprodução de uma nota publicada no site do órgão, sem aprofundamento e aproximação da informação à vida do cidadão.

As mudanças no novo formato dos sites da Agência Brasil e do Portal EBC foram elogiadas pela Ouvidoria. Porém, a presença de vários erros (palavras sem espaçamento, erros ortográficos e uma tradução errada) em matéria publicada no Portal foi destacada em uma análise que recomendou atenção para que pequenos descuidos não tirassem o brilho do novo formato.

### Fevereiro

No especial sobre os cinco anos do terremoto em Haiti, a Ouvidoria fez uma ponderação sobre o relato deficiente nas explicações relacionadas à existência e à extensão de fome no país, à falta d'água e à gestão dos poços abertos por militares brasileiros e aos caminhos seguidos por imigrantes

haitianos depois que eles chegam ao Brasil. Outra análise acusou o viés oficialista em uma matéria que utilizou os resultados de uma pesquisa de opinião sobre o governo como gancho para os comentários de uma ministra sobre os resultados, em vez de abordar a pesquisa em si e as explicações oferecidas no estudo. Na cobertura do Carnaval, houve atraso na abordagem da polêmica sobre o patrocínio do enredo de escola de samba Beija-Flor por uma ditadura africana e pouco esclarecimento sobre a alegada participação de empreiteiras brasileiras no esquema. A cobertura feita pelo Portal do horário de verão foi elogiada em outro texto, com a ressalva de que houve uma excessiva reutilização das imagens que ilustraram as matérias.

## Março

A análise da Ouvidoria de uma matéria sobre a apresentação do ministro de Minas e Energia a uma comissão da Câmara dos Deputados apontou um erro no título e no texto, onde os beneficiários das medidas contempladas para incentivar a “produção distribuída” da energia elétrica são erroneamente identificados como os consumidores, quando o correto, de acordo com a transcrição do discurso disponível no site da Câmara, seriam os produtores.

Na cobertura das manifestações na cidade de São Paulo, contra e a favor do governo, foram constatadas divergências grandes nas estimativas do número de participantes, porém sem explicações das diferenças nas metodologias utilizadas e sem fotos e outros recursos infográficos para ajudar os leitores a tirarem suas próprias conclusões. Ainda sobre a mesma matéria, notou-se que quando a cobertura focou a presença nas manifestações de grupos favoráveis à intervenção militar, fez em seguida a contextualização, enfatizando as consequências nefastas da ditadura militar, porém sem a devida ligação, na matéria, com as manifestações favoráveis à intervenção.

## Abril

Uma análise apresentou um apanhado geral dos temas e das organizações citados nas onze matérias que a Agência Brasil publicou na cobertura dos protestos realizados em 12/4 em várias capitais do país. Três análises abordaram questões específicas relacionadas a algumas dessas matérias: um título que, além de agregar um sentido exagerado ao fato relatado, por falta de contextualização, destoou do texto da matéria ao caracterizar os protestos como exclusivamente contra o governo; outro título, baseado em uma avaliação da PM sem a confirmação da reportagem; e a omissão de informações, que poderiam ter sido procurados nas redes de mídiativismo, sobre a prisão de manifestantes e confrontos entre manifestantes em um dos protestos.

No mesmo mês, a Ouvidoria fez um elogio à Agência Brasil por ter sido, talvez, o único portal na mídia nacional a divulgar a inclusão de exposições dos Centros Culturais do Banco do Brasil entre as 20 mais visitadas no mundo em 2014,. Entretanto, reparou-se que faltou o link para a página dos CCBBs, o que teria prestado um serviço aos leitores que ainda não visitaram estes espaços, dando-lhes a oportunidade de visualizá-los.

A notícia da morte do ator Antônio Abujamra teve várias falhas, entre elas, a não identificação das fontes das informações e a falta de aspas para sinalizar as citações, a utilização sem motivo imediatamente perceptível de uma foto do ministro da Cultura, em vez de uma imagem do falecido e a omissão de outras informações relevantes, tais como a presença na grade da TV Brasil do programa Provocações, apresentado por Abujamra.

Em um comentário sobre a matéria que noticiou o desligamento da senadora Marta Suplicy do PT, observou-se que, tendo como base das informações apenas a carta em que ela pediu a desfiliação, o conteúdo ficou limitado às denúncias feitas por ela, sem as respostas dos denunciados nem tampouco os esclarecimentos da senadora sobre alguns dos pontos mencionados; acrescentou-se que, às vezes, ao evitar a abordagem de aspectos mais delicados que poderiam dar margem a acusações de parcialidade, a Agência Brasil acaba produzindo textos esvaziados que deixam de cumprir satisfatoriamente o papel de uma verdadeira comunicação pública.

A Ouvidoria também notou que existe uma descontinuidade de alguns assuntos. Por exemplo, a matéria que registrou a ameaça de paralisação por engenheiros e arquitetos do município do Rio de Janeiro, responsáveis pela fiscalização das obras para os Jogos Rio 2016, não teve “suíte” para mostrar os desdobramentos do fato. O assunto foi simplesmente abandonado.

## Maio

A Ouvidoria fez, em maio, uma análise bastante positiva da pauta sobre a ressocialização de ex-detentos. No entanto, uma reportagem sobre a balança comercial brasileira teve problemas. O título e o conteúdo da matéria apresentou o fato com um viés negativo a partir da escolha de um segmento limitado da série histórica para fazer comparações, mesmo assim questionáveis, ao invés de começar com o fato em si.

A insuficiência de informações foi apontada em análise de uma reportagem sobre a absolvição judicial de detentores de cargos oficiais denunciados sobre o acidente do avião da TAM em 2007: faltou descrever os crimes dos quais eles foram acusados, ouvir o lado dos familiares das vítimas, apurar se cabe recurso da decisão, fornecer mais detalhes sobre o acidente e explicar a decisão judicial, ao invés de reproduzir trechos cheios de expressões técnicas incompreensíveis para o público leigo.

A Ouvidoria percebeu que o Portal EBC, ao republicar matérias da Agência Brasil, não as atualiza quando são corrigidas pela Agência, ficando os dois veículos com informações divergentes sobre o mesmo assunto.

A necessidade de cuidados especiais na seção “Entenda” no Portal EBC foi tema de um comentário da Ouvidoria sobre a importância de oferecer mais subsídios ao leitor e, portanto, evitar erros na apuração dos detalhes citados. A cobertura da greve dos servidores do Itamaraty no exterior foi elogiada em um texto que destacou como as reportagens humanizaram e deram continuidade ao assunto. Em uma análise sobre uma matéria que focou o pedido da Proteste à Agência Nacional de Saúde Suplementar para tornar obrigatória a autorização, pelos planos de saúde, do teste rápido da dengue, vários aspectos positivos da reportagem foram apontados, junto à observação de que algumas informações poderiam ter sido apresentadas de maneira mais objetiva, incluindo, como serviço ao leitor, o valor cobrado à parte por hospitais e operadoras que administram este teste.

Outra análise chamou atenção para vários erros na escolha das palavras utilizadas em uma reportagem sobre a previsão da safra de grãos. Duas matérias da editoria de Educação da Agência Brasil não apontaram a falta de esclarecimentos sobre as causas dos atrasos no pagamento dos salários dos servidores terceirizados e sobre os desdobramentos, supostamente positivos, da ocupação da reitoria por alunos da Universidade Federal do Rio de Janeiro. Também foram feitos elogios à qualidade de uma reportagem sobre a utilização do nome social por travestis e transexuais no Enem. Uma matéria sobre o Feirão da Casa Própria foi apenas uma compilação do *release* veiculado pela Caixa Econômica Federal, sem a adaptação do texto para refletir a ótica do cidadão.

A cobertura de uma rebelião no presídio de Feira de Santana, na Bahia, foi tema de uma análise que destacou a falta de informações antecedentes sobre o fato. A primeira matéria da Agência Brasil informava sobre o término da rebelião sem ter dado notícia de que havia uma rebelião em curso, com reféns e mortos, fatos constatados apenas nas últimas linhas da matéria. Na segunda matéria sobre o assunto, as afirmações de um vereador sobre as condições no conjunto penal do município foram valorizados a ponto de ocupar quase todo o espaço da matéria, à custa de informações mais relevantes disponíveis em outras fontes e dos aspectos humanos envolvidos no fato.

Também foi observada a falta de apuração em uma matéria sobre o assassinato de um ciclista na cidade do Rio de Janeiro, que levou a um erro no nome do local, que é muito conhecido dos cariocas, e conseqüentemente colocou em dúvida a correção das demais informações da matéria. Em reportagem, a modalidade esportiva badminton foi chamada, erroneamente, de peteca.

## Junho

A cobertura do lançamento do Plano Nacional de Exportação deixou de abordar, entre outras coisas, as explicações das estratégias propostas, se o plano tem metas e se investimentos são preconizados para aumentar as exportações, além de não fornecer nenhum dado sobre as exportações brasileiras, salvo a afirmação da presidenta de que o país “não pode aceitar ser vigésimo quinto” no ranking do comércio internacional.

Foi feito ainda, no mesmo mês, um elogio à série de reportagens produzidas pela correspondente da Agência Brasil em Atlanta sobre brasileiros que moram nos EUA, por captar bem a dimensão humana e a variedade das experiências dos imigrantes brasileiros lá, com duas ressalvas: primeiro, a falta de informações sobre como estes brasileiros lidam com as leis de imigração e o que pensam das perspectivas de reformas para facilitar a legalização e, segundo, o equívoco no propósito da publicação da série para comemorar o Dia do Imigrante, já que a data da publicação coincidiu com o Dia do Imigrante no Brasil, não nos EUA. Teria sido mais adequada uma pauta focada em questões como a situação dos haitianos no Brasil e o crescimento da xenofobia. Nesta pauta, um texto sobre os imigrantes brasileiros nos EUA poderia ter entrado como um boxe ou apêndice.

## Julho

A matéria sobre a Copa América, publicada no Portal EBC, teve um erro no título. Foi informado que o Chile, que foi campeão da competição, ficara com o terceiro lugar. O título errado só foi corrigido com 22 horas de atraso. A Ouvidoria também observou que houve demora da Agência Brasil em noticiar um surto de caxumba no Rio de Janeiro, quando já era manchete em outros veículos. Quando a Agência entrou no assunto, foi com uma matéria onde um especialista avaliou a situação, em vez de primeiro apresentar os fatos básicos como referência para as avaliações. Também foi notada uma tendência a se ater a questões técnicas e omitir fatos que, embora talvez espetacularizados nos outros veículos, provocavam apreensão na população com a qual a cobertura teria que dialogar.

Em outra análise, percebeu-se que o Portal EBC editou uma matéria da Agência Brasil, suprimindo um dos dois especialistas entrevistados do texto original e eliminando informações sobre a filiação universitária do outro. Em outra matéria, a Ouvidoria notou a utilização indiscriminada da palavra “técnico” para identificar representantes do governo cujas carreiras são mais políticas que técnicas.

## Agosto

Em relação à cobertura da crise da dívida grega, foi observado o alto grau de dependência da Agência Brasil dos conteúdos produzidos pela agência de notícias Lusa, cuja tônica foram os discursos hegemônicos alinhados aos interesses das instituições financeiras e dos governos europeus, sem a devida atenção tanto a quem lucra com esta situação quanto aos sacrifícios impostos à população. Conteúdos mais críticos produzidos por outros veículos da EBC poderiam ter sido aproveitados para dar mais equilíbrio à cobertura.

Em um levantamento das matérias destacadas no “Saiba Mais” que acompanhara os conteúdos publicados no Portal EBC verificamos que em muitos casos as matérias referiam-se a assuntos completamente estranhos ao tema abordado na matéria principal.

## Setembro

Uma matéria divulgada no Portal EBC foi criticada pela Ouvidoria por uma edição que dava margem à impressão de se estar promovendo interesses comerciais. Em relação ao desfile do Dia da Independência, em Brasília, o ato oficial foi bem registrado, porém a cobertura da participação dos movimentos a favor e contra o governo foi limitada.

Uma reportagem especial lançada no site do Portal EBC sobre a vida nas ocupações que servem de moradia para parcelas da população na cidade de São Paulo foi tema de uma análise em que se notou que, ao contrário das coberturas motivadas por situações de enfrentamento, onde a tendência é de focar os atos violentos e reproduzir as declarações dos representantes das forças antagônicas do momento, a reportagem, que chegou a realizar um trabalho investigativo, captou uma paisagem mais variada e complexa, dando prioridade às vozes dos moradores. A única ressalva foi em relação à dificuldade de acesso ao conteúdo no site.

Na cobertura da Agência Brasil sobre o pacote de ajuste fiscal anunciado pelo governo, observou-se um movimento pendular da reportagem em relação ao governo. Por um lado, privilegiando as fontes oficiais e proporcionando mais espaço às justificativas apresentadas para amenizar a notícia do que às informações sobre as medidas propostas. Por outro, hostilizando o governo através de títulos que dão como certa a proposta mais polêmica do pacote – a volta da CPMF. Esta indefinição foi percebida como uma indicação de que o jornalismo público continua em busca de um caminho do meio.

## Outubro

As eleições simultâneas para os conselho tutelares foram noticiadas pela Agência Brasil. A constatação da Ouvidoria é de que, apesar da boa qualidade da cobertura no que diz respeito à abrangência dos aspectos abordados e ao equilíbrio no corte de participantes entrevistados, a ausência de especialistas no tema e a limitação da abrangência geográfica prejudicaram o resultado. Além disso, identificou-se um equívoco – ligeiro, porém com consequências significativas – na escolha do banco dos dados citados para caracterizar as violações contra os jovens atendidos pelos conselhos. Acrescentou-se a observação de que uma maior interação com os outros veículos da empresa poderia ter levado a um resultado mais informativo.

Em outra análise, a Ouvidoria chamou atenção para o erro cometido em uma reportagem na página de Cultura do Portal EBC ao utilizar a expressão “cariocas”, em vez de “fluminenses”, para se referir aos municípios que integram o estado do Rio de Janeiro. Percebeu-se que no conjunto de matérias

produzidas pela Agência Brasil para o Dia do Professor, foco foi as motivações e os desafios enfrentados por jovens professores no início de carreira em estabelecimentos de ensino básico em Brasília. Teria sido mais que uma efeméride, se tivesse incluído links ou tags que direcionasse a atenção dos leitores aos conteúdos produzidos nas outras praças onde o veículo atua. Estes conteúdos abordavam outros assuntos relevantes à questão da educação no país, entre eles as reações que haviam começado na semana anterior, onde alunos, professores e comunidades reagiram à proposta lançada pelo governo paulista de reestruturar a rede de ensino na capital.

## Novembro

Na matéria da Agência Brasil sobre a economia conseguida pelo governo na compra de passagens aéreas, foi observado que foi relegada ao segundo plano as informações sobre o fator que pesou mais nos resultados, contribuíram à impressão de que os dados estavam incorretos, o que incide sobre a confiabilidade da notícia.

Sobre a cobertura do rompimento da barragem em Mariana (MG), a análise das 115 matérias publicadas pela Agência Brasil nos 16 dias depois do evento apontou vários aspectos positivos. Entre eles, destacaram-se o olhar humano proporcionado pela correspondente que foi enviada ao local e as informações fornecidas pelos moradores referentes aos fatos da tragédia. No entanto, houve dados divergentes que uma apuração mais aprofundada no local poderia ter ajudado a esclarecer, como o horário exato do rompimento e a implementação e fiscalização do plano de segurança da mineradora. Também se observou que faltaram infográficos e mapas para dar aos leitores referências mais concretas para entender a trajetória do desastre. Faltaram também algumas informações para contextualizar melhor o evento, tais como a participação da mineradora na vida da cidade antes da tragédia, e explicações mais completas sobre a legislação brasileira pertinente à segurança das barragens e a atuação dos órgãos de fiscalização no cumprimento das atribuições definidas nesta legislação.

A Agência Brasil noticiou de forma abrangente a prisão do senador Delcídio do Amaral, com acompanhamento dos fatos novos e da repercussão do caso no Senado, na Câmara, no STF e no mercado financeiro. Alguns aspectos, porém, não receberam a atenção que mereciam; faltou uma explicação precisa das razões pelas quais os crimes supostamente praticados pelo senador justificaram sua prisão preventiva.

Na cobertura dos atentados em Paris, observou-se que os principais fatos foram abordados, além das repercussões na França e em outros países dentro e fora da Europa, inclusive no Brasil, mas faltaram informações sobre como as medidas de segurança impostas depois dos atentados foram sentidas e percebidas pela população local. Foram apontadas também matérias específicas que ficaram confusas em relação às informações sobre o controle nas fronteiras internas e externas na Europa. A discussão da questão de segurança versus direitos humanos também foi tratada de forma pouco adequada.

## Dezembro

As eleições legislativas na Venezuela tiveram uma cobertura abrangente, mas a falta de correspondentes no local privou as notícias de uma perspectiva mais próxima à população que votou. Além disso, foram identificadas várias matérias com erros sobre a fase em que a apuração das urnas estava e o tipo de maioria que a oposição tinha conquistado. Somente dois dias depois das eleições foi

publicada uma matéria que, além de fornecer as informações corretas sobre os resultados do pleito, abordou as implicações das diferenças entre os tipos de maioria parlamentar para as atribuições que poderão ser exercidas.

A Ouvidoria também acompanhou a cobertura dos atos realizados, em 16/12, contra o impeachment da presidenta Dilma. A análise apontou que, apesar do equilíbrio numérico na distribuição dos entrevistados, a predominância, em termos dos espaços proporcionados aos respectivos participantes, ficou com a presidenta Dilma, em Brasília, professores universitários, dirigentes sindicais e o líder de um movimento social, em São Paulo, com declarações programáticas e interpretações da conjuntura política, cujos comentários, embora curtos, foram mais voltados para a importância da presidenta continuar no cargo. A concentração da cobertura em Brasília, São Paulo e Rio de Janeiro também interferiu na apuração dos dados referentes aos atos em outras cidades, pois em vez de oferecer uma apuração própria, a Agência Brasil limitou-se a reproduzir a afirmação, que se assemelhava mais a uma estimativa do que a um dado objetivo, feita por um dos dirigentes sindicais.

Outro ponto observado foi a falta de informações sobre o teor do discurso feito em Brasília pelo ex-presidente uruguaio, José Mujica, no mesmo evento no qual a presidenta Dilma participou. A Agência Brasil apenas registrou a presença do Mujica no evento. Se, porém, houvesse maior sinergia entre as equipes de jornalismo dos veículos da EBC, os leitores poderiam ter sido dirigidos a uma reportagem divulgada no mesmo dia no Portal EBC, com as reflexões do ex-presidente uruguaio sobre a situação crítica que o Brasil enfrenta.

## Participação do público

Nas mensagens enviadas pelo público à Ouvidoria, as reclamações constituíram a categoria mais frequente em relação à Agência Brasil e ao Portal EBC. Cerca de 40% das 424 demandas dirigidas à Agência Brasil e 50% das 148 demandas dirigidas ao Portal EBC foram desta natureza.

Os temas mais recorrentes foram os erros de informação e a possível parcialidade no tratamento de fatos polêmicos. As demandas referentes aos erros de informação nos títulos ou nos textos das matérias foram julgadas procedentes e os erros foram corrigidos, quase todos prontamente, com um pedido de desculpas e agradecimentos pelo alerta na resposta ao demandante. Em alguns casos, houve a publicação de uma errata no site. Dentre os tipos de informações incorretas, os erros em dados ou na interpretação de dados foram os mais comuns.

Em alguns casos, os equívocos foram cometidos pelas agências parceiras em notícias reproduzidas pela Agência Brasil. Em um destes casos, em uma matéria sobre o número de vítimas do ebola, a apresentação do número em milhões ao invés de milhares levou um leitor a comentar: "Vinte quatro milhões de infectados, devem estar confundindo com a peste bubônica do século 17" (Processo 104-AB-2015 no Boletim da Ouvidoria, edição 114). Em uma matéria sobre um estudo das práticas religiosas das famílias de jovens extremistas na França, a conclusão apresentada na notícia de que a maioria destes jovens vem de famílias ateias foi contestada por dois leitores que apontaram inconsistências na interpretação dos dados (Processos 13-AB-2015 e 15-AB-2015 no Boletim da Ouvidoria, edição 86). Inicialmente, a resposta da Suadi foi meramente burocrática: "O estudo citado na matéria em questão foi feito pelo Centro de Prevenção contra os Desvios Sectários ao Islã (CPDSI) e está disponível no link <http://www.bouzar-expertises.fr/metamorphose>. O link não foi incluído na reportagem da Agência Brasil porque as informações estão em francês." Depois uma nova mensagem chegou à Ouvidoria sobre o caso e questionava a reportagem, a partir da apresentação de estudos e argumentos específicos. Diante disso, a Suadi reconheceu que houve, de fato, um equívoco na interpretação.

A importância de não só reconhecer erros mas de reconhecê-los publicamente foi tema de outras reclamações. Um leitor denunciou a falta da publicação de uma errata depois da alteração de uma matéria (ver Processo 287-AB-2015 na página 95 do relatório de agosto/setembro): "não houve 'Agência Errou' ou outra matéria retificadora. (...) Tem sido uma prática recorrente as matérias da Agência Brasil serem publicadas e corrigidas posteriormente, (...) sem a publicação de um novo conteúdo de mesmo nível retificando o erro, mudanças e acréscimos. O máximo que acontece são observações em asterisco no pé da matéria. Para quem leu pela primeira vez e não voltou ao link, torna-se impossível saber que a informação foi atualizada ou corrigida". A mensagem foi tratada como um comentário com sugestão de aprimoramento e encaminhada à Suadi para conhecimento. Consequentemente, não houve um posicionamento sobre o assunto.

No que diz respeito à parcialidade, a Ouvidoria constatou que várias das 23 reclamações deste teor foram dirigidas a matérias que apresentavam apenas uma fonte, como órgãos oficiais, entidades de classe, empresas ou especialistas sem incluir contrapontos. Do total de reclamações que questiona-

ram o viés político das matérias, 7 disseram que as notícias têm uma linha editorial “chapa-branca” e 7, uma linha editorial contra o governo. Nesse último caso, segundo os demandantes, as notícias da Agência seriam influenciadas pelos veículos da imprensa comercial.

A Suadi respondeu às 23 reclamações de várias maneiras: reconhecendo o erro (5 casos), acatando a crítica como sugestão (4), agradecendo a mensagem em uma resposta-padrão (5) ou negando a crítica e explicando porque ela era impropriedade (9). Em relação às reclamações que acusaram um viés a favor ou contra o governo, as únicas diferenças dignas de registrar são uma tendência maior de negar as críticas de uma linha editorial contra o governo (4 casos, contra 1 caso de acusação de “chapa-branca”) e de enviar uma resposta-padrão às críticas de uma linha editorial “chapa-branca” (4 casos, contra nenhum com acusação de ser contra o governo).

As mensagens do público também chamaram a atenção de notícias oriundas de agências parceiras. No caso da cobertura da crise da dívida grega, por exemplo, a dependência da Lusa como fonte das informações, contribuiu para que as notícias da Agência Brasil sobre o assunto tivessem um viés que refletiu os interesses das instituições financeiras e dos governos europeus, sem a devida atenção tanto a quem lucra com esta situação quanto aos sacrifícios impostos à população. Em resposta a única manifestação na qual esta crítica foi feita por um leitor, a Suadi discordou, afirmando que: “Nos últimos dias, conforme o assunto foi crescendo, publicamos vários textos sobre decisões e declarações do governo grego, as consequências do não pagamento do empréstimo do FMI, e as manifestações da população”. É sintomático, porém, que os conteúdos da EBC que mais suscitaram manifestações do público sobre o assunto foram duas entrevistas com a economista e auditora fiscal brasileira Maria Lúcia Fattorelli em programas da TV Brasil. A visão crítica dela foi elogiada por vários telespectadores. Uma das entrevistas foi aproveitada em uma matéria da Agência Brasil.

Dentre as reclamações dirigidas ao Portal EBC, as principais acusaram problemas técnicos para acessar links, fazer download de notícias, sonoras e vídeos, escutar áudio de matérias e fazer cadastros para acessos em geral.

No que diz respeito aos links e feeds, as respostas da área de informática indicaram que os problemas apontados foram pontuais, devido a falhas técnicas ocorridas na hora do acesso e que o sistema tinha voltado a funcionar normalmente ou, em alguns casos, foram em decorrência da renovação do formato do Portal em janeiro e que medidas tinham sido tomadas para eliminar os problemas. Em outros casos, os demandantes receberam solicitações de informações sobre como eles acessam o site, baixam conteúdos, etc. ou explicações sobre as limitações de alguns navegadores, sistemas operacionais e tipos de conexão de internet para acessar o site, baixar conteúdos, etc. Quando as demandas trataram de problemas de cadastramento, as respostas forneceram orientações sobre as informações necessárias para efetuar o tipo de cadastramento desejado.

Houve também demandas relacionadas ao compartilhamento de conteúdos nas redes sociais. Em julho uma telespectadora reclamou que queria compartilhar com amigos no Facebook a chamada no site da TV Brasil de um episódio de “Caminhos da Reportagem”, mas só conseguia compartilhar o que está no perfil da emissora (Processo 87-PE-2015, que não foi incluído nem nos relatórios nem nos boletins). A Suadi respondeu: “Neste momento, o site da TV Brasil permite curtir uma página, e não compartilhar. Estamos com um projeto de atualização das páginas para prever esta funcionalidade, conforme sugerido”.

Outras reclamações foram sobre erros de informação, ortografia e layout das páginas da EBC (sites da TV Brasil, Rádios e do próprio Portal). Uma demanda (Processo 144-PE-2015, ver página 62 do relatório de dezembro), por exemplo, queixou da dificuldade em descobrir como acionar o dispositivo de busca no Portal. A instrução “aperte enter” foi acrescentada posteriormente para facilitar as buscas.

As demandas foram atendidas dentro de prazo de 10 dias (corridos) em 84% e 92% dos casos de reclamações dirigidas à Agência Brasil e ao Portal EBC, respectivamente. Das reclamações dirigidas à Agência Brasil e ao Portal EBC, respectivamente, duas e uma continuam pendentes.

Excluindo a categoria de “serviços”, que envolve mensagens que não têm relação à programação e aos conteúdos dos veículos e que são repassadas para as áreas da empresa às quais competem os assuntos abordados, a segunda categoria mais frequente de manifestações são os “pedidos de informação”, que responderam por 20% das demandas dirigidas tanto à Agência Brasil quanto ao Portal EBC. A maioria dos pedidos tratou de obter mais informações sobre matérias publicadas nos sites, informações de contatos com jornalistas ou entrevistados e informações sobre as condições para reproduzir conteúdos em outros sites. Outros pedidos foram relacionados à participação nos conteúdos colaborativos, recuperação de senhas, download de imagens em alta resolução, recebimento de feeds, instalação de aplicativos e disponibilidade de conteúdos, entre outros. Todos os pedidos foram encaminhados às áreas encarregadas das questões abordadas nos pedidos e na grande maioria dos casos respondidas com as informações solicitadas. Em outros casos, onde, por exemplo, a empresa não dispunha de um dispositivo solicitado pelo demandante, o demandante foi informado deste fato. As demandas foram atendidas dentro do prazo de 10 dias (corridos) em 88% e 93% dos casos de pedidos de informação dirigidos à Agência Brasil e ao Portal EBC, respectivamente. Dos pedidos de informação dirigidos à Agência Brasil e ao Portal EBC, respectivamente, cinco e três continuam pendentes.

As manifestações classificadas como “comentários” constituíram 5% das demandas dirigidas à Agência Brasil. Em relação ao Portal EBC houve apenas um comentário. Os teores dos comentários variaram de observações sobre a falta de informações complementares (datas, nomes, etc.) em matérias a propostas de perspectivas diferentes para os temas tratados em conteúdos publicados pela Agência Brasil. Os dois assuntos que provocaram mais comentários foram em relação à publicação em novembro da lista de cidades onde o Dia da Consciência Negra é feriado e em relação a publicações onde conteúdos da Agência Brasil foram supostamente reproduzidos sem os devidos créditos. Todos os comentários foram encaminhados para conhecimento à Diretoria Geral ou às áreas responsáveis pelo jornalismo.

Os elogios formaram a categoria menos frequente das demandas dirigidas à Agência Brasil (3% do total) e a segunda menos frequente das demandas dirigidas ao Portal EBC (também 3%). Os elogios dirigidos à Agência Brasil destacaram matérias pontuais, sem uma relevância maior em termos dos conteúdos. Quatro dos cinco elogios dirigidos ao Portal EBC vieram de usuários que gostaram das alterações no formato.

# Sistema de Rádios

## Sumário Executivo

O ano de 2015 exigiu, por parte do jornalismo, grande fôlego para as coberturas da operação Lava Jato, manifestações contra e a favor do governo, embates políticos no Congresso e a crise financeira. Ao lado desses temas, as emissoras de rádio da EBC ainda tiveram seus próprios desafios. O maior deles é o sinal. Diversas foram as mensagens que chegaram à Ouvidoria, questionando a ausência de uma rádio no dial ou a baixa qualidade do áudio.

Para as emissoras do Rio de Janeiro, os primeiros meses do ano foram difíceis. A falta de ar condicionado obrigou a empresa a liberar os funcionários. Os programas que eram transmitidos ao vivo dos mais variados segmentos foram afetados. Eles foram substituídos por planilhas musicais, que serviram para manter as emissoras no ar de modo bastante precário.

Logo após esse episódio, uma tempestade de verão prejudicou os transmissores das rádios do Rio. Os desfiles das escolas de samba, que tradicionalmente são veiculados pela Nacional do Rio de Janeiro, ocorreram apenas via internet.

Na Nacional da Amazônia, um dos transmissores quebrou em setembro de 2014. Para que o outro transmissor também não deixasse de funcionar, a potência da rádio foi reduzida. O processo de compra das peças só ocorreu no segundo semestre de 2015, após a Ouvidoria apresentar o caso ao Conselho Curador.

O público da MEC FM é o mais participativo. É aquele que mais cobra e exige da emissora. A emissora tem a maior quantidade de reclamações das rádios. A prometida mudança de frequência, que ocorreu em maio, não resolveu os problemas por completo. A insatisfação sobre a qualidade do sinal é contínua e de todas as naturezas – ausência do sinal, baixo volume do áudio, ruído e interferência de outras emissoras.

Todos esses casos estão transcritos neste relatório que apresenta também a análise do conteúdo das emissoras. A Ouvidoria verificou como o Sistema de Rádios cobriu as principais manifestações que aconteceram em 2015. Também, foram analisados os assuntos que tiveram relativo destaque como o escândalo da Fifa, a prisão do senador Delcídio do Amaral, o acolhimento do pedido de impeachment, a operação Lava Jato, o vazamento da barragem da Samarco e o atentado em Paris.

De modo geral, a constatação é que falta segurança ao radiojornalismo na abordagem dos assuntos, principalmente aqueles de natureza econômica e política. A falta de contextualização leva a crer que os fatos são relatados como se já fossem de amplo conhecimento do público e como se todos os ouvintes acompanhassem com regularidade as notícias.

Em relação ao conteúdo musical, tão importante para o Sistema de Rádios, a Ouvidoria realizou uma pesquisa qualitativa com o público da MEC FM. Eles avaliaram a qualidade da programação musical, citaram programas que mais se identificam e apontaram o que precisa melhorar na emissora.

A seção de participação do público evidencia outros pontos que, também, precisam ser observados. Na MEC AM Brasília, há uma sensação de que a emissora está abandonada. Como ela retransmite o sinal da MEC FM e a qualidade do áudio no Distrito Federal não é boa, seu funcionamento é precário.

rio. Na MEC AM do Rio de Janeiro, a lacuna deixada pela Rádio Maluca incomoda os fãs e admiradores desse estilo de programa. A Nacional da Amazônia é a emissora que teve o maior índice de mensagens do público na Ouvidoria. Cerca de 80% das demandas se referem à participação em programas, como o Ponto de Encontro.

## Aspectos observados por mês

### JANEIRO

O ano de 2015 começou com uma falha [no ar-condicionado](#) (pp. 33 a 36) no prédio da EBC no Rio de Janeiro. Com as altas temperaturas na capital fluminense, foi necessário suspender os programas ao vivo. O problema prejudicou todos os veículos da empresa e ocorreu a partir do final de janeiro até meados de março.

Durante o período sem os programas ao vivo, a transmissão se resumiu a uma planilha musical automatizada. Diversas foram as mensagens que a Ouvidoria recebeu de ouvintes que questionaram e reclamaram as razões da mudança brusca na programação.

O problema no sistema de refrigeração não foi o único a atrapalhar as emissoras da EBC no Rio de Janeiro.

### FEVEREIRO

Em fevereiro, após uma tempestade de verão, as rádios ficaram sem sinal durante quatro dias, devido à inundação que atingiu o local onde ficam os transmissores.

No ano em que [Ponto de Encontro](#) (pp. 37 a 38), da Rádio Nacional da Amazônia, fez 30 anos, a Ouvidoria apontou em uma análise a qualidade do programa. Foi possível perceber o quanto a apresentação é feita de maneira informal, quase como uma conversa entre amigos.

Outro exemplo bastante positivo da programação foi a radionovela *O Castigo de Oxalá*, veiculada na Rádio Nacional do Rio de Janeiro. Com uma duração aproximada de 60 minutos, a história prende o ouvinte do início ao fim com uma narrativa envolvente e com um tema interessante: o preconceito racial entre negros.

### MARÇO

Em março, começaram os atos contra o governo. O primeiro deles foi o [panelaço](#) (pp. 40 e 41) do dia 8 de março e aconteceu durante o pronunciamento presidencial em comemoração ao Dia Internacional da Mulher. As matérias só foram postadas na Radioagência a partir do dia 10 e tiveram caráter de repercussão. A primeira matéria se referia à maneira como o assunto foi abordado pela imprensa internacional. A segunda tratou do comentário feito por Aloízio Mercadante. A terceira era um comentário de Eduardo Cunha que, até então, declarava ser a favor da continuidade do mandato de Dilma. A quarta matéria era a repercussão do assunto com a própria presidente.

Em relação às manifestações de rua, houve um ato a favor do governo no dia 13 de março e outro no dia 15 de março. A Ouvidoria registrou em relatório que, apesar de problemas pontuais de texto, houve equilíbrio na cobertura. Não se pode dizer que ocorreu um encaminhamento das notícias a favor ou contra o governo.

## ABRIL

Com a análise “[O isolamento de Tabatinga](#)” (pp. 24 a 25), publicada no relatório de abril, a Ouvidoria mostrou que o conteúdo produzido pela Rádio Nacional do Alto Solimões tem pouco espaço na Radioagência e nos radiojornais da EBC. A justificativa na época era de que “eles [a emissora] não têm jornalistas na equipe. As matérias são feitas por apresentadores e produtores”.

Ainda em abril, a Ouvidoria acompanhou como foi a cobertura das manifestações. Diversas inadequações foram identificadas, como o uso da expressão “protestos em todo o Brasil” para se referir a uma quantidade limitada de locais onde o ato ocorreu. Em uma das reportagens, o texto foi além de noticiar o ato e fez o agendamento da manifestação ao dizer que “a maior passeata, porém, é aguardada para o início da tarde”.

Na análise “Apenas um lado da questão”, também do relatório de abril, uma matéria sobre um projeto de lei que muda a rotulagem em produtos transgênicos foi produzida como se não houvesse oposição à medida.

## MAIO

A Ouvidoria analisou a qualidade da [narração dos repórteres do radiojornalismo](#) (pp. 55 a 56). Os jornais verificados foram Repórter Brasil, Jornal da Cidade, Jornal da Amazônia e o conteúdo postado na página da Rádio Nacional do Alto Solimões. Os problemas identificados foram dificuldades de dicção e de interpretação.

O caso mais grave de dicção estava no Alto Solimões. O jornalista troca a letra “R” por “L”. Nos jornais, algumas dificuldades de interpretação dos textos deixaram as reportagens com aspecto artificial e, também, difíceis de compreender.

Bons exemplos do equilíbrio entre narração e leitura também foram encontrados. Um caso positivo estava no Repórter Brasil em que, apesar do tema complexo da matéria, a repórter fez de forma adequada a inflexão do texto.

No mesmo relatório, a Ouvidoria, na análise “Jornal da Cidade e o esquema de fraude no DF”, mostrou que o noticiário da Nacional FM tratou o maior caso de fraude, até então, no governo distrital, como uma notícia breve e muito resumida.

No texto sobre o Bate Papo Ponto Com, da MEC AM, a Ouvidoria chamou atenção para o atraso na publicação de mensagens relacionadas ao programa. Apesar de ter a proposta de convidar o público a participar via redes sociais e telefone, somente horas após o fim do programa é postado algo na página da rádio no Facebook sobre a última edição. Assim, a página acaba por não fazer chamadas para o público participar dos debates.

## JUNHO

O mês de junho foi bastante positivo para a Rádio Nacional do Alto Solimões com o início das transmissões via streaming. A medida atendeu a uma demanda de ouvintes e da própria Ouvidoria. Acompanhar os programas produzidos e veiculados em Tabatinga era uma verdadeira odisséia. Todo o material precisava ser gravado e enviado via CD ou encaminhado por e-mail.

A Nacional do Alto Solimões foi a última das rádios da EBC a estar disponível na web. Segundo a coordenação da emissora, isso se deve aos problemas daquela região em disponibilizar conexão de internet com qualidade suficiente para as transmissões. Apesar de ainda ter alguns problemas de

conexão, o sistema de streaming do Alto Solimões funciona bem e, pelo menos no computador, não enfrenta grandes problemas. No entanto, o isolamento do conteúdo persiste. Pouco do que é produzido no Alto Solimões é aproveitado nos jornais de rede, como o Repórter Brasil.

Em relação ao conteúdo dos veículos, a análise "[Cobertura do escândalo da Fifa durante o mês de junho](#)" (pp. 20 a 23) mostrou como o radiojornalismo da EBC acompanhou os casos de corrupção na principal entidade do futebol no mundo. A verificação abrangeu 13 matérias e a constatação é de que é preciso trabalhar o processo de produção e edição das reportagens para que elas sejam capazes de contextualizar adequadamente o assunto. Em alguns casos, a abordagem dos fatos foi limitada e faltaram informações básicas para permitir ao ouvinte compreender o que se passava.

Na análise "Informações erradas em reportagem sobre Aids", a Ouvidoria mostrou que uma matéria postada na Radioagência noticiou o aumento do número de pessoas que usam antirretrovirais como resultado de um investimento em campanhas do governo, mas, na verdade, o que houve foi uma mudança no protocolo para utilização do medicamento.

Dando continuidade ao acompanhamento das notícias sobre a operação Lava Jato, o relatório trouxe uma análise com 24 matérias que correspondem a todo mês de junho. A cada matéria verificada são destacados erros e acertos. A constatação geral é de que o radiojornalismo precisa contextualizar as informações, em vez de partir do princípio de que o fato já é de amplo conhecimento público.

## JULHO

Um assunto que esteve presente no noticiário do último ano foi o [resultado das loterias da Caixa Econômica Federal](#). Seja nos jornais de rede, como o Repórter Brasil, ou no local, como o Repórter Rio, o radiojornalismo dá destaque ao jogo de apostas da Caixa.

Além de informar os resultados, há também pautas específicas sobre loterias, como a notícia "Mega Sena inova com três sorteios na semana no Dia das Mães". A matéria postada na Radioagência em 4/5 é uma nítida propaganda dos produtos da Caixa Econômica, já que trata apenas de informe sobre mudança na maneira dos sorteios. Não há qualquer relevância social, econômica ou política na notícia.

Esse assunto foi tratado pela Ouvidoria no relatório de julho de 2015. Após a publicação, nada mudou. O radiojornalismo continuou a noticiar os resultados da Mega Sena, mesmo a Caixa tendo um horário contratado dentro das emissoras da EBC para fazer esse tipo de divulgação, fora do jornalismo.

No mês de julho, a notícia sobre a Operação Vícios deixou de informar a finalidade do Sicobe (Sistema de Controle de Bebidas). As possíveis irregularidades nesse sistema é que originaram a investigação da Polícia Federal. Quem ouviu a notícia na Rádio Nacional do Rio de Janeiro não conseguiu entender o que faz o tal sistema.

A análise "Notícia que não informa: o fechamento do estaleiro Eisa Petro I" mostrou que a reportagem confundiu diversos fatos e não se referiu nem mesmo ao nome do estaleiro de forma correta. Outra fragilidade é que a matéria tem apenas como fonte o sindicato dos metalúrgicos e não foi apresentada a versão da Petrobras.

"Dando voltas no assunto principal" se refere à matéria do Repórter Brasil sobre a aprovação da Medida Provisória que prorroga as regras do salário mínimo e estende o benefício para os aposentados. A reportagem não contou como foi o processo de aprovação da MP. Em vez disso, a matéria

preferiu enfatizar como o salário mínimo “avançou” nos últimos anos, com uma política de valorização.

Outro problema identificado no mês de julho foi a omissão ao ataque sofrido pelo presidente da Fifa, Joseph Blatter, por um comediante durante uma entrevista coletiva. O fato ocorreu durante a manhã do dia 20. O Repórter Nacional, que vai ao ar ao meio dia, tratou da entrevista concedida pelo dirigente, mas não relatou que notas de dólares foram jogadas em direção a Blatter.

Em relação à notícia sobre a divulgação do relatório final da CPI da Violência, faltou informar quem foram os deputados federais que questionaram a conclusão do documento de que há um genocídio de jovens negros no Brasil. As razões que levaram esses parlamentares a fazer essa afirmação também não foram relatadas.

## AGOSTO

A turbulência política do segundo semestre de 2015 foi acompanhada pelo noticiário radiofônico da EBC. **No mês de agosto**, especificamente, quatro coberturas mereceram atenção por parte da Ouvidoria. A primeira se refere às manifestações contra o governo do dia 16. A segunda foi sobre as manifestações organizadas pelas centrais sindicais a favor do governo, no dia 20. A terceira, sobre a denúncia feita pela Procuradoria Geral da República contra Eduardo Cunha e Fernando Collor. Por fim, a sabatina no Senado com o procurador Rodrigo Janot.

Nas reportagens sobre as manifestações ocorreram equívocos pontuais de texto. Em relação às outras notícias, houve falta de contextualização adequada e fatos foram omitidos. Na denúncia contra Cunha e Collor, por exemplo, o radiojornalismo não informou como foi a operação da PGR que apurou as supostas irregularidades envolvendo o presidente da Câmara dos Deputados. Na sabatina de Janot, o enfrentamento com Collor também não foi relatado.

A visita de uma comitiva de autoridades alemãs ao Brasil foi assunto do comentarista de economia do Repórter Brasil. Na abertura do quadro, uma jornalista perguntou: “segundo o vice-ministro das Finanças da Alemanha, o Brasil precisa criar regras que permitam dar segurança aos investidores. Que regras seriam essas?” Apesar do questionamento objetivo e direto, a resposta foi confusa, não apresentou números ou argumentos sólidos para defender um ponto de vista. O comentário não teve uma abordagem técnica, mas foi baseado em frases de efeito, como “o Brasil é um país estável juridicamente” ou “você vê que o Brasil é um baita país”.

## SETEMBRO

A Rádio Nacional da Amazônia funciona em duas frequências, 6.180 e 11.780 khz. Apenas essa última está sendo utilizada. O motivo foi uma peça que quebrou em um dos transmissores em setembro de 2014. O pedido de compra das peças foi feito em junho de 2014, cerca de três meses antes de o equipamento ser danificado.

A Ouvidoria tratou sobre a situação da Nacional da Amazônia no relatório de **junho** e de **setembro**. Após a apresentação do caso ao Conselho Curador, o processo de licitação finalmente foi publicado. A licitação foi realizada, a peça entregue e instalada no transmissor. Apesar disso, o transmissor ainda tem problemas. Segundo a área responsável, como o equipamento é velho e ficou inativo por 16 meses, ele continua a apresentar defeitos. “Estamos concentrando todos os esforços para recuperá-lo o mais breve possível”, informou o setor.

Com a análise “O difícil equilíbrio da comunicação pública”, a Ouvidoria tratou da cobertura das manifestações contra e a favor do governo no dia da independência. Entre as inadequações de textos, a reportagem afirmou que os atos aconteceram em “algumas cidades”, mas só trouxe o relato de Brasília. A reportagem não fez referências às vaias à presidente Dilma Rousseff ou à tentativa de invasão da área dos desfiles.

O corte no orçamento do governo federal foi a principal notícia do Repórter Brasil, no dia 15. O assunto ocupou cerca de 10 minutos e foi abordado por diversos ângulos. No entanto, o comentarista de economia não explicou de forma objetiva e clara o assunto para o ouvinte. Ele preferiu uma abordagem do fato sob um viés mais político. Uma jornalista perguntou a ele, por exemplo, qual o impacto na vida do brasileiro. O comentarista simplesmente não respondeu ao que foi perguntado e falou de outro aspecto do assunto. Como a participação dele aconteceu por telefone, parecia que ele não conseguiu ouvir a pergunta.

## OUTUBRO

**Como avaliar a programação musical de uma emissora que se dedica à música clássica?** Para cumprir esta tarefa, a Ouvidoria, a partir do setor de Monitoramento e Gestão da Informação, fez uma pesquisa qualitativa com aqueles que mais conhecem a MEC FM: os ouvintes. Todos que enviaram uma mensagem direcionada à emissora, no período de janeiro a junho de 2015, receberam um questionário para avaliar a qualidade da programação musical da emissora. O índice de participação foi de 20%.

O resultado mostra que 61,1% dos ouvintes avaliam a programação musical como muito boa, 27,8% disseram que é boa e 11,1% regular. A pesquisa também verificou os programas que o público mais se identifica. Nas respostas, foram citados Áurea Música, Manhã MEC FM, Alma Blues, Grandes Clássicos, Rádio OSB, Sala de Música, Supertônica, Concertos Deutsche Welle, Harmonia, Blim-Blem-Blom e Momento do Jazz. Entre as sugestões dos ouvintes estão retirar ou reduzir a quantidade de programas jornalísticos, melhorar a qualidade do sinal, diversificar os compositores e as peças exibidas.

As informações completas sobre a pesquisa constam no relatório da Ouvidoria do mês de outubro de 2015.

Ainda em outubro, a Ouvidoria fez um elogio ao Em Conta, da Rádio Nacional da Amazônia. O programa usa uma linguagem clara e próxima ao ouvinte para explicar economia ao ouvinte. Para a Ouvidoria, o Em Conta, ao evitar o relato empolado do economês e ser mais didático, cumpre duas premissas do jornalismo: universalização da notícia e atualidade.

## NOVEMBRO

Três fatos dominaram o noticiário em novembro: o rompimento da barragem da Samarco, a prisão do senador Delcídio do Amaral e o atentado a Paris. Os assuntos tiveram cobertura do radiojornalismo e as respectivas matérias foram analisadas pela [Ouvidoria](#).

Em relação à barragem, a análise abrangeu o Repórter Brasil do dia seguinte ao desastre e também 24 matérias postadas na Radioagência, no período de 6 a 23. Os principais pontos observados foram os seguintes: não houve nas notícias, nos primeiros dias, a informação de que a lama poderia alcançar o Rio Doce; as vítimas não apareceram na cobertura, apenas relatos sobre número de mortos, feridos e desaparecidos; houve um excesso de oficialismo ao retirar as pessoas afetadas e desta-

car somente a fala das autoridades governamentais; alguns fatos foram negligenciados, como o envio de água contaminada com querosene para Governador Valadares (MG), para atender as famílias que ficaram sem abastecimento.

A prisão de Delcídio do Amaral foi noticiada com destaque no Repórter Nacional. O assunto teve uma cobertura adequada com as informações sobre o motivo da prisão, as buscas no gabinete dele e a repercussão no Senado.

Já a edição do Repórter Brasil que tratou do atentado na França teve problemas de paginação – ou seja, a maneira como as reportagens são organizadas para irem ao ar. A primeira matéria tinha caráter analítico e relatou como isso influencia na crise dos refugiados. Até aquele momento, nada havia sido informado sobre como os ataques ocorreram. O jornal falou, então, da repercussão sem apresentar o fato.

## DEZEMBRO

No dia 2/12, a bancada do PT decidiu que iria votar contra Eduardo Cunha, presidente da Câmara, no Conselho de Ética. Como retaliação, Cunha acolheu o pedido de impeachment contra a presidente Dilma Rousseff. Todos esses fatos ocorreram durante a tarde. O boletim Nacional Informa, veiculado de hora em hora, acompanhou o caso. Ao longo do dia, foi possível saber o que acontecia no Congresso.

Ao tratar do acolhimento do pedido de impeachment, o Nacional Informa destacou apenas a fala da presidente Dilma. Nenhum trecho da entrevista coletiva concedida por Cunha foi ao ar.

No dia seguinte, o Repórter Brasil tratou o assunto como repercussão. Apesar do fato já ter sido informado em um boletim no dia anterior, era de se esperar que o principal radiojornal da EBC abordasse o assunto a partir do início para situar o ouvinte.

No dia 15, a notícia sobre a operação Catilinárias, da Polícia Federal, foi reduzida praticamente às buscas na casa de Eduardo Cunha. A abertura do radiojornal Repórter Nacional, a chamada da matéria e o próprio texto da repórter se resumiram a informar apenas a ação contra Cunha. Na verdade, foram cumpridos 53 mandados referentes a sete processos a partir de provas obtidas na Lava Jato.

No dia 16, o Nacional Informa noticiou com bastante atraso as manifestações que aconteciam em 25 estados e no Distrito Federal contra o impeachment. Ao longo do dia, o noticiário acompanhou a sessão do Supremo Tribunal Federal que iria definir o rito do processo na Câmara. Os atos que ocorreram nas ruas de diversas cidades somente foram tratados pelo boletim às 21h.

## Participação do Público

O Sistema de Rádios recebeu, em 2015, 970 manifestações do público. A média foi de 80 participações por mês. A maior quantidade foi de reclamação, 293. Quanto aos elogios, as emissoras da EBC receberam 72 demandas. As outras mensagens foram registradas como sugestão (80), comentário (11), serviço (347) e pedidos de informação (167).

A emissora com o maior índice de participação foi a Nacional da Amazônia. Ela recebeu 299 manifestações do público. Desse total, 244 correspondem a serviço. Em geral, foram mensagens que o público enviou ao programa Ponto de Encontro.

No ranking geral de participação, a MEC FM ficou em segundo lugar com 216 manifestações do público. Entre todas as emissoras de rádio, ela teve a maior quantidade de reclamações (99) e, também, de elogios (31).

A seguir o relatório mostra como foi o desempenho de cada emissora e apresenta um recorte das mensagens para ilustrar as mais recorrentes, os assuntos mais significativos demandados pelo público e as respostas das áreas.

### MEC AM BRASÍLIA

A MEC AM de Brasília registrou, no ano passado, 12 manifestações, sendo quatro reclamações, cinco serviços e três pedidos de informação. Em relação às reclamações, basicamente, elas giram em torno da falta de uma programação própria. Outras mensagens questionam sobre a possibilidade de migração para o FM.

A seguir está um recorte das principais mensagens que a emissora recebeu:

Nelson Maravilhas Júnior (Processo 3-MB-2015): "Já remeti anteriormente, mas sintetizo aqui. Por que não haver notícias/agenda de Brasília, mas só do Rio? E sobre a transformação de AM para FM em Brasília?".

Resposta: "Em outras épocas, tínhamos a preocupação de produzir material para os ouvintes do Rio e de Brasília, mas a falta de pessoal acabou limitando nossa produção. Existe um projeto na empresa de tornar a Rádio MEC AM de Brasília mais local. Enquanto não acontece, vamos fazer o esforço de incluir na nossa pauta sempre alguma ação da vida cultural da cidade. Quanto à migração da emissora para o FM, não existe este projeto para a Rádio MEC AM de Brasília. Atualmente é possível ouvir o sinal da MEC FM Rio na internet e em aplicativos de celular".

Sandoval Macedo de Melo (Processo 7-MB-2015): "Sou ouvinte da rádio MEC AM 800 aqui em Brasília. Infelizmente, o sinal AM não está disponível em muitos aparelhos, principalmente nos celulares. Gostaria de saber se a rádio MEC AM, em Brasília, pretende migrar seu sinal para o FM, conforme projeto do governo federal".

Resposta: "A MEC AM de Brasília não migrará para FM. Esperamos ter ajudado e qualquer outra dúvida, entrar em contato novamente conosco".

## MEC AM

Os primeiros meses de 2015 foram bastante complicados para as emissoras cariocas. Em janeiro, a falha do sistema de ar condicionado deixou os ouvintes sem programas ao vivo. Em fevereiro, uma tempestade prejudicou os transmissores e a emissora ficou disponível apenas via internet. As mensagens do público nesse período refletem esses problemas.

Sobre a MEC AM, a emissora teve 81 manifestações do público. Desse total, 30 foram reclamações, 10 elogios, 10 sugestões, um comentário, 10 serviços e 20 pedidos de informação. Após a crise do ar condicionado e o apagão do sinal, os meses seguintes foram marcados por sugestões para o retorno do programa Rádio Maluca, de alterações na grade e relatos de problemas de sinal.

As mensagens, a seguir, dão uma amostra dos questionamentos dos ouvintes e das respostas das áreas.

Licínio Machado Rogério (Processo 8-MA-2015): "A MEC AM está fora do ar já faz 24 horas. Só se pode ouvi-la pela internet. O que houve?"

Resposta: "A Coordenação de Conteúdo e Programação informa que as rádios do RJ passam por um momento muito crítico. Estão sem ar condicionado nos estúdios, sendo assim impedidos de manter a programação ao vivo das emissoras. Estamos com um esquema especial e temporário para mantermos as três rádios no ar. Pedimos um pouco de compreensão dos ouvintes. A equipe de engenharia já está providenciando estúdios provisórios em uma área com ar condicionado para retornarmos ao normal, enquanto o problema da refrigeração não é resolvido".

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

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

Nagib Pacha Júnior (Processo 44-MA-2015): "Acabaram os programas infantis da MEC AM aos sábados?"

Resposta: "Os programas continuam na grade de programação. O Estação Brincadeira está no ar das 9 às 11 horas. O horário da Rádio Maluca vai sofrer uma reformulação por causa da morte do produtor e apresentador Zé Zuca. Haverá uma série especial homenageando-o no mês de julho e, a partir de agosto, será feita uma nova programação infantil."

Gilson Paulo Perdigão Gomes (Processo 50-MA-2015) sugere, via telefone, que a Rádio MEC AM tenha na sua grade programas infantis, no horário de 7h às 9h e que antes disso tenha um programa de educação física, com relaxamento mental e meditação, de duração de 15 minutos. Além disso, o demandante sugere que a MEC AM apresente uma rádio novela às 14 e às 20 horas e que sejam lidos poemas a cada 10 minutos.

Resposta: "Temos na nossa grade de programação uma faixa infantil aos sábados que vai das 9 às 12 horas. Durante a semana, neste horário sugerido é mais difícil por ser um horário no qual muitos ouvintes demandam programas mais informativos e de prestação de serviço. Às sete horas, temos um programa de duração de 10 minutos, já tradicional na nossa grade que trata de ginástica pelo rádio. Podemos propor que parte deste horário seja de relaxamento, conforme sugerido. A poesia está no ar em vários momentos da programação. "

Aluísio Lemos (Processo 57-MA-2015), via telefone, conta que no dia primeiro de setembro, o sinal da Rádio MEC AM do RJ voltou a ficar muito ruim, com zumbido e batimentos. O ouvinte quer saber quando esse problema será definitivamente resolvido. Ele também quer saber quando voltará a funcionar o tradicional prédio da Rádio MEC na Praça da Republica.

Resposta: "Informamos que no dia 01/09 devido à forte tempestade localizada na área dos nossos transmissores tivemos que abaixar a potência da transmissão da Rádio MEC para evitarmos danos maiores aos equipamentos, normalizando a potência logo após a passagem da tempestade. Quanto à volta do funcionamento do tradicional prédio da Rádio MEC na Praça da Republica, a Rádio MEC AM Rio de Janeiro informa que 'há um projeto de reforma em discussão dentro da empresa, mas sem prazo definido. As Rádios hoje funcionam no Prédio da Gomes Freire'."

## MEC FM

No ranking geral, a MEC FM teve a segunda maior quantidade de mensagens. Em relação às reclamações e elogios, a emissora ficou em primeiro lugar nessas duas categorias.

Sobre as reclamações, os problemas dizem respeito à indisponibilidade do sinal, chiado e o volume baixo da recepção. A mudança da frequência, em 10 de maio, não resolveu os problemas. Vários ouvintes confirmaram que ocorreu uma melhoria da qualidade do som. No entanto, as reclamações não cessaram.

Outro problema é que a área responsável pelo sinal demora a encaminhar as respostas à Ouvidoria. Há diversas mensagens que só foram enviadas um ou dois meses depois que o demandante solicitou a informação, sendo que o prazo limite é de cinco dias úteis. O atual relatório de pendências informa que a MEC FM tem 29 processos abertos. Os dados foram verificados em 29 de janeiro, durante a elaboração deste documento. O caso configura descumprimento das normas da própria EBC e um flagrante desrespeito ao cidadão.

As mensagens, a seguir, são um recorte dos assuntos mais tratados pelos ouvintes.

Basílio Vasconcelos (Processo 26-MF-2015): "Há muitos meses, a MEC FM está transmitindo com baixíssima potência, deixando de ser ouvida em muitos bairros na cidade do Rio de Janeiro. Além disso, um dos canais de áudio está de longa data com ruído de fundo 60/120 Hz, cobrindo inclusive a transmissão de peças com trecho em pianíssimo. Qual a previsão de correção desses problemas observados faz muito tempo?"

Resposta: "A potência de transmissão não está baixa, como alega o ouvinte, mas está abaixo da nominal por problemas técnicos. Se o ouvinte mora em bairro que tenha obstrução, ou seja, afastado do Sumaré, realmente pode ter problemas de recepção. Vamos apurar as irregularidades apontadas em relação ao ruído de áudio."

Contestação da resposta: "Trabalhei algumas dezenas de anos em eletrônica, inclusive em rádio transmissão, e posso afirmar que a potência de transmissão não está abaixo do padrão, mas sim

está muito, muito abaixo da nominal. Enquanto todas as demais emissoras FM podem ser ouvidas com som forte em toda a Grande Rio, a MEC FM deixa de ser ouvida com extrema frequência em muitas áreas da cidade. Quanto ao zumbido, gostaria de ser informado quando será resolvido (trata-se de problema simples, de contaminação da linha de áudio pela linha de alimentação de energia, por fuga, falta de filtragem etc.)”.

O ouvinte enviou a mensagem em 19 de fevereiro. A resposta da área ainda não foi encaminhada até o fechamento deste relatório para a Ouvidoria.

Anderson Jesus Ribeiro Braga (Processo 45-MF-2015): “Sou ouvinte assíduo da rádio MEC FM e gostaria de sugerir algo sem parecer grosseiro. A sugestão também serve como pergunta. Tenho dificuldades para ouvir a MEC com o mesmo volume que ouço outras rádios. Todas às vezes têm de aumentar bastante para ouvir alguns concertos, sobretudo na hora em que o movimento da peça está no momento pianíssimo. Daí o som fica quase inaudível. Sinto isto, pois logo em seguida, ao mudar o dial para uma rádio bem próxima (99.9MHz), eu tenho de correr pra baixar o volume. Sugiro que, se isto não for um problema técnico ou eu desconheça algum fato, vocês tentem emitir um pouco mais de som. Obrigado e obrigado pela opção de ter um rádio como esta em Frequência Modulada.”.

O ouvinte enviou a mensagem em 25 de março. A resposta da área ainda não foi encaminhada até hoje para a Ouvidoria.

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

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

Elcio Resende Alves Pinto (Processo 94-MF-2015): “Gostaria de fazer elogio em razão da mudança da frequência da MEC FM aqui no Rio de Janeiro. Na frequência anterior, eu passava em alguns bairros, principalmente na região de Jacarepaguá e não conseguia ouvir mais nada e eu não tinha a menor ideia que era por causa da frequência. Na nova frequência, ficou bem melhor. Parabéns”.

Resposta: Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Superintendência de Rádios do Rio da EBC para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição.

Dilson Vasconcelos Silva (Processo 194-MF-2015) ligou para reclamar que após a mudança da frequência não houve melhora. Ele disse que a localização no dial é muito difícil, que há um chiado permanente e que a emissora sai do ar com frequência. Dilson também informou que a sintonia é muito ruim, que mistura com outras e sai do ar com frequência. Ele disse que as outras rádios possuem boa sintonia, somente a MEC FM do RJ que não. No dia 29/12, às 11h14, ele diz que está ruim neste momento e está muito aborrecido. Deseja que seja resolvida a situação o mais rápido possível e quer saber o motivo da demora na resolução dessa situação.

A mensagem foi enviada pelo ouvinte em 29 de dezembro. Até o fechamento deste relatório, a área não havia encaminhado à resposta.

## NACIONAL DA AMAZÔNIA

A Nacional da Amazônia é a emissora que tem o maior índice de participação do público. Em 2015, foram recebidas 299 manifestações dos ouvintes. Desse total, 80% foram classificadas como serviço e se referem a mensagens destinadas, em especial, ao programa Ponto de Encontro. São pessoas que procuram parentes ou querem mandar um recado através da emissora. Isso mostra a necessidade do investimento da EBC na divulgação dos canais de contato entre o ouvinte e os programas.

Em relação às demandas que são propriamente de natureza da Ouvidoria, as reclamações foram relativas à indisponibilidade de uma das frequências da Nacional da Amazônia. O problema é a indisponibilidade de uma das frequências – como já relatado anteriormente. A seguir está um recorte dessas demandas:

Nilda Belchior da Silva (Processo 20-OC-2015) explica que é ouvinte da Rádio Nacional da Amazônia há muito tempo. Ela reclama que está com dificuldades para captar o sinal na frequência 49 metros não pega mais e na de 25 está ruim. Pede uma resposta e/ou solução para o problema.

Resposta: "As transmissões da Rádio Nacional da Amazônia em 49 metros estão passando por um período de redução da potência de transmissão, em decorrência de problemas técnicos. Em breve retornaremos à situação de plena potência. Enquanto isso os ouvintes poderão continuar recebendo a programação através das Ondas Curtas em 25 m que permanece dentro da normalidade. Não temos registro de ocorrências de problemas técnicos, nem de reclamações de baixa qualidade das transmissões em 25 m e, por conseguinte, estamos à disposição da ouvinte para orientá-la sobre possíveis problemas com os seus dispositivos de recepção".

Ana Leite (Processo 39-OC-2015) reclama que a Nacional da Amazônia 25 metros e 49 metros estão fora do ar.

Resposta: "As transmissões da Rádio Nacional da Amazônia em 49 m estão passando por um período de redução da potência de transmissão, em decorrência de problemas técnicos. Em breve retornaremos à situação de plena potência. Enquanto isso os ouvintes poderão continuar recebendo a programação através das Ondas Curtas em 25 m que permanece dentro da normalidade. Não temos registro de ocorrências mais graves e duradouras de problemas técnicos, nem de reclamações de baixa qualidade das transmissões em 25 m. Houve algumas ocorrências de interrupções de curta duração em decorrência de suspensão do fornecimento de energia pela concessionária. Por conseguinte, gostaríamos que o ouvinte informasse os horários de interrupção para esclarecermos tudo devidamente. Continuamos à disposição do ouvinte para orientá-la sobre possíveis problemas com os seus equipamentos de recepção".

## NACIONAL DE BRASÍLIA AM

A Nacional AM recebeu 79 manifestações do público, sendo 32 serviços, 18 reclamações, 12 sugestões, 11 pedidos de informações e seis elogios. As mensagens tratam, sobretudo, de sugestões para a grade de programação e solicitações para participação em programas de entretenimento. A seguir está uma amostra das mensagens.

Marcelo Duarte Conceição (Processo 2-AM-2015): "Colocar dois ou mais programas de participação ao vivo nos fim de semana. E a volta do Bate Papo Nacional".

Resposta: Suas sugestões foram encaminhadas para a Coordenação da Rádio Nacional de Brasília AM para conhecimento. Ressaltamos que a definição da programação e de conteúdos leva em con-

sideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões, busca-se atender ao maior número de ouvintes possível e as mudanças dependem de uma série de estudos e não ocorrem com frequência.

João de Zé (Processo 24-AM-2015): "Sinto muita falta do programa No Tabuleiro do Brasil, que muitos brasileiros e eu ouvíamos nas madrugadas de todos os dias desde o mês de setembro de 2006. Saiu do ar no final do mês de Dezembro/2014. Não entendemos o motivo. A minha mãe de 87 anos que mora no interior do Maranhão também ouvinte do programa, me pediu para entrar em contato com o titular do programa, o Sr. Geraldo do Norte. Não tenho meios para me comunicar com ele. Sei que ele reside no Rio de Janeiro, e é natural do Rio Grande do Norte e nada mais. Por este motivo resolvi utilizar este espaço para solicitar o retorno do Programa No Tabuleiro do Brasil".

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

Gaúcho da Fronteira (Processo 61-AM-2015): reclama do programa "Eu de Cá e Você de Lá", pois diminuíram consideravelmente o tempo de atendimento das participações ao vivo via telefone. Ele reclama também da conversa com o Rio de Janeiro. Não faz sentido ter ela no programa.

Resposta: "Em primeiro lugar agradeço o contato com a Rádio Nacional de Brasília. A participação dos ouvintes não só em nossa programação, mas também em canais como a Ouvidoria nos ajuda a aprimorar cada vez mais nossos serviços. É tradição da emissora o contato direto com os ouvintes, seja por telefone ao vivo no estúdio, seja por meio da Central do ouvinte, seja por carta ou utilizando novas tecnologias como as redes Sociais. O whatsapp é uma dessas novas formas de "conversa" do apresentador com os ouvintes. Por ser em formato de texto ou áudio, há a possibilidade de atender várias participações em um curto espaço de tempo. No caso das participações por telefone, elas são mais demoradas e, por isso, têm seu número reduzido em relação à anterior. Isto explica a quantidade maior de manifestações por meio do whatsapp".

## NACIONAL DO ALTO SOLIMÕES

A rádio sediada em Tabatinga, no Amazonas, tem o menor índice de participação dos ouvintes. No ano inteiro, foram apenas seis mensagens, distribuídas em uma reclamação, um elogio, duas sugestões, um serviço e um pedido de informação.

Olivaldo Bruno (Processo 1-AS-2015): "Gostaria de registrar uma reclamação quanto à fotografia utilizada em uma matéria disponível na URL <http://radios.ebc.com.br/reporter-solimoes/edicao/2015-04/igreja-catolica-de-tabatinga-realizar-bingo-beneficente-neste-final> A mesma é de minha autoria, e não da fonte citada na página. Sugiro correção da mesma com créditos a Olivaldo Bruno/PortalBRW.com"

Resposta: "Informamos que os créditos da imagem citada já se encontram adequadamente corrigidos. Todavia, caso seja necessário continuamos à disposição para sanar qualquer outra dúvida ou pendência".

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

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

## NACIONAL DO RIO DE JANEIRO

A Nacional do Rio de Janeiro recebeu 131 mensagens dos ouvintes. No total, foram 35 reclamações, 10 elogios, 19 sugestões, dois comentários, 22 serviços e 43 pedidos de informação. Como ocorreu com a MEC AM, as manifestações nos primeiros meses tratavam a respeito da infraestrutura da emissora e eventuais problemas de sinal. Ao longo do ano, destacam-se os pedidos e sugestões para a grade de programação.

A seguir está um recorte das mensagens recebidas.

Leandro M. Silveira (Processo 34-RJ-2015): "Sou ouvinte da rádio Nacional do Rio de Janeiro, 1130 AM desde 1996. Venho por meio de essa mensagem colocar a minha reivindicação a respeito dos problemas atuais enfrentados pela rádio Nacional no Rio. A saída do prédio da Praça Mauá foi um baque para a rádio e infelizmente isso vem se refletindo na programação. Sem condições de trabalho, tendo em vista, o ar condicionado quebrado, a emissora tem deixado de veicular a sua programação por vários dias. A Nacional é para o Brasil um patrimônio histórico e merece um tratamento digno. Sabemos da conjuntura econômica atual do Brasil, que dificulta resoluções rápidas. No entanto, um dos nossos patrimônios culturais que é a Nacional não pode ficar relegada ao estado atual no qual se encontra que é falta de infraestrutura. Com todos esses problemas já elencados, as equipes de produção e gestão fazem o possível para ofertar a nós ouvintes uma programação de qualidade, reforço, qualidade de profissionais vocês tem e de sobra, não nominarei para não correr o risco de esquecer alguém. Mas falta infraestrutura. Pergunto Se não é possível ainda voltar para a Praça Mauá, território da emissora. A minha reivindicação é também de uma série de pessoas que ouve a emissora, sobretudo pessoas idosas que, por vezes, não tem a chance de colocar suas reivindicações aos gestores. Só aqui na minha rua são 50 ouvintes. Poderia trocar de dial, poderia optar pela web ou TV para obter as informações acerca do Brasil e do mundo, mas ainda é o rádio um dos mais rápidos e eficientes meios de comunicação, ainda mais no Brasil que possui uma parcela significativa de idosos e pessoas das classes populares e que culturalmente busca no rádio, inclusive a companhia não só para as horas vagas, mas para acompanhá-los em suas atividades culturais. Enquanto ouvinte, torço pela solução; enquanto historiador, chamo atenção mais uma vez para a importância histórica da Nacional, lembro que a emissora resistiu bravamente às tentativas de destruição durante o período compreendido entre 1964 e 1985 e espero que o governo da Presidente Dilma possa fazer diferente, afinal uma de suas pautas durante a campanha foi garantir a nós brasileiros alternativas midiáticas, e penso que a EBC possa exercer isso com qualidade".

Resposta: "A propósito da mensagem do ouvinte Leandro Silveira a respeito dos problemas atuais enfrentados pela Rádio Nacional do Rio de Janeiro esclarecemos que em decorrência das altas temperaturas provocadas por pane no sistema de refrigeração do edifício no início de março, a Rádio Nacional do Rio de Janeiro vinha operando, de forma intermitente, com programações ora ao vivo ora gravada. No entanto, desde à tarde da terça-feira (17), as transmissões foram normalizadas. Elas passaram a ser realizadas do estúdio provisório instalado na central técnica da TV Brasil, aonde o ar refrigerado não sofreu pane. Nas próximas horas a emissora estará instalação com seu estúdio ao vivo, no estúdio de produção, cujo sistema de refrigeração funciona normalmente. Há a previsão de que em duas semanas a emissora volte a operar do seu estúdio normal, com o restabelecimento

sistema de ar refrigerado. A Empresa Brasil de Comunicação (EBC), gestora da emissora, está enviando todos os esforços para que a situação volte à normalidade o mais rápido possível. Para isso, está contratada, em caráter emergencial, empresa que está recuperando o sistema de refrigeração dos estúdios e também da redação. Espera-se a conclusão desse trabalho para os próximos dias, sem outros prejuízos para a programação da emissora. Aproveitamos para agradecer a forma carinhosa com que o ouvinte se refere à emissora e aos que nela trabalham e destacamos que todos os esforços estão sendo desempenhados para solucionar todos os problemas de infraestrutura, assim como também o de oferecer uma programação cada vez mais desejada por nossos ouvintes.”.

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

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

Marcelo Haget (Processo 80-RJ-2015): “Gostaria de saber a razão de ter saído do ar os programas ‘Histórias do Frazão’, ‘Adelson Aves, o amigo da madrugada’, ‘Tabuleiro do Brasil’, ‘Onde canta o sabiá’, que iam ao ar pela Rádio Nacional. Milhares de ouvintes protestam contra essa atitude equivocada da EBC”.

Resposta: “Com muita satisfação informamos que os programas ‘O amigo da madrugada’, produzido e apresentado por Adelson Alves (00h00 às 03h00) e ‘No Tabuleiro do Brasil’, com Geraldo do Norte (03h00 às 06h00), a partir do próximo dia 03 de agosto, estarão de volta à grade da Rádio Nacional do Rio de Janeiro, com muitas novidades. O mesmo, em breve, acontecerá com o programa ‘Histórias do Frazão, porém, em relação ao programa ‘Onde o canta o sabiá’, apresentado por Geraldo dos Santos salientamos que este se encontra no ar, sempre aos sábados, das 09h00 às 10h00.”.

## NACIONAL FM

Em 2015, a Nacional FM recebeu 116 demandas via Ouvidoria, sendo 64 reclamações, cinco elogios, nove sugestões, um comentário, 11 serviços e 26 pedidos de informação. A seguir está uma amostra das mensagens recebidas.

Eduardo Almeida Costa (Processo 55-FM-2015): “A programação da Rádio Nacional FM Brasília valoriza e muito a nossa música/cultura brasileira. É realmente um oásis musical, pois em cidades onde as rádios (como a minha) esquecem (ou deixa de valorizar) a MPB. Contudo, existem novos talentos da MPB e outros ritmos musicais que são de boa qualidade e sinto falta dessa nova energia e talentos na programação da Rádio Nacional FM Brasília. Acredito que um programa que buscasse e mostrasse essas novas vozes/talentos (ex. Pitanga em Pé de Amora, Tulipa Ruiz-MPB, O Quadro Hip-hop) só iria agradecer o trabalho já magnífico que vocês já fazem. Ou vocês poderiam receber músicas (conheço em minha cidade alguns talentos que poderiam muito bem arrebataram muitos fãs por esse Brasil a fora) que passariam por um processo de seleção e seriam ao longo do tempo difundidas na rádio. Eu sei que seria um trabalho enorme, mas não temos mais os festivais de antigamente e vocês seriam a porta de entrada para muitos talentos. Seria uma forma dos novos talentos terem suas músicas tocadas uma rádio de expressão nacional, e incentivaria não só o músico, mas também que a rádio fosse mais difundida em redes sociais ou grupos de amigos. Eu não sei se é certo, mas sinto que a rádio é conservadora neste ponto”.

Resposta: “Em primeiro lugar agradeço o seu contato e os elogios ao nosso trabalho. Essa sua mensagem é muito oportuna porque desde setembro do ano passado estamos nesse processo de renovação do conteúdo da programação musical da Nacional FM, com a inclusão de novos artistas e talentos. Além da programação musical, temos outras ações para proporcionar espaços para novos artistas e renovar nossa programação, como o Festival de Música que já está na sétima edição, os programas Projeto Brasília, Música ao vivo e Rádio Criolina. Você que acompanha a nossa programação já pode notar que já estamos executando músicas de muitos artistas novos e aos poucos iremos intensificar essa oxigenação em nossa emissora. Se você quiser enviar o trabalho de algum artista de sua cidade seguem os meus contatos, receberemos e avaliaremos o material com muito carinho”.

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

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

## RADIOAGÊNCIA

A Radioagência recebeu 30 manifestações do público em 2015. A maior quantidade foi de reclamações, 18. O restante se divide em sugestões (2), serviço (4) e pedidos de informação. Entre as mensagens, há relatos de problemas técnicos para usar o sistema e, também, dúvidas se o conteúdo em áudio pode ser usado livremente.

Gleice de Rezende (Processo 7-RN-2015): "Somos parceiros da EBC e utilizamos sonoras atualizadas de vocês em nosso radio jornal. Gostaria apenas deixar registrado aqui que nos últimos dois meses tem sido comum encontrarmos sonoras com a assinatura do repórter cortada pela edição".

Resposta: "Agradecemos o contato e pedimos desculpas pelo inconveniente. Estamos com problemas com o nosso banco de dados e, por isso, o corte das matérias nos últimos segundos têm ocorrido de forma automática. Já substituímos o arquivo mencionado e continuaremos empenhados para que esse erro não volte a acontecer".

Ivair Teodoro (Processo 16-RN-2015): "Somos de uma rádio comunitária e gostaríamos de levar para nossa comunidade notícias que são vinculadas na Radioagência Nacional da EBC (programetes, reportagens diárias). Isso é possível? Qual o meio legal para isso?".

Resposta: "Em atendimento a sua solicitação informamos que na Central de Conteúdo, que agrega as matérias e fotos da Agência Brasil e os áudios da Radioagência Nacional, você pode fazer uma seleção do material que lhe interessa de maneira fácil e organizada. Acesse o link e faça o cadastro <http://centraldeconteudo.ebc.com.br/login> Informamos também que a reprodução dos conteúdos multimídia do Portal EBC é autorizada, desde que citada a fonte e exceto em caso de disposição explícita em contrário. O conteúdo do Portal EBC é publicado, via de regra, sob uma licença livre - Creative Commons, no caso. Isso vale para textos, fotografias, áudios, vídeos e infográficos. Há casos pontuais em que, por um acordo pontual de cessão, o autor do conteúdo ou detentor dos direitos de uso autoriza o Portal EBC a veiculá-lo, mas inibe seu uso em outras plataformas. Nesses casos pontuais, há advertências explícitas posicionadas para diferenciar o material (seja com indicações do tipo de licença específica, seja com informação de restrição na redistribuição)."

# A Ouvidoria nos veículos da EBC

## Programas e Colunas da Ouvidoria

A situação dos programas da Ouvidoria nas rádios e na TV permanece a mesma que foi relatada durante o ano de 2015. As dificuldades administrativas para formação da equipe de produção ainda não foram superadas, inviabilizando os projetos. Somente a Coluna da Ouvidoria vem sendo publicada, ainda em página única na Agência Brasil, com inserção no Portal EBC, na seção "Também na EBC". Os arquivos e *links* das publicações ficam armazenados na página da Ouvidoria, que está na fase final da reformulação.

A Coluna da Ouvidoria voltou a ser publicada em outubro de 2015, após acordo com a Superintendência de Agências e Conteúdo Digital-Suadi sobre a inserção dos textos, nos veículos digitais, com alguma facilidade de acesso e visibilidade. De outubro a dezembro foram publicados 10 artigos, todos de autoria e assinados pela titular da Ouvidoria. Seguem os resumos:

### A Coluna da Ouvidoria está de volta

A Ouvidoria recuperou o espaço de prestação de contas e manifestações na Agência Brasil. É bem verdade que o acesso ainda padece de um certo déficit de visibilidade, escondidinho lá embaixo, no pé da página de capa do site. Mas é melhor do que entrar na fila das "Últimas Notícias" e, em menos de uma hora, ir direto para o arquivo, onde os leitores dificilmente buscarão os textos da Ouvidoria. Aliás, foi esse o motivo pelo qual paramos de publicar.

### Jornalismo público entre arrastões e justicamentos

A telespectadora Josemari Poerschke fez uma crítica muito consistente a uma reportagem exibida na edição do dia 23/9 do telejornal da TV Brasil, o Repórter Brasil. Ela reclama que uma entrevista com um homem que declara reunir amigos para "reagir a assaltos" no Rio de Janeiro é anunciada como "exclusiva" e que, na opinião dela, isso foi "sensacionalismo". Josemari criticou também outros aspectos da reportagem. A Ouvidoria considera que a telespectadora tem razão na maior parte de sua crítica e convida você a participar desta reflexão.

### O desafio da inovação e os velhos paradigmas

Um dos aspectos que mais chamam a atenção no conjunto das demandas que chegam à Ouvidoria é a noção de que o jornalismo da TV Brasil – seja em telejornais ou programas – tem um compromisso de defesa e divulgação dos assuntos do governo federal, configurando-se em uma instância de direito de resposta à comunicação privada, ou, muito ao contrário, que deva assumir uma postura de crítica contumaz ao governo, acompanhando a tendência da mídia privada.

### Notícia, espetáculo e interesse público no caso da cápsula contra o câncer

O foco dos veículos da comunicação pública, declarado em seus documentos normativos, é o interesse público, o que infelizmente nem sempre coincide com o interesse do público. Mas o caso da fosfoetanolamina atravessa e desafia todos os conceitos estabelecidos: tornou-se um espetáculo de mídia e por isso é de interesse do público, mas se pensarmos no drama das 12 milhões de pessoas que, segundo dados do INCA - Instituto Nacional do Câncer, todos os anos são diagnosticadas com câncer, podemos identificar essa pauta como também de interesse público – não para condenar ou comprovar a eficácia da substância, mas para prestar esclarecimentos isentos e confiáveis ao público.

## A farsa dos atrasados do Enem no palco da mídia pública

As semelhanças entre a repercussão da cena dos falsos atrasados do Enem e o espetáculo das farsas do século XII podem ir um pouco além, se pensarmos a mídia como uma espécie de praça pública ampliada, em que os debates são convertidos em show, ultrapassando o lugar de mediação e acesso ao debate público, impondo seus próprios valores, moralidades e mitos. Perante essa esfera pública ampliada, tudo o que fere a norma desconcerta, porque aí só se permite a identificação.

E no caso da “farsa dos atrasados do Enem”, o que os “farsantes” fizeram não foi muito diferente do que faziam os saltimbancos: sem compromisso com modelos, ridicularizaram os costumes do que chamam de “grande circo midiático”. Chaplin dizia, ao explicar suas hilariantes quedas, que o que faz rir não é o tropeço, mas o esforço daquele que tropeça para recuperar a dignidade.

## A greve como notícia

Noticiar greves, para a comunicação pública, é oportunidade para mostrar à sociedade as condições de trabalho de profissionais que desenvolvem atividades essenciais para a vida dos cidadãos, como a de médicos e professores, além de informar sobre os serviços que serão afetados pela paralisação, como forma de contribuir para a organização do cotidiano das pessoas. A greve na comunicação pública é um fato que nos interpela como sujeitos - sujeitos da comunicação, jornalistas e profissionais da radiodifusão que somos. E aí se põe a questão: devemos noticiar a greve? E como noticiarmos a nós mesmos em greve? A resposta vem pelo seu oposto: não informar o cidadão sobre a greve na empresa pública de comunicação seria, por princípio, uma omissão. E estaríamos considerando, indiretamente, que o serviço prestado pela comunicação pública é irrelevante e que sua interrupção não causa transtornos à sociedade.

## Publicidade e propaganda quando o negócio é a mídia pública

A centralidade das emissoras de televisão no contexto das mídias, e da TV Brasil entre as mídias públicas, embora pareça um obstáculo, pode ser determinante para a divulgação do sistema público de comunicação e da relevância dos veículos da EBC na produção e difusão de conteúdos que contribuam para a formação crítica das pessoas. A Rádio Nacional do Alto Solimões, por exemplo, cumpre uma missão acima de tudo estratégica. Sediada em Tabatinga, município localizado no Oeste do estado do Amazonas, na tríplice fronteira entre Brasil, Colômbia e Peru, a principal missão da rádio, quando foi inaugurada, em 2006, era ampliar a comunicação em língua portuguesa, para fazer frente ao crescimento da língua espanhola na região.

## O público do Sem Censura deve ter gostado

Durante muito tempo (neste curto período de oito anos) era comum ouvir dizer que a TV Brasil fazia um telejornalismo diferenciado, porque não falava da desgraça que grassava nos outros telejornais, e que noticiava o que as outras emissoras desprezavam, dando maior espaço para notícias boas, falando de assuntos que, dizia-se, as outras omitiam. Mas na floresta onde tudo se copia, os assuntos se ampliam e repercutem no interesse das pessoas, agendando suas conversas nos pontos de ônibus, nos bares, nas ruas das cidades. E ultimamente, em tempos difíceis no Brasil e no mundo, ninguém está interessado em mudar de conversa. Uma TV que não se dispõe a discutir o que mobiliza o interesse de todos não faz a diferença.

## O difícil caminho do meio na cobertura das manifestações

A propósito de críticas enviadas à Ouvidoria, analisamos as diversas reportagens citadas. E começamos por explicar aos leitores que a Agência Brasil não é uma agência do Governo, como indicou um dos usuários em sua reclamação. A agência Brasil é um veículo público de comunicação e não um veículo de comunicação governamental – o que significa dizer que o compromisso da Agência é com o interesse público, sem distinção de espécie alguma, não importando de que forma pensam as pessoas e nem as suas preferências políticas ou partidárias. Aliás, esse deveria ser o compromisso de todo jornalismo, não importando se é de empresa públi-

ca ou privada. E é a partir dessa compreensão que vamos analisar as reportagens feitas pela Agência Brasil, embora o fato de ser pública não salve seus profissionais de cometer eventuais equívocos.

### Notícias fora de tom sobre o caos nos hospitais estaduais do Rio

No dia 26/12, a Agência Brasil publicou duas matérias sobre a situação caótica dos hospitais estaduais no Rio de Janeiro. Na primeira, "Situação hoje é de normalidade nos hospitais estaduais, informa secretaria", publicada às 15h19, a reportagem, mesmo atribuindo a informação à fonte, assume exatamente o que diz o título – a situação de calamidade nos hospitais estaduais está superada. Pelo título, o leitor também não fica sabendo de qual estado são os hospitais e nem a secretaria, como se a redação partisse do princípio de que o leitor já sabe do que se está falando ou que lerá o complemento no parágrafo abaixo, o que, do ponto de vista jornalístico, é uma suposição inadequada. No entanto, ainda mais inadequado é a reportagem considerar que informações de fontes oficiais são capazes de dar conta da realidade dos fatos.

# Monitoramento e Gestão da Informação

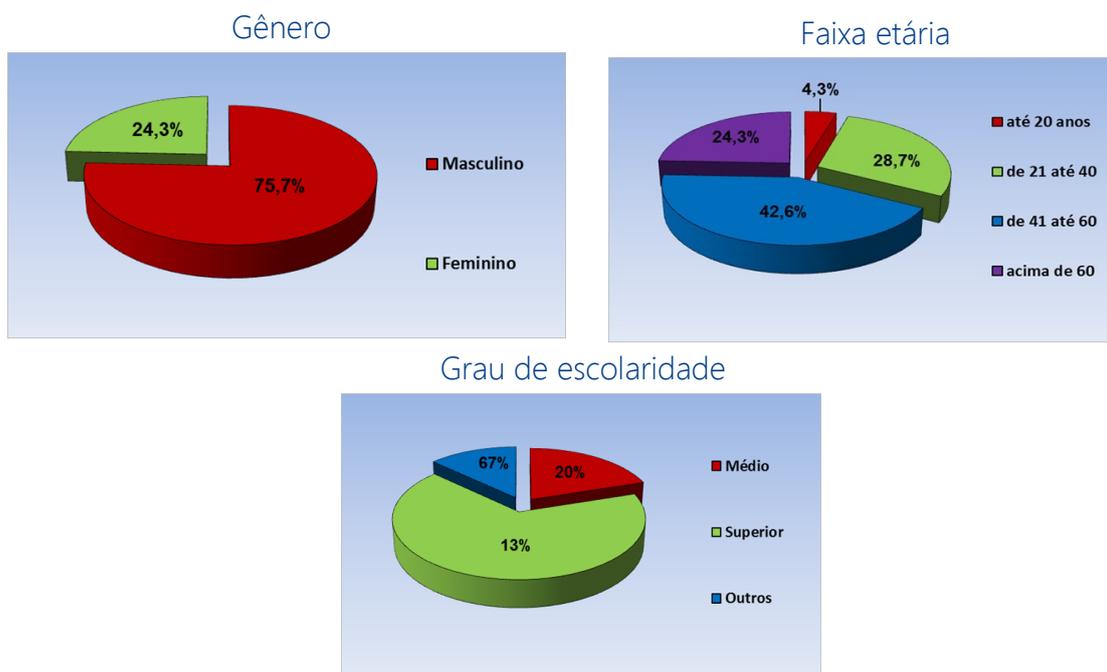
## Pesquisas de satisfação

### Monitoramento e Gestão da Informação – pesquisas qualitativas

Em 2015, a Ouvidoria realizou três pesquisas qualitativas: uma pesquisa para medir o índice de satisfação dos usuários com o serviço prestado pela Ouvidoria; uma qualitativa para colher opiniões dos ouvintes da Rádio MEC FM, e outra para sondar as opiniões sobre o trabalho realizado na Agência Brasil e Portal EBC. Também foram enviados questionários para verificar a percepção do público sobre a qualidade dos conteúdos da TV Brasil, mas o índice de retorno foi insuficiente para compor uma amostra. A Ouvidoria está elaborando métodos de abordagem mais adequados para obter dados mais consolidados sobre a TV Brasil.

### Pesquisa de satisfação sobre o serviço de atendimento da Ouvidoria

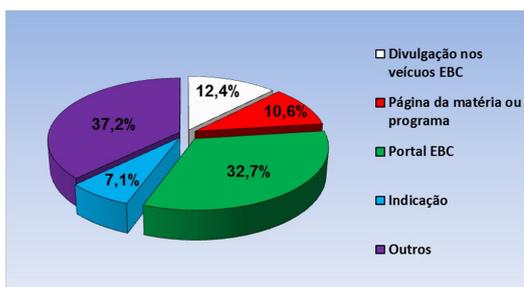
Dos 541 formulários enviados, a Ouvidoria recebeu 115 respostas. Deste total, 37% conheceram a Ouvidoria da EBC pelo Portal e 12% pelos veículos da EBC. No que se refere ao atendimento da Ouvidoria, 82% declararam-se satisfeitos. Apesar de a pesquisa ser sobre o serviço de atendimento de Ouvidoria, na parte de comentários do formulário alguns usuários referiram-se aos veículos da EBC e outros temas relacionados ao conteúdo.



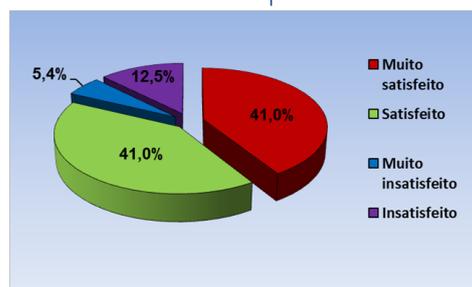
### Estados onde residem

Acre	3	2.6%	Paraíba	4	3.5%
Alagoas	0	0%	Pernambuco	2	1.7%
Amazonas	1	0.9%	Piauí	0	0%
Amapá	2	1.7%	Paraná	7	6.1%
Bahia	2	1.7%	Rio de Janeiro	32	27.8%
Ceará	8	7%	Rio Grande do Norte	0	0%
Distrito Federal	23	20%	Rondônia	1	0.9%
Espírito Santo	1	0.9%	Roraima	0	0%
Goiás	2	1.7%	Rio Grande do Sul	2	1.7%
Maranhão	0	0%	Santa Catarina	3	2.6%
Minas Gerais	5	4.3%	Sergipe	1	0.9%
Mato Grosso	1	0.9%	São Paulo	12	10.4%
Mato Grosso do Sul	1	0.9%	Tocantins	0	0%
Pará	2	1.7%			

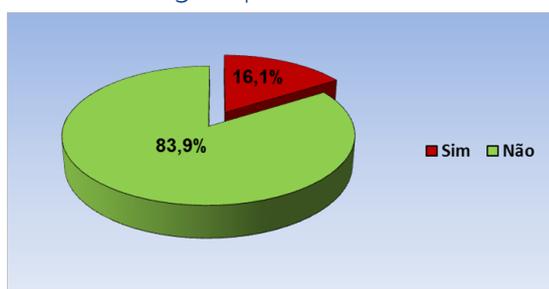
### Como conheceu a Ouvidoria da EBC



### Nível de satisfação quanto ao atendimento e resposta recebida



### Encontrou dificuldades para enviar sua mensagem para a Ouvidoria?



A Ouvidoria também teve o atendimento avaliado em respostas abertas. Eis alguns comentários:

*"Dar sempre prioridade aos anseios dos ouvintes, pois são eles os seus clientes. Sem eles a rádio é ouvida pelas paredes. Pena que minha sugestão não possa mais ser atendida (de renovar o contrato da Rádio Maluca), pois Zé Zuca faleceu."*

*"Um canal como este deveria ser obrigatório em todas as cidades brasileiras, pois seu conteúdo só agrega conhecimento informação e cultura a todos os níveis da sociedade brasileira. Parabéns."*

*"Na minha opinião, a EBC deveria criar mais programas de esporte, nome do programa 'Esporte Radical'. E também dar uma melhorada no sinal, que tem lugar que não pega."*

*"Muito oportuna essa pesquisa realizada por vocês da Ouvidoria da EBC, nos demonstra atenção e respeito às nossas opiniões, sugestões e reclamações. Parabéns!"*

*"Excelente a qualidade e presteza no atendimento, o que deveria servir de exemplo para as demais emissoras em seu relacionamento com os telespectadores. Vocês estão de parabéns. Continuem com a ótima programação que supera, em muitos pontos, as demais emissoras que se julgam líderes de audiência."*

*"Parabenizo a EBC pela grande vontade de conhecer a fundo o feedback do telespectador, referente à empresa."*

*"Contente em poder participar desta pesquisa de satisfação."*

*"A EBC deveria tornar mais atrativo o site de notícias Agência Brasil. Por que ele não pode ter a aparência e a atratividade dos demais sites de notícia?"*

*"É crucial a urgência da elaboração de um curso de comunicação pública para o corpo de funcionários. Enquanto a miopia empresarial e jornalística de empresas privadas persistirem na EBC,*

*assim como a TVE, rumará pra extinção. Veículos de comunicação de propriedade privada desempenham uma função diversa do caminho que a comunicação pública deveria seguir, portanto é emergencial que os jornalistas e gestores entendam do assunto ou a empresa continuará sendo rotulada de descrédito e desconhecimento junto ao público."*

*"As respostas que a empresa dá para a Ouvidoria deixam muito a desejar. Sinto que falta uma análise crítica da Ouvidoria sobre as questões, funcionando como mera repassadora de recados. É preciso que ouvidoria tenha um papel ativo, contestando as respostas da empresa e apresentando soluções."*

*"Com relação à Ouvidoria da EBC, só tenho elogios a dispensar; nenhuma crítica! Todas às vezes que precisei dos vossos serviços, fui muito bem atendido. Muito obrigado! Aproveitando o ensejo, gostaria muitíssimo que a EBC retomasse as atividades da Rádio Nacional do Brasil, para o exterior, à princípio nos idiomas: português, espanhol, alemão e inglês, como assim já era até os anos 2000. Dessa forma, poderíamos divulgar novamente a nossa rica cultura para o exterior, além de manter informados os brasileiros residentes em outros países sobre os acontecimentos diários no Brasil. Torço muito para que esta ideia seja posta em prática! Um grande abraço a todos da EBC, e até breve!"*

*"Já enviei sugestões e foram utilizadas. Sempre tive retorno do que enviei. Excelente. Parabéns. Um bom fim de ano e 2016 de saúde, paz e prosperidade. Obrigado."*

*"Na verdade, estou ansioso por ter uma emissora que transmita a programação da TV Brasil em Macapá. A programação da rede é muito boa e nada se compara com a programação das emissoras comerciais abertas. Quanto ao serviço prestado no atendimento, achei rápido e com uma resposta dentro da realidade. Agradeço a transparência com que me responderam. Minha indignação é somente o fato de não termos uma TV educativa em nosso estado e a demora como se processa a regularização."*

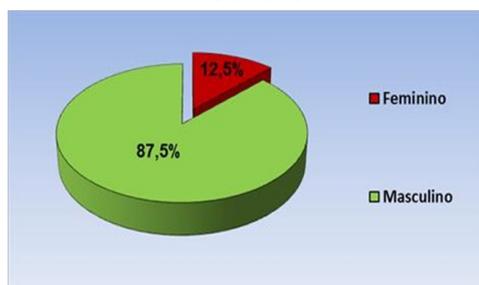
## Pesquisa qualitativa sobre a Agência Brasil e o Portal EBC

Para os usuários que já se manifestaram através da Ouvidoria sobre a Agência Brasil e o Portal EBC foram enviados 100 formulários. Dezesesseis retornaram com respostas.

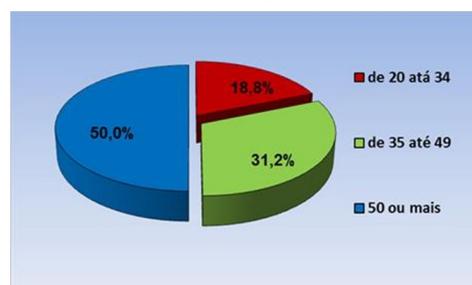
O resultado mostra que 62,5% consideram as notícias “boas”, 25% consideram “regular” e 12,5% “ruim”. Dos cem usuários consultados, 43% leem notícias diariamente, 87,5% confiam nas informações transmitidas nas matérias e 25% reproduzem os conteúdos em outras plataformas. As editorias de maior interesse são Política Brasileira (41,7%); Economia (16,7%), Direitos Humanos, Ciência e Tecnologia e Política Internacional, com 12,5% de preferência cada; e Cultura (4,2%).

Entre os comentários, alguns dos consultados pediram mais apuração dos fatos, melhor cobertura e imparcialidade e sugeriram melhorias na página da Agência Brasil. Sobre a cobertura, foi sugerida a utilização de outras fontes internacionais e sugestões de pauta e editorias.

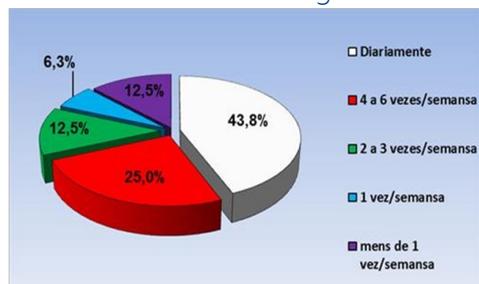
Gênero



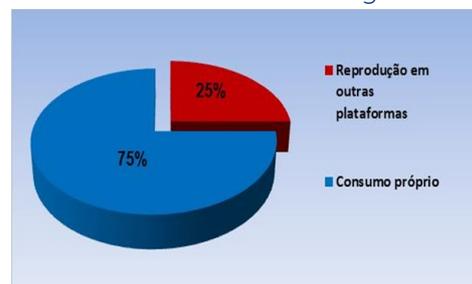
Faixa etária



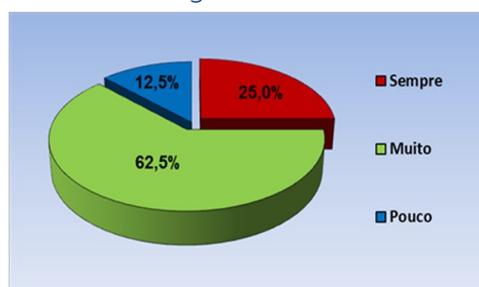
Frequência com que lê as notícias no Portal da EBC ou na Agência Brasil



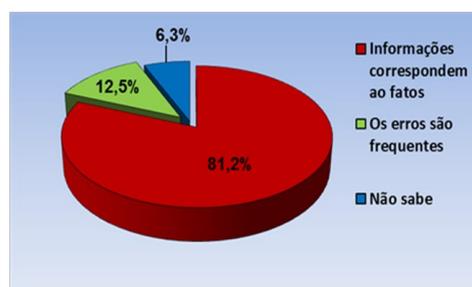
Qual a finalidade da leitura das notícias do Portal e da Agência?



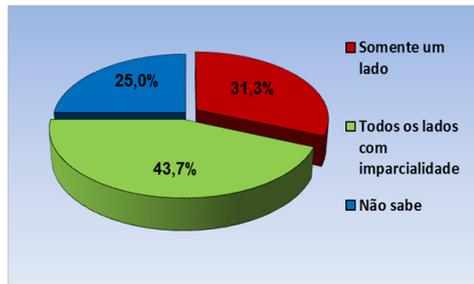
Indique o grau de confiança das notícias no Portal da EBC ou na Agência Brasil



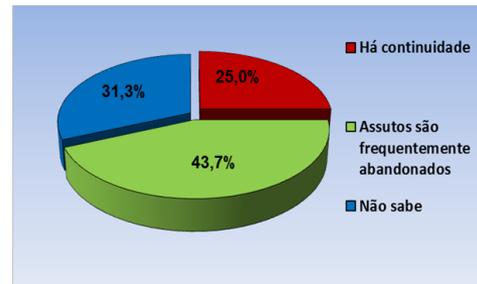
Como você avalia a forma de abordagem das notícias?



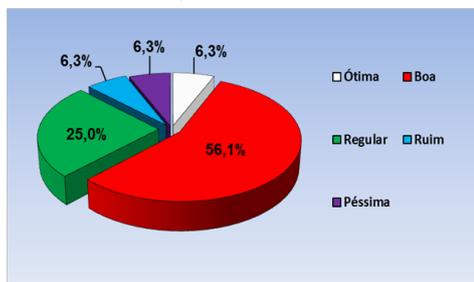
Qual a sua opinião sobre o enfoque das notícias?



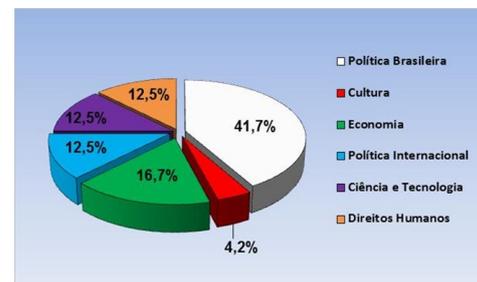
Os desdobramentos dos fatos são noticiados pelo Portal EBC e pela Agência Brasil?



Avalie a qualidade das notícias



Áreas de maior interesse



A Ouvidoria fez também perguntas abertas para saber a opinião dos usuários sobre o que pensam a respeito do Portal e da Agência. Seguem alguns dos comentários:

*"Mais empenho na apuração, pois a impressão muitas vezes é que há uma mera reprodução das notícias. E tem ficado cada vez mais evidente o perfil 'coxinha' de grande parte dos jornalistas que atuam na EBC. Mal sabem eles que com a oposição que está aí no poder, somente sobreria a Rádio Nacional para contar história. A EBC está perdendo uma oportunidade de ouro com a decadência da grande mídia de firmar o seu nome e importância para a comunicação no país."*

*"A Agência Brasil é uma enorme decepção na cobertura política por tratar os temas com a mesma visão da grande imprensa. A Agência do governo deveria fazer a defesa do governo."*

*"Há muitos erros de datas nas matérias. As matérias têm cunho governista. A Agência Brasil deve ser imparcial. Deve respeitar o pluralismo. Sem isso, ela perde toda a credibilidade."*

*"Vocês querem ser agência pública ou antigovernamental? Publicam títulos iguais aos do restante da mídia e geralmente contra o Governo. Não ouvem especialistas contrários às políticas públicas do Governo. Divulgaram agendas de manifestação 'antigoverno'! Já reclamei inúmeras vezes! Não adianta! É agência pessimista e parece de má-fé! Não dá pra ser mais otimista?"*

*"Parcialidade a favor do governo. Porque parcialidade contra existe todo dia em suas páginas! Uma vergonha!"*

*"Melhorar a cobertura, fazendo mais entrevistas com opiniões contraditórias (duas versões). Sugiro mais matérias sobre saúde (orientação e utilidade pública)."*

*"Mais do que aspectos da cobertura, é preciso uma persistente melhoria na página da internet, que apresenta frequentes erros de links. Agora mesmo, 22/12/2015, duas matérias apresentam erros. A chamada de primeira página 'Estudante do Amazonas desenvolve óculos de realidade*

*virtual' é encaminhado para outro link, acerca do bloqueio do Whatsapp e Marco Civil internet."*

*"Deixar de querer parecer com veículos da grande mídia, ser mais investigativo e não ter medo de contrariar os poderosos dentro e fora do governo."*

*"Sempre ouvir os dois lados do assunto. Pessoas que efetivamente saibam o que estão proferindo. Procurar análise do Cidadão (dois lados do assunto), frequentemente mais sábio que muitos dos repórteres."*

*"No noticiário internacional, as agências utilizadas são extremamente polarizadas. É preciso utilizar várias outras fontes e divulgar o que faz algum sentido lógico. Por exemplo, o noticiário sobre a Síria na maior parte da imprensa é propaganda gerada em Londres. É preciso comparar as notícias como, por exemplo, a RT ou PressTV, que tem polarização oposta."*

*"Gostaria de ler mais sobre educação, saúde, mobilidade urbana, IDH, boas práticas, ciência/tecnologia. Em outras palavras: mais esperança, menos Boletim Focus."*

## Pesquisa MEC FM

Para avaliar a percepção do público sobre a qualidade da programação musical da MEC FM, a Ouvidoria encaminhou um formulário de pesquisa aos ouvintes que, no período de janeiro a junho de 2015, enviaram mensagens para a emissora. Os questionários foram remetidos para 90 pessoas. Desse total, 18 responderam. Destes, 72,2% têm mais de 50 anos, 16,7% estão entre 41 a 50 anos, 5,6% têm entre 31 e 40 e 5,6% têm entre 19 e 30. Em relação ao grau de escolaridade, 11,1% têm doutorado, 22,2% são mestres, 11,1% têm *lato sensu*, 38,7% são graduados e 16,7% têm o ensino básico. Entre eles, 7,1% são músicos, 14,3% têm formação em música clássica, 28,6% são autodidatas em música clássica, 14,3% atuam na área artística e 50% marcaram outros. 94,1% dos ouvintes acompanham a MEC FM pelo rádio. Desse total, 41,2% também escutam via internet. Além de avaliar a programação musical, o público também opinou sobre a qualidade do sinal da emissora. Um total de 27,8% disseram que o sinal é muito bom, 44,4% bom e 27,8% regular.

O resultado mostra que 61,1% dos ouvintes avaliam a programação musical como muito boa, 27,8% disseram que é boa e 11,1% regular. A Ouvidoria perguntou aos ouvintes quais os programas com que eles mais se identificavam. Nas respostas, foram citados *Áurea Música*, *Manhã MEC FM*, *Alma Blues*, *Grandes Clássicos*, *Rádio OSB*, *Sala de Música*, *Supertônica*, *Concertos Deutsche Welle*, *Harmonia*, *Blim-Blem-Blom* e *Momento do Jazz*. Houve também comentários genéricos como, afirmar a preferência por todos os programas que apresentam música clássica. Outra pergunta foi sobre o que, na opinião do entrevistado, precisava melhorar na programação musical. Um dos ouvintes diz que não existe espaço para recuperação da história das vanguardas musicais, como *Koellreutter*, *Música Viva*, *Música Nova*, *Madrigal*, *Ars Viva* e *Ars Nova*. Segundo ele, raras vezes ouviu *Boulez* na MEC. Outro ouvinte sugere à emissora tocar mais compositores brasileiros. Ele pede para que sempre os locutores informem de maneira clara a orquestra e solista de cada obra. Houve críticas à repetição de obras. Um respondente comentou que existem determinadas peças musicais que são veiculadas à exaustão. Ele afirma que é preciso introduzir novos músicos, como os pianistas *Paul Lewis* (sonatas de *Bethoven*) e *Angela Hewitt* (*Bach*). Sugere também "substituir determinados produtores/ apresentadores por locutores profissionais, evitando que as apresentações se tornem monótonas, como por exemplo *'Violões em Foco'*". Sobre esse programa, ele diz que deveriam ser criados, também, programas para o piano, violino e violoncelo. Outros disseram que acham a programação boa, que gostam da forma como é conduzida e que não sabiam o que poderia ser melhorado e uma ouvinte pede mais mulheres na locução.

Ouvidoria Interna

## Atendimento de Ouvidoria Interna

Em 2015, a Ouvidoria Interna recebeu solicitações de atendimento das regionais de Brasília, Rio de Janeiro, São Paulo e Tabatinga. Não houve casos da regional de São Luis. O corpo funcional da EBC - empregados, comissionados, terceirizados e estagiários - é atendido desde julho de 2014, quando as atividades tiveram início. Durante o ano, foram recebidos 37 pedidos de intervenção, dos quais 33 tiveram soluções positivas no que se refere à restauração das relações no ambiente de trabalho, com número expressivo de viabilização do que se estava pleiteando; três ainda estão em tramitação. Ressalta-se que o atendimento de Ouvidoria Interna é resguardado por sigilo e a atuação nos casos é discreta. Seguem os quadros com o resumo dos atendimentos.

2014 / 2015					
OUVIDORIA INTERNA	REGIONAL	Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Total
	Brasília	11	4	1	16
	Rio de Janeiro	10	4	0	14
	São Paulo	2	2	0	4
	Tabatinga	2	0	0	2
	* Externo	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>		<b>26</b>	<b>10</b>	<b>1</b>	<b>37</b>
<b>Atendimentos Realizados</b>	<b>37</b>				

2015					
OUVIDORIA INTERNA	REGIONAL	Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	Total
	Brasília	10	3	1	14
	Rio de Janeiro	9	0	0	9
	São Paulo	1	1	0	2
	Tabatinga	2	0	0	2
	* Externo	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>		<b>23</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>28</b>
<b>Atendimentos Realizados</b>	<b>28</b>				

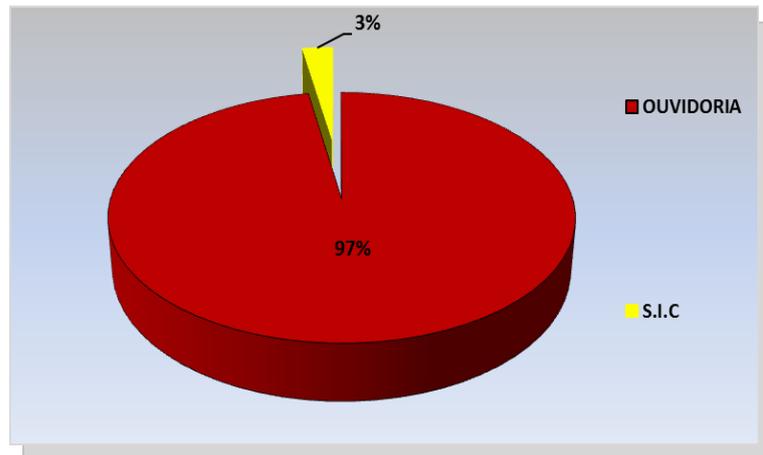
\* Caso trazido à Ouvidoria por pessoa não pertencente aos quadros da EBC. Apesar de não ser pertinente ao trabalho da Ouvidoria, o atendimento foi realizado com registro de processo.

# Estadísticas de atendimento

## Ouvidoria em números

A Ouvidoria da EBC contabilizou 7.730 atendimentos em 2015 – foram 7.530 referentes ao atendimento da Ouvidoria e 200 do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

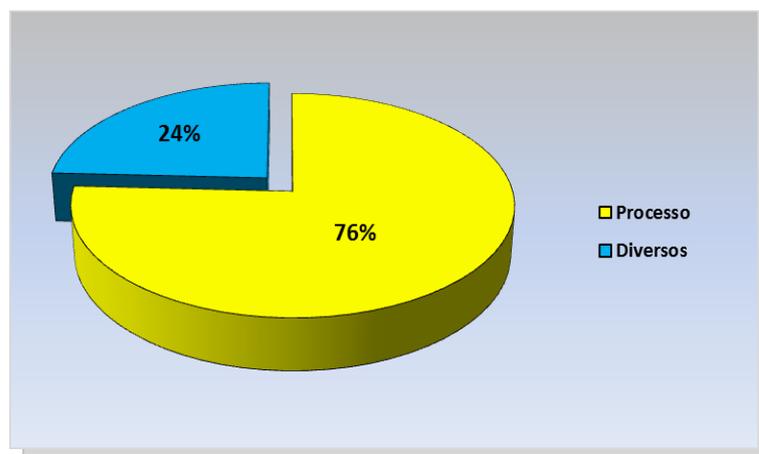
Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 7.530 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 5.704 (76%) geraram processos por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. Os outros 1.826 atendimentos (24%) foram respondidos aos usuários sem abertura de processo, são classificadas como “diversos” por não se referirem a assuntos da EBC.

Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

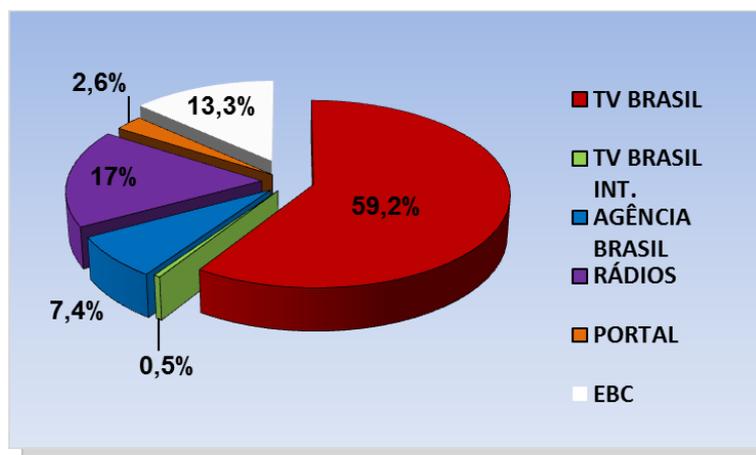
As manifestações que geraram processos em 2015 contabilizam 5.704 processos. Estas distribuíam-se entre os veículos, conforme demonstrado abaixo:

Veículos	Reclamações	Elogios	Sugestões	Comentários	Serviços	Pedidos de Informação	Total
Agência Brasil	171	14	38	22	96	83	424
EBC	24	5	94	4	580	54	761
Portal da EBC	74	4	12	1	28	29	148
Rádios	293	72	80	11	347	167	970
TV Brasil	764	352	560	139	739	819	3373
TV Brasil Internacional	4	1	5	0	7	11	28
<b>Total</b>	<b>1330</b>	<b>448</b>	<b>789</b>	<b>177</b>	<b>1797</b>	<b>1163</b>	<b>5704</b>

FONTE: NAMBI - OUVIDORIA/EBC

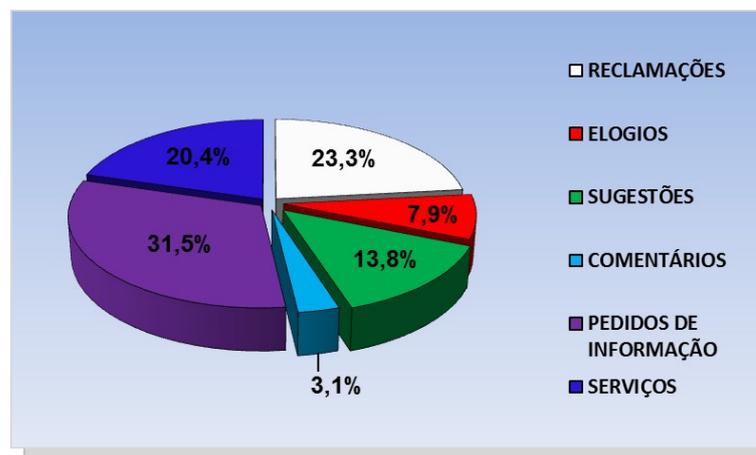
Os gráficos abaixo demonstram o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos e categorias:

Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI - OUVIDORIA/EBC

Percentual das manifestações por categorias



FONTE: NAMBI - OUVIDORIA/EBC

As manifestações recebidas em 2015 pelas emissoras de Rádios se distribuem conforme tabela abaixo:

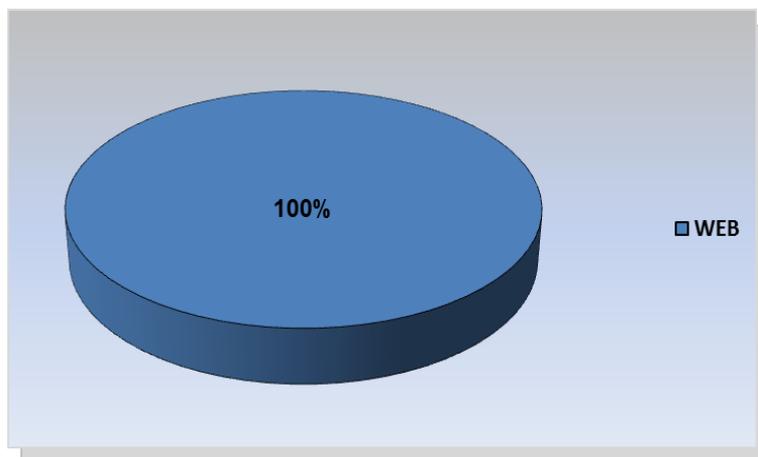
<b>Emissoras de Rádio</b>	<b>Reclamações</b>	<b>Elogios</b>	<b>Sugestões</b>	<b>Comentários</b>	<b>Serviços</b>	<b>Pedidos de Informação</b>	<b>Total</b>
<b>Radioagência Nacional</b>	18	0	2	0	4	6	30
<b>MEC AM Brasília</b>	4	0	0	0	5	3	12
<b>MEC AM Rio de Janeiro</b>	30	10	10	1	10	20	81
<b>MEC FM Rio de Janeiro</b>	99	31	21	3	18	44	216
<b>Nacional da Amazônia</b>	24	9	5	4	244	13	299
<b>Nacional de Brasília AM</b>	18	6	12	0	32	11	79
<b>Nacional do Alto Solimões</b>	1	1	2	0	1	1	6
<b>Nacional do Rio de Janeiro</b>	35	10	19	2	22	43	131
<b>Nacional de Brasília FM</b>	64	5	9	1	11	26	116
<b>Total</b>	293	72	80	11	347	167	<b>970</b>

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

## SIC em números

O SIC registrou 200 pedidos de informação em 2015, todos foram recebidos via *web* (e-SIC).

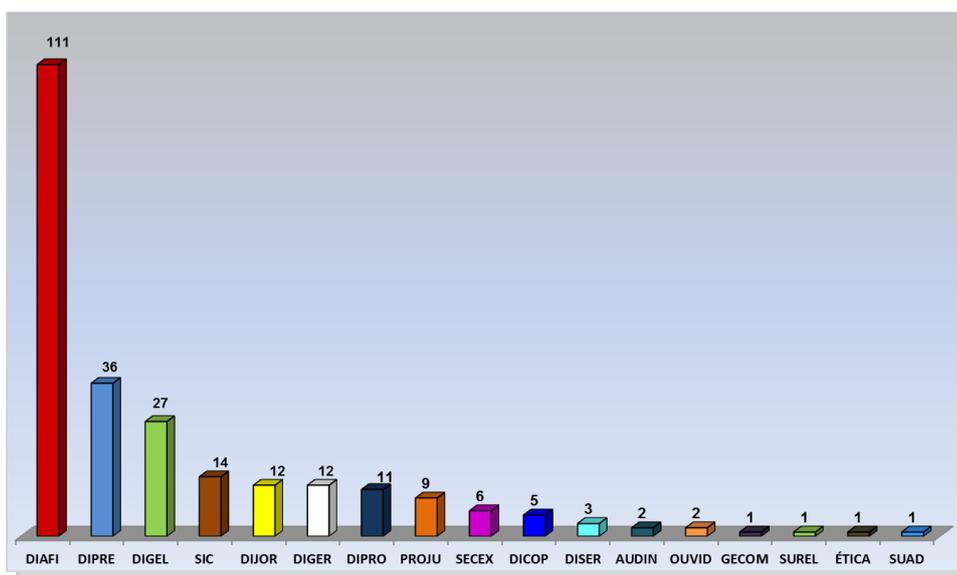
Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os pedidos de informações e recursos registrados em 2015 são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais. Alguns pedidos foram enviados para diferentes áreas.

Pedidos de informações por área de competência



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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