



**Empresa Brasil
de Comunicação**

Relatório da Ouvidoria

DEZEMBRO

2015

Ouvidora-geral

Joseti 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
A OUVIDORIA NOS VEÍCULOS DA EBC	5
Programas da Ouvidoria.....	6
Colunas da Ouvidoria	6
O público do <i>Sem Censura</i> deve ter gostado.....	6
O difícil caminho do meio na cobertura das manifestações.....	7
Notícias fora de tom sobre o caos nos hospitais estaduais do Rio.....	11
MONITORAMENTO E ANÁLISE DE CONTEÚDO - DEZEMBRO	14
TV BRASIL	15
A aceitação do pedido de <i>impeachment</i> no <i>Repórter Brasil</i>	15
Crítica ao <i>Espaço Público</i>	17
Análise da Ouvidoria.....	20
As manifestações contra o governo no dia 13.....	22
Boletins das manifestações	23
<i>Sem Censura</i> e as imagens em papel ofício	23
A cobertura política no <i>Notícia Agora</i>	24
AGÊNCIA BRASIL E PORTAL EBC	25
A cobertura das eleições na Venezuela	25
Os números da isenção	27
A importância do equilíbrio nas entrevistas	29
SISTEMA DE RÁDIOS	31
A notícia sobre o acolhimento do processo de <i>impeachment</i>	31
Desinformação.....	32
Onde estão as manifestações?	34
MONITORAMENTO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO	37
Pesquisas de satisfação e qualitativa	38
MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO	45
TV BRASIL.....	46
AGÊNCIA BRASIL E PORTAL EBC	55
SISTEMA DE RÁDIOS	62
PROCESSOS PENDENTES	67
QUANTITATIVO DE ATENDIMENTO	69
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC	81

APRESENTAÇÃO

O Relatório referente ao mês de dezembro de 2015 traz o resultado da pesquisa de satisfação sobre o serviço prestado pela Ouvidoria da EBC. De 541 formulários que foram enviados aos usuários, tivemos o retorno de 115 respostas. Também realizamos uma pesquisa qualitativa sobre a Agência Brasil e o Portal EBC. Foram enviados formulários para 100 usuários, com 16 respostas de retorno.

A Coluna da Ouvidoria deu destaque ao oportuno lançamento do jornalístico *Notícia Agora*, que mantém o público informado, enquanto assiste à programação regular da emissora. A manifestação de um leitor que reclamou da Agência Brasil, considerada por ele “uma agência do governo”, deu margem à análise, na coluna, da cobertura das manifestações pró-impeachment. Reportagem da TV Brasil sobre o caos nos hospitais públicos estaduais do Rio de Janeiro também foram tema da Coluna da Ouvidoria.

As análises de conteúdos da TV Brasil abordaram reportagens no *Repórter Brasil Noite*; no programa *Espaço Público*, destacamos duas entrevistas – uma delas recebeu críticas do Conselho Curador em sua última reunião do ano. Também foram analisadas edições do *Notícia Agora* e do programa *Fique Ligado*.

Na Agência Brasil, as análises apontaram fragilidades na cobertura internacional e, no plano interno, registraram problemas na cobertura das manifestações contra o impeachment da presidenta Dilma Rousseff. Nas rádios públicas, as análises destacaram a cobertura das manifestações no *Nacional Informa* e no *Repórter Nacional*.

Na seção Manifestações do Público, é apresentado um resumo da opinião dos usuários, por veículo, com a íntegra das mensagens selecionadas. A parte final do Relatório da Ouvidoria traz a relação dos processos pendentes de resposta e o quantitativo estatístico de manifestações do público, também organizado por veículo.



A OUVIDORIA NOS VEÍCULOS DA EBC

Programas da Ouvidoria

A situação dos programas da Ouvidoria nas rádios e na TV permanece a mesma que foi relatada no mês de novembro. 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. No mês de dezembro foram publicados os três textos reproduzidos abaixo.

Colunas da Ouvidoria

O PÚBLICO DO SEM CENSURA DEVE TER GOSTADO

“Na televisão, nada se cria, tudo se copia” – pode-se dizer que a célebre frase do Velho Guerreiro, que é repetida ainda hoje, guarda um pouco de verdade, se observarmos a semelhança entre vários programas em diferentes canais da TV aberta. Não sei o que Chacrinha diria sobre isso, mas a TV pública nasceu com a missão de ser diferente – complementar, como reza a constituição. Uma situação desconfortável, como a de quem é convidado a adentrar uma floresta densa, de gigantescas árvores, detentoras da hegemonia sobre a luz e o calor do sol das audiências.

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.

Mas a TV Brasil, finalmente, resolveu entrar no assunto – ou melhor, em todos os assuntos – ampliando a oferta de notícias. O jornalístico “Notícia Agora”, que estreou no início de outubro, é uma proposta muito promissora, abrindo espaços na

programação regular para falar sobre os fatos que estão despertando a atenção da população. Enquanto redigia esse texto, por exemplo, pude saber sobre as manifestações dos estudantes contra a reorganização das escolas estaduais em São Paulo; sobre o recuo de 1,7% na economia no terceiro trimestre; o andamento, ao vivo, da audiência no Conselho de Ética da Câmara, sobre o processo de Eduardo Cunha, entre outras notícias, sem precisar sair da TV Brasil, que transmitia o programa Sem Censura. O público de Leda Nagle deve ter-se sentido contemplado pelas informações, embora não fossem notícias amenas.

Em um ambiente midiático onde as regras são combinadas e estabelecidas desde sempre, pode ser um bom começo abrir uma janela para que a audiência possa avaliar a qualidade do trabalho realizado na TV Brasil. E na prática, é o jornalismo que cumpre o papel de falar com o telespectador sobre o que, para além do interesse público, é também de interesse do público. Mas tem aí um desafio: quando se decide ampliar a presença do jornalismo na grade de programação, a demanda do público por informação imediata dos principais acontecimentos tende a crescer, e a reversão da expectativa pode pôr a perder o restante do investimento, porque jornalismo não é de natureza meramente ilustrativa.

O DIFÍCIL CAMINHO DO MEIO NA COBERTURA DAS MANIFESTAÇÕES

No dia seguinte às manifestações do último domingo, 14/12, a Ouvidoria recebeu uma crítica do leitor Roberto das Graças Alves, que mora em Pedro Leopoldo, Minas Gerais. Ele reclama do texto das reportagens da Agência Brasil sobre o ato ocorrido em Brasília, a favor do impeachment da presidenta Dilma Rousseff. Ele diz que “não é razoável uma agência do GOVERNO ser CONTRA e não ser fiel aos fatos” – assim mesmo, com letras maiúsculas. Um outro leitor que mora em Recife, Pernambuco, e não autorizou sua identificação, diz que se sente “assustado e envergonhado” com o que classificou como falta de isenção na mesma cobertura em Brasília, reclamando ainda do texto de chamada para a matéria na capa do Portal da EBC. Ele transcreveu trecho da reportagem, como que para atestar o motivo de sua indignação:

"Com enterro simbólico do PT no gramado em frente ao Congresso Nacional, milhares de pessoas, vestidas de verde e amarelo, encerraram a manifestação pelo impeachment da presidenta Dilma Rousseff, em Brasília. O ato, que começou por volta das 11h...".

E ao final, ele justifica: “milhares de pessoas, é forçar demais!”.

Apenas essas duas mensagens chegaram à Ouvidoria sobre a cobertura das manifestações, mas para nós é motivo suficiente para analisarmos o trabalho realizado pela reportagem da Agência Brasil sobre o assunto.

Antes, no entanto, precisamos informar ao leitor Roberto das Graças Alves que a Agência Brasil não é uma agência do Governo, como ele indicou na 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 pública 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.

No caso da reclamação do nosso leitor pernambucano, não houve incorreção na referência a serem “milhares de pessoas”, já que pelos cálculos da PM havia cerca de “5 mil a 6 mil” pessoas; portanto, milhares. Mas a falta de objetividade do parágrafo gera uma espécie de falseamento da realidade, no caso, por exemplo, de não haver mais “milhares de pessoas” no momento final do “enterro simbólico” a que se refere o texto.

Na avaliação da Ouvidoria, a cobertura foi deficiente, apresentando muitas falhas. Não houve referência, por exemplo, ao fato de as manifestações estarem ocorrendo em outras cidades. A Agência Brasil cobriu apenas Rio, São Paulo e Brasília. Esse dado, embora seja uma fragilidade da cobertura, poderia ser visto como apontando na direção contrária à parcialidade reclamada pelos leitores.

ANÁLISE DAS REPORTAGENS

Em Brasília

Na primeira matéria feita em Brasília, às 11h43, com atualização às 13h38 – [Manifestantes vão às ruas em Brasília a favor do impeachment](#) – o primeiro problema que logo se nota é que a legenda da foto tem exatamente o mesmo texto que dá início à matéria. Outra inadequação é a referência aos números de manifestantes. Diz o texto: “a PM divulgou algo entre 500 e 600 pessoas, (...) mas a reportagem da Agência Brasil estimou que, nesse horário, havia entre mil e 1,5 mil pessoas”. Esse não é um território em que a reportagem deva imiscuir-se, sob pena de, aí sim, ser considerada contra ou a favor de grupos. Afinal, a metodologia de verificação dessas proporções não faz parte das competências jornalísticas e o jornalista não é fonte autorizada para

isso. Em seguida, no texto, informa-se que “a PM reviu o número e informou que entre 4 mil e 5 mil pessoas participaram...”. A revisão dos números em tão curto espaço de tempo apenas faz pensar que a informação inicial foi uma precipitação da reportagem.

Na parte final do texto, sobre grupos que panfletavam contra o impeachment em outro local, a reportagem não foi capaz de quantificar, como fez no outro caso, embora talvez o número fosse bem menor. Segundo a reportagem, o ato teve “participação de poucas pessoas”.

O último parágrafo da matéria informa sobre uma festa simbólica de aniversário para a presidenta Dilma Rousseff, organizada por grupos que apoiam o governo. Ao não citar a fonte ou vincular a informação ao grupo de manifestantes, o texto fica parecendo uma agenda.

Na segunda reportagem – [Ato pró-impeachment em Brasília termina de forma pacífica em frente ao Congresso](#) – duas questões, que já estão se tornando lugar-comum na cobertura dessas manifestações, merecem uma reflexão: por que referir-se ao fato de ter sido uma manifestação pacífica? Por que citar que “o movimento foi marcado pela presença de famílias com crianças e idosos”? No mais, a matéria reproduzia o que a primeira já havia relatado, inclusive a “agenda” do aniversário da presidenta.

No Rio de Janeiro

A primeira matéria, publicada às 14h57 – [No Rio, manifestantes defendem impeachment e novas eleições](#) – foi muito sucinta, como um boletim, não dando maiores detalhes do que estava realmente ocorrendo. A segunda reportagem, publicada às 18h21, tem duas inadequações de texto: uma é a que diz que a manifestação terminou “pontualmente às 15h30”, sem que tenha havido qualquer indicação de que o evento teria hora marcada para acabar. Outra, a de que os grupos foram se dispersando, indo “em direção às suas casas”. Como saber se realmente estavam indo para suas casas?

Uma contradição incontornável entre título e texto nos leva de volta à reflexão sobre o que se quer dizer com “sem incidentes” e “de forma pacífica”. O título da matéria diz: [“Manifestação por impeachment é encerrada sem incidentes no Rio”](#). No entanto, no último parágrafo do texto, lê-se que “a manifestação foi pacífica e os policiais tiveram que agir apenas para dispersar um grupo de skatistas que participavam de um encontro na Avenida Atlântica e foram confundidos com petistas pelos organizadores do protesto. Um PM chegou a apontar uma arma para o grupo, que não reagiu. O policial acabou convencido por pessoas que passavam no local a baixar a arma”. Se

isso não foi um “incidente”, certamente terá sido algo muito pior, que a reportagem não poderia desconhecer ou negligenciar.

Em São Paulo

A matéria publicada às 14h45 – [Manifestantes pró-impeachment concentram-se na Avenida Paulista](#) – também faz referência a famílias na manifestação, ao creditar um dos entrevistados: “acompanhado da esposa e das duas filhas, de 7 e 5 anos...”. Que tipo de cenário se pretende fazer com essa referência, em um ato que reúne milhares e pessoas? A reportagem descreve muito mais os motivos dos manifestantes, através das entrevistas, do que propriamente o que está ocorrendo na manifestação. O texto apenas dá gancho para as falas dos entrevistados, que explicitam seus discursos e críticas. No último parágrafo, são citados os grupos que, na manifestação, defendem outras causas, como os da Fiesp, que são contra aumento de impostos e a volta da CPMF. Apesar de ter citado isso, não houve, na reportagem, qualquer referência ao pato gigante que a Fiesp levou para a avenida e que pode ser visto na foto da própria agência. É como se a reportagem não tivesse sido feita a partir do local.

Na segunda matéria, publicada às 19h36 – [PM diz que manifestação pró-impeachment reuniu 30 mil na Avenida Paulista](#) – traz na legenda da foto uma informação ambígua e também inadequada: “Organizadores da manifestação, que esperavam menos adesão que a de outros protestos realizados neste ano, surpreenderam-se com o número de pessoas que foram ao ato na Avenida Paulista”. A informação é inadequada porque despreza o dado objetivo da foto e da pauta para noticiar impressões dos grupos organizadores, reforçando a ambiguidade da frase, que sugere que a adesão de manifestantes terá superado a de outros atos. O texto da reportagem praticamente repete os dados da primeira matéria, ainda privilegiando informações retiradas das declarações dos organizadores do ato. No terceiro parágrafo, mesmo que atribuindo a informação a um dos líderes dos grupos organizadores, a reportagem informa a agenda da próxima manifestação. Pelas matérias, o leitor não consegue saber como foi a manifestação em São Paulo.

A nota do ministro

Às 20h51, a Agência Brasil publicou declaração do ministro da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República (Secom) sobre as manifestações – [Edinho Silva: “manifestações são normais em uma democracia”](#). No curto texto da nota, uma frase mal construída pode soar equivocadamente: “A assessoria da Secom disse que é um posicionamento do ministro”. A matéria, feita em Brasília, é ilustrada

com foto da manifestação em São Paulo. Os leitores que reclamaram atiraram no que viram e acabaram acertando no que não viram.

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 que 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: “Três dias após a decretação do estado de emergência e do recebimento de ajuda dos governos federal e municipal, os dez hospitais da rede estadual localizados na capital e na região metropolitana do Rio de Janeiro têm funcionamento normal neste sábado (26)”.

Em situações que envolvem, de forma dramática, a vida das pessoas, não é suficiente saber o que dizem as autoridades. Ainda mais quando a contradição é óbvia – em uma situação caótica, não é crível que a “ajuda dos governos federal e municipal” possa produzir efeitos tão imediatos. Às 18h16, uma outra matéria da própria agência lança dúvidas sobre as afirmações feitas na primeira.

Na reportagem “[Sindicato diz que ainda não há situação de tranquilidade nos hospitais do Rio](#)”, temos a avaliação do presidente do Sindicato dos Médicos do Estado do Rio de Janeiro (Sinmed), Jorge Darze, de que as doações de insumos hospitalares feita pelo Ministério da Saúde não seriam suficientes para resolver a crise da Saúde no estado. As duas matérias acabam sendo meras plataformas para as manifestações das fontes, substituindo (indevidamente) o necessário esforço de reportagem na verificação dos acontecimentos.

No telejornal *Repórter Brasil*, a edição de 25/12 sobre a [crise nos hospitais](#) pareceu um passe de mágica sobre a situação dramática que se viu na véspera, com hospitais de portas lacradas, funcionários com salários atrasados, pacientes desesperados. Da bancada, a primeira apresentadora fala sobre a entrega emergencial de materiais pelo governo federal como se o assunto se referisse a uma simples entrega de equipamentos em hospitais, sem qualquer referência à situação conturbada que

justifica a medida. E o texto ainda dá garantias de que “aos poucos o atendimento está sendo normalizado”, o que não se pode comprovar a partir da bancada, já que nem a reportagem mostra isso claramente.

A outra apresentadora lê a segunda parte do texto que diz que “parte dos salários atrasados começou a ser paga, mas o décimo terceiro só deve entrar na conta dos servidores no ano que vem”. O tom da leitura é de uma boa notícia, em descompasso com a realidade do fato, já que a informação dá conta apenas de um paliativo para a situação dos salários atrasados e não traz alívio para quem esperava receber o décimo terceiro salário antes do final do ano.

A reportagem que vem logo a seguir mantém um tom que seria mais adequado a uma matéria de comportamento, onde os personagens se mostram felizes com alguma novidade ou promoção de loja. Logo na abertura, o texto diz: “O sorriso da enfermeira Fernanda tem um motivo – salário na conta!”. Como se “salário na conta” fosse um bônus e não um direito, uma necessidade de trabalhadores, e que não recebê-lo ou receber com atraso é uma situação aflitiva, portanto uma péssima notícia. E a personagem, sorridente, responde ao que parece ter sido estimulado por uma pergunta: “extremamente feliz...”.

O uso de expressões como “respiram mais aliviados” subtraem a seriedade do tema e não informam adequadamente. E até mesmo o texto que vem em seguida contradiz a possibilidade de que se possa “respirar aliviado” quando “o décimo terceiro ainda não tem data para entrar (sic)”.

Na frente do Hospital Alberto Schweitzer, com imagem de uma pessoa sendo encaminhada à porta de entrada, a reportagem diz que o hospital estava aberto para emergências, e entrevista uma mulher que havia sido atendida: “Foi ótimo. Não tenho o que reclamar do atendimento”, diz a entrevistada. Eram as únicas pessoas na cena.

Em seguida, na zona Norte da cidade, o texto informa que, ao contrário do que a reportagem encontrou no Hospital Getúlio Vargas no dia anterior, a rua estava vazia, deixando implícita a afirmação de uma normalidade difícil de se constatar. Na imagem, a entrada do hospital com faixas informando sobre a paralisação deixava claro que não haveria atendimento, o que talvez fosse a explicação mais óbvia para a “rua vazia”. E a própria reportagem diz que a emergência estava trancada com arame.

Ao final da matéria, ainda diante do Hospital Getúlio Vargas, uma deputada estadual, que também é enfermeira, fala da situação crítica daquela unidade e diz que há material apenas para atender quem já está internado. A deputada afirma, ainda, que quando chegar o caminhão com o material “a gente vai abrir para a população as

portas”. Não fica claro, nesse ponto, se a deputada trabalha no hospital ou se pretende abrir as portas usando o poder de seu mandato.

Quando as declarações das fontes não batem, é na contradição que está a pauta: o que, afinal, acontecia nos hospitais estaduais do Rio de Janeiro naquele dia? Como (e se) estão trabalhando os profissionais que vão receber salários parcelados? E como estão se virando as pessoas que dependem de atendimento naqueles hospitais? Ao considerar as declarações oficiais suficientes para dar conta dos fatos, a reportagem abre mão de um valor inestimável, que é o de ver com os próprios olhos, como se fosse os olhos de quem lê a notícia, e fazer as perguntas que qualquer cidadão faria.

E em matéria de acontecimentos, a realidade é que dá o tom. À reportagem cabe apenas tocar a pauta e se empenhar para não desafinar.



ANÁLISE DE CONTEÚDO



TV Brasil

A ACEITAÇÃO DO PEDIDO DE *IMPEACHMENT* NO *REPÓRTER BRASIL*

A edição do dia 2/12 do telejornal *Repórter Brasil Noite* começou com uma escalada (manchetes) extensa sobre a questão do *impeachment*. Era como se estivesse antecipando que o jornal dedicaria ao assunto um espaço correspondente à sua importância. “O presidente da Câmara, Eduardo Cunha, aceitou o pedido de abertura do processo de *impeachment* da presidenta Dilma. Cunha anunciou a decisão depois que o PT avisou que iria votar pela abertura do processo de cassação do deputado no Conselho de Ética. A presidenta Dilma disse que ficou indignada com o pedido.” Entra trecho de discurso de Dilma. E a Escalada continua: “Você vai ver as reações do mundo político ao pedido de Cunha e o passo a passo do processo de *impeachment* no Congresso”.

E o jornal tratou do assunto por vários ângulos, ouvindo boa parte dos principais personagens relacionados com o caso. Para se ter uma ideia, as notas, matérias editadas, entradas ao vivo e comentários totalizaram 21 minutos. Considerando que o jornal dispõe de 35 minutos de produção, o assunto *impeachment* ocupou 60% do tempo.

A primeira matéria foi sobre a aceitação do pedido por Cunha e o que o motivou, que foi a decisão do PT de votar contra Cunha no Conselho de Ética. Em seguida, entra repórter ao vivo, no Salão Verde da Câmara, dando as informações iniciais e chamando a matéria editada sobre o dia na Câmara.

Logo no começo, o *off* informa que, no início da tarde, os três deputados do PT que integram o Conselho de Ética anunciaram que votariam pela continuidade das investigações contra Cunha. Cinco horas depois, Cunha anuncia a aceitação do pedido de abertura elaborado por Hélio Bicudo e Miguel Reale Júnior.

Entram falas do senador Aécio Neves e do deputado Wadih Damous. Em seguida, matéria editada mostra como funciona o processo de *impeachment*. Foi exibido também um trecho do discurso da presidenta, que se disse indignada com a iniciativa de Cunha. Talvez o trecho devesse ser mais conciso. Afinal, a fala editada ficou com 2:30” (dois minutos e 30 segundos).

O âncora do *Espaço Público* é entrevistado no estúdio pelos dois apresentadores e fala sobre o placar elástico na aprovação da revisão da meta fiscal. Na Câmara, o placar foi de 314 a 99 e, no Senado, de 46 a 16. Foi uma vitória expressiva do governo uma vez que desaparece a alegação de recurso do governo a pedaladas fiscais.

No penúltimo bloco, novas entradas ao vivo diretamente do Congresso e a exibição das falas de vários parlamentares, a favor, contra e sem posição em relação à iniciativa de Eduardo Cunha.

Para encerrar, os apresentadores voltaram a entrevistar o âncora do *Espaço Público* que discorreu sobre a pretensão do PT de entrar no STF, alegando que a decisão de Cunha não passava de retaliação. Para o âncora, o problema é que não se sabe se o que é indiscutível do ponto de vista político, funcionaria do ponto de vista jurídico.

Enfim, o jornal investiu na cobertura, uma vez que era e continua sendo o principal assunto do mundo político.

Ao *impeachment* foi reservado um bom espaço no *Repórter Brasil Noite* também no dia seguinte (3/12). Foram 16 minutos tratando do assunto, embora neste dia tenham ocorrido alguns problemas. Na escalada, o jornal diz que “*Os governistas recorreram ao Supremo contra o pedido de afastamento*”. Ocorre que o principal recurso tinha sido retirado à tarde pelos deputados que o apresentaram, entre eles Wadih Damous, o que era relevante, mas não constou da escalada.

Outro problema: o líder do PSDB, Carlos Sampaio defendeu um processo rápido: “*processo de impeachment contra uma presidenta que cometeu crime não combina com férias parlamentares*”. A posição do líder do PT, Sibá Machado, foi a mesma. Na matéria, o repórter disse que governistas e opositores tinham um ponto em comum que era a pressa. Ocorre que pouco tempo depois, Sampaio voltou atrás e passou a defender o recesso, o que foi divulgado em outros veículos. A matéria do repórter deveria ter sido reeditada, mas foi exibida tendo em conta a primeira fala de Sampaio. Mas o problema foi corrigido, uma vez que logo em seguida o apresentador, em nota, explica que Sampaio tinha voltado atrás.

Uma das matérias editadas fez um apanhado de como é formada e como funciona a Comissão que vai processar o pedido de *impeachment*. O material tinha boas ilustrações e deu conta do recado, com um senão: termina com a informação de que, caso o processo seja aprovado pela Comissão, será encaminhado ao plenário da Câmara. Embora o objetivo fosse esquadrihar apenas a Comissão, ficou uma

sensação de que faltou informar sobre os passos subsequentes até o final do processo para que o *impeachment* seja descartado ou efetivado. O passo a passo tinha sido exibido na véspera, mas para não ficar a sensação de matéria incompleta, as informações restantes poderiam ser dadas por um dos apresentadores.

CRÍTICA AO ESPAÇO PÚBLICO

A edição do programa *Espaço Público* de 8/12, que entrevistou a filósofa e escritora Márcia Tiburi, não precisa de uma análise detalhada para que se possa perceber suas inconveniências. Entre as menos graves, podemos citar o descompasso entre a forma como o apresentador pronunciava o sobrenome da entrevistada – Tiburi –, e a forma como o nome era pronunciado na matéria sobre o perfil dela: Tibúri. Na última reunião do ano do Conselho Curador da EBC, a presidenta Ana Fleck foi enfática, ao dizer que esta edição havia extrapolado todos os limites, afirmando que era preciso tomar providências.

O programa, que pode ser visto [aqui](#), parecia não ter outra pauta que não fosse uma espécie de conversa particular sobre os “desafetos” – para usar um conceito que a entrevistada aborda no livro que lançou no programa –, ou seja, daqueles que estão do “lado de lá” do pensamento ideológico da bancada. E como houve poucas interferências dos debatedores e poucas abordagens sobre o livro, propriamente, era como se a entrevistada estivesse ali fazendo um discurso sobre seus pontos de vista e sobre fatos políticos recentes e seus protagonistas, de uma maneira que seria mais apropriada a uma conversa particular.

A professora de Jornalismo Márcia Marques, da UnB, e o entrevistador Florestan Fernandes Júnior, fizeram poucas perguntas no primeiro bloco do programa, enquanto o apresentador apenas olhava para frente, às vezes com expressão estática, o que produzia uma cena desagradável quando o plano aberto permanecia por longo tempo no ar. O apresentador, ao dizer na abertura de suas falas que “não quero aqui fazer propaganda”, parecia fazer exatamente isso ao defender, sem que houvesse gancho na conversa, as conquistas sociais do período de governo do PT. A partir dessas interferências, o que seria a pauta de uma entrevista descambou completamente para uma conversa em que pouca diferença fazia o currículo, o perfil ou o motivo de quem estava na bancada. E o rumo se perdeu de vez quando o apresentador e âncora do programa, empolgadamente, interrompeu a conversa para dizer: “Quero dar uma notícia para dizer como a realidade surpreende os pensadores; que é uma notícia maravilhosa... maravilhosa”. E passa a ler a nota que informava que o Supremo

Tribunal Federal havia decidido pela suspensão da instalação da comissão que ia analisar o processo de impeachment da presidenta Dilma Rousseff. Em *off*, a entrevistada diz “muito bom!”. Sorrindo e ainda com gestual empolgado, o apresentador comenta que “a realidade, ela se move (...) a gente não vive naquele mundo fechado e controlado, né? Ainda há resistência.” E depois complementa: “enfim, era só para dar essa notícia que é boa... enfim... pros telespectadores inteiro saber (sic)”.

A professora convidada ainda tenta disfarçar o comportamento opinativo e o erro de texto do âncora, ao dizer que “é para saberem o que está acontecendo, não é?” E faz uma intervenção que tenta resgatar o tema do debate, ao relatar dados de pesquisa sobre consumo de mídia. Mas o entrevistador fixo do programa entorna o caldo quando diz que “vou colar minha azeitona nesse pastel aí, que é o seguinte: a mídia, como ela disse, ela tem sim um poder destruidor e de manipulação. Por quê? Porque no Facebook tá a notícia que foi veiculada nesses veículos, ou tô errado?” O apresentador, então, chama o intervalo de uma forma comparável a quem interrompe o assunto na mesa de bar para chamar o garçom. Na volta do intervalo, o assunto estabeleceu uma linha demarcatória entre “eles”, os fascistas, e “nós”, os que estamos do lado de cá e os que pensam como nós. O deputado Jean Wyllys, que redigiu o prefácio do livro, faz uma participação gravada em vídeo. Ele introduz outro assunto que estaria na pauta, conforme se pode ver ainda na página do programa: “...como é que vai o lançamento da Partida? Ela sai ou não sai?”, sobre o partido formado apenas por mulheres que a entrevistada está lançando.

E a entrevistada segue como se estivesse no programa *Saia Justa*, do canal por assinatura GNT, do qual participava, onde o estilo é colocar pessoas famosas conversando sobre o que pensam a respeito de qualquer assunto, sem compromisso com o telespectador – o objetivo claro daquele programa é mostrar pessoas famosas em uma espécie de conversa particular, em que permanentemente umas interrompem as outras sem controle da conversa. A diferença é que no *Espaço Público* a entrevistada ficou falando sozinha como se estivesse discursando – ou como se estivesse falando sozinha no programa *Saia Justa*, do GNT. A questão do lançamento do partido foi muito ligeira e superficialmente abordada no programa. O telespectador, infelizmente, parecia não ser levado em conta. Em determinado ponto da entrevista, o assunto se perdeu e o entrevistador retomou o foco, perguntando: “Eu fiquei curioso de saber como é que a gente faz para falar com os fascistas?”.

A entrevistadora responde e o apresentador interrompe para fazer uma pergunta que teria vindo por meio do Facebook. Pela proximidade com a intervenção do entrevistador, parecia caracterizar o que estavam conceituando como “fascistas”: “(...) gostaria que a Márcia falasse sobre o perfil dos bateadores de panela e dos manifestantes de direita que na maioria são brancos e ganham salários altos”. Como era apenas um gancho para os “discursos” da entrevistada, não é necessário comentar o que ela disse sobre “essa gente ridícula”, que “tem espaço apenas em uma certa mídia”.

A professora convidada ficou ali apenas compondo o cenário. O entrevistador embarcou nos comentários da entrevistada sobre “essa gente cafona”. O programa comprometeu a comunicação pública, empurrando a TV Brasil para o jogo indesejável de um antagonismo político que divide o campo entre o “nós e eles”. E o pior, ficou confuso.

Ao final, com a incorrigível inadequação à leitura dos textos no teleprompter, o âncora encerra o programa lendo a primeira parte do texto e fazendo uma pausa longa antes de continuar a ler a segunda parte. Ao final do texto, ele faz uma desagradável careta de desconforto, que foi ao ar, mas que foi cortada na página do site do Espaço Público. Quem vê o programa entende a ênfase empregada pela presidenta do Conselho Curador da EBC para solicitar que fossem tomadas providências.

O programa seguinte, do dia 15/12, teve como convidado o jurista Hélio Bicudo, que elaborou, juntamente com outro jurista, o ex-ministro Miguel Reale Júnior, e a advogada Janaína Conceição Paschoal, o pedido de *impeachment* da presidente Dilma Rousseff, que foi acolhido pela Câmara dos Deputados. A Ouvidoria recebeu seis manifestações relacionadas a esta edição do programa. Desse total, uma se referiu à superficialidade das respostas do jurista e outra reclama de um possível alinhamento da emissora a favor do *impeachment*. As outras quatro reclamam de parcialidade a favor do governo e do tratamento concedido ao entrevistado.

Leandro Larssen (Processo 3073-TB-2015) comentou que “o jurista, tendo em vista sua avançada idade e algumas dificuldades por conta disto, era torpedeado pelo condutor e pelo jornalista que não se cansavam em demonstrar em seus questionamentos claro alinhamento ao governo federal. O jornalista demonstrou desconhecimento quanto ao teor inicial do processo, que deveria ter lido, e ficou apenas nas alusões repetidas sobre os avanços sociais do governo”.

Genildo Florêncio Soares Júnior (Processo 3076-TB-2015) afirmou que o “jornalista agora banalizou para militante petista. Uma sanha irascível em desmoralizar o jurista em defesa do petismo. Digno de folhetim partidário”. Maurício Maciel Pereira (Processo 3077-TB-2015) reclamou do tratamento com o jurista. O telespectador disse também que a entrevista teve a intenção de desmoralizar Bicudo e de blindar o governo. Opinião semelhante, a de Priscila Oliveira (Processo 3083-TB-2015) que criticou a ironia usada pelo apresentador.

A resposta encaminhada pela área aos telespectadores foi evasiva. Apesar de dizer que as reclamações já são de conhecimento da emissora, o texto não explica o que está sendo feito para resolver os problemas apontados: “gostaríamos de informar que todas as críticas positivas e negativas, que estão sendo feitas por todos os telespectadores, via Ouvidoria da EBC, são bem-vindas e já são de conhecimento de toda a equipe responsável pelo programa *Espaço Público*, da TV Brasil”.

Análise da Ouvidoria

Tecnicamente, do ponto de vista jornalístico, o que justifica a pauta da entrevista com Hélio Bicudo é o fato de ele ter protocolado o pedido de *impeachment*. Mas o apresentador preferiu iniciar a entrevista perguntando sobre a operação da Polícia Federal nas residências do presidente da Câmara, Eduardo Cunha: “como o senhor se sentiu hoje de manhã com a notícia de que o presidente da Câmara, o deputado Eduardo Cunha, teve uma operação de busca e apreensão em todos os seus endereços em Brasília e no Rio de Janeiro? (...) E foi justamente ele que acolheu o seu pedido de *impeachment*? (...) o senhor sente algum constrangimento?”. Uma coisa não se liga à outra, já que a proposta de *impeachment* do entrevistado teria mesmo que ser protocolada na Câmara, independentemente de quem estivesse ocupando a presidência. A pergunta soou como uma interpelação a um adversário, e não como pergunta de um jornalista a um entrevistado.

A entrevista foi baseada no que é rotineiramente veiculado na grande imprensa, de que o pedido de *impeachment* se fundamenta nas “pedaladas fiscais”. Porém, ao verificar o documento, é possível perceber que a denúncia entregue à Câmara dos Deputados leva em consideração os casos de corrupção de que são acusados membros do PT. A parte sobre as “pedaladas” aparece resumidamente em alguns trechos do documento. A falta de conhecimento prévio dessas informações mostra que não houve uma produção adequada da entrevista.

Além de demonstrarem não conhecer o teor da denúncia, os entrevistadores não fizeram questionamentos com a intenção de elucidar o assunto. Quando Bicudo explicou, por exemplo, que o pedido de *impeachment* é baseado nos casos de corrupção, um dos entrevistadores tergiversou, perguntando sobre um assunto que não fazia parte da pauta: “no caso da Alstom em São Paulo, como o senhor vê essa questão? Também houve um descaso do governo paulista com o assunto”.

Em outro momento, a pergunta tentou vincular a figura de Hélio Bicudo a personagens conservadores que defendem o *impeachment*. “durante a ditadura militar, o senhor enfrentou o esquadrão da morte (...) Hoje, nesse processo de *impeachment*, o senhor está aliado a figuras como Jair Bolsonaro, que tem muitas afinidades com esse regime que o senhor tanto combateu. Como o senhor se enxerga com esses seus companheiros?”. A partir dessa visão, todos os defensores do *impeachment* poderiam ser classificados como simpatizantes do regime militar quando, na verdade, isso corresponde a uma parcela do movimento.

Em seguida, o apresentador reforçou a tese de que defensores do *impeachment* apoiam a ditadura, dando uma espécie de lição de moral no entrevistado: “o senhor esteve domingo em um caminhão de um desses movimentos (...) porque as pessoas que estão ali indiscutivelmente não têm compromisso com a democracia, como o senhor já demonstrou na sua vida (...) As pessoas que estavam ao lado do senhor são pessoas que estavam aplaudindo a ditadura, pessoas que no fundo admiravam o Fleury”.

Bicudo respondeu: “eu não vi nenhuma pessoa que admirasse o Fleury ou que fizesse aplauso à ditadura ao meu lado”. O jurista desafiou o apresentador a citar o nome de algum apoiador do regime militar que estivesse no local. A partir desse instante, a entrevista, que já não ia bem, passou a ser uma disputa quase pessoal entre o apresentador e o entrevistado.

Depois que Bicudo explicou as razões que levaram à sua saída do PT, o apresentador fez uma nítida defesa partidária em que destaca o “diferencial” do governo: “o senhor não reconhece, por exemplo, que programas de distribuição de renda como o Bolsa Família, investimentos que tinham a finalidade de levar emprego, até mesmo políticas de educação com todos os limites que possa ter e imperfeições que se possa apontar, colocaram muitas pessoas na universidade (...) O senhor não vê que todos os defeitos que a gente possa apontar, e eles são inúmeros, indiscutivelmente, não tem um diferencial aí?”.

Em mais um embate entre apresentador e entrevistador, o jurista reafirmou que as “pedaladas” não são o único argumento do pedido e interpelou o apresentador se ele leu o documento. Desconcertado, o jornalista respondeu: “eu conheço. Eu procuro ler”. Um flagrante do despreparo para a condução e realização da entrevista. Bicudo concluiu com um enfático: “então, vá ler primeiro”.

AS MANIFESTAÇÕES CONTRA O GOVERNO NO DIA 13

Quantas pessoas foram às manifestações contra o governo no último domingo? A cobertura do *Repórter Brasil Tarde*, da TV Brasil, apesar de citar várias cidades e informar que o movimento foi menor, não apresenta o número de pessoas que foi às ruas no dia 13/12. A única quantidade está na cabeça da primeira matéria: “o domingo foi marcado por manifestações em várias capitais contra o governo e a presidenta Dilma Rousseff. A participação foi menor do que nos protestos de agosto. O maior ato em São Paulo reuniu 30 mil pessoas, segundo a Polícia Militar. O Instituto Data folha diz que foram 40 mil”.

A matéria cita três cidades: Brasília, Rio de Janeiro e São Paulo. O texto descreve, de maneira resumida, como os manifestantes estavam e o que eles fizeram. Em nenhum caso foi citada a quantidade de pessoas. Mesmo em São Paulo, onde houve maior participação popular, o número não é informado na reportagem. A falta desse dado impede o telespectador de conhecer a dimensão do movimento.

Em São Paulo, a reportagem não explica o que significa a imagem do pato gigante de borracha inflado na Avenida Paulista. O boneco de 12 metros faz parte da campanha “Não vou pagar o pato” da Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp), que quer evitar o aumento da carga tributária com a recriação da CPMF.

Ao final, a reportagem coloca em discussão um assunto que em nenhum momento foi mostrado pelas imagens ou nas falas dos manifestantes, que era o protesto contra o presidente da Câmara. A matéria diz que “na manifestação, o nome do presidente da Câmara, Eduardo Cunha, também esteve presente. Mas a opinião sobre o político era divergente”. E segue sem que nenhum cartaz ou faixa relacionados a ele fossem mostrados. O assunto surgiu a partir de uma pergunta feita pela repórter a uma manifestante: “a senhora também é a favor da cassação do Cunha?”

A segunda matéria mostra outras capitais brasileiras e repete a informação na cabeça de que a participação popular foi “em menor número”. Nessa reportagem, foram citadas as cidades de São Luís, Curitiba e Florianópolis. Como aconteceu

anteriormente, a quantidade de manifestantes não estava no texto. Além disso, essa reportagem não estabelece claramente um período de tempo para fazer uma comparação. A manifestação foi menor em relação a qual ato? E se foi menor, em quanto? Os dados para responder a essas questões não foram apresentados.

O assunto terminou com a participação, ao vivo, de uma repórter de Brasília, que deu a nota do Ministro da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República, Edinho Silva, e listou os principais assuntos da agenda política da capital nesta semana.

Na edição local do telejornal *Repórter São Paulo*, a reportagem foi basicamente uma reedição da matéria que foi ao ar pouco antes, no *Repórter Brasil Tarde*. Não houve qualquer novidade. Em relação ao número de participantes, a última informação da reportagem foi que “a Polícia Militar não divulgou o número de manifestantes”. Uma informação desatualizada e em contradição com o que foi informado na nota-pé do próprio jornal, que noticiou os dados do Data Folha e os números da manifestação de março.

BOLETINS DAS MANIFESTAÇÕES

Uma informação relevante sobre a manifestação em São Paulo foi dada apenas em um boletim informativo, às 15h00, no domingo. A jornalista, ao vivo, da Avenida Paulista, comentou que o local estava fechado “porque aos finais de semana, a avenida é interditada para o lazer e esse protesto, aqui, se confunde muito com essa movimentação das pessoas que vieram para aproveitar o domingo”. Essa informação poderia servir de gancho para se perguntar aos participantes contra o que estavam protestando, quais suas reivindicações, ou se estavam apenas aproveitando o domingo, conforme disse a repórter. No outro boletim, que foi ao ar às 17h00, foi informado o número de estados onde houve manifestação. Os dois boletins foram bem conduzidos e traziam informações mais consistentes sobre os protestos do domingo.

SEM CENSURA E AS IMAGENS EM PAPEL OFÍCIO

A edição do *Sem Censura*, do dia 15/12, começou com um deslize – a apresentadora foi mostrada enquanto ajustava a roupa. Aparentemente, ela se assustou ao perceber que estava no ar. Na apresentação dos entrevistados, a autora de um livro precisou ajudá-la a pronunciar o nome de um dos personagens, o que sugere que não houve uma preparação adequada para tratar do assunto.

A apresentadora teve também que usar pedaços de papel com informações e imagens para ilustrar a fala dos entrevistados. Isso ocorreu em duas ocasiões. A primeira foi com um ex-policial militar que deu dicas de segurança ao público. Ele explicou como os usuários de telefones móveis podem fazer para bloquear o aparelho. A apresentadora pegou uma folha de papel e escreveu o número *#06#, que é usado para saber o código do aparelho e assim pedir o bloqueio. A produção precisava saber que essa informação seria comentada para providenciar uma tarja para ser colocada na tela. Na entrevista com um cabeleireiro, os exemplos de penteados para o verão foram exibidos em fotos impressas em papel ofício.

A entrevista com o cabeleireiro teve também caráter promocional. Poucos foram os comentários e explicações relacionados a tipos de cabelo para o verão, como estava previsto na pauta. O profissional levou imagens em que aparece ao lado de artistas da rede Globo e falou dos trabalhos que já fez. Na foto com Marina Ruy Barbosa, por exemplo, o cabeleireiro disse que, apesar de a atriz não ser sua cliente, ele foi convidado pela emissora para fazer o cabelo dela para uma novela. Na foto com o ator José Mayer, o comentário foi de que “ele é uma pessoa extraordinária”. Na imagem em que aparece junto a Angélica, o entrevistado contou que “ela tirou essa foto comigo porque fui indicado como melhor cabeleireiro por uma empresa”.

O clipe de uma cantora fechou o Sem Censura. Porém, não foram exibidos os créditos de encerramento do programa. As imagens do clipe foram cortadas em um determinado momento e foi anunciado o programa seguinte. Para o telespectador, é como se o *Sem Censura* não tivesse terminado, mesmo a apresentadora dando boa tarde anteriormente.

A COBERTURA POLÍTICA NO *NOTÍCIA AGORA*

O boletim informativo *Notícia Agora*, da TV Brasil, acompanhou, nesta quarta-feira, a sessão em que o ministro Edson Fachin apresentou o relatório sobre a análise do rito do impeachment. Um repórter, ao vivo, contou como foi o dia no Supremo Tribunal Federal – quem foram os debatedores no plenário, os argumentos apresentados pelo PC do B (que propôs a ação), da Advocacia Geral da União e do representante da Câmara dos Deputados.

Um aspecto positivo foi a maneira segura com que as informações foram repassadas pelo repórter. Com uma narração firme e um texto bem explicativo, ele informou o público sobre o que acontecia no plenário do STF. Em sua participação no primeiro

boletim, o jornalista relatou o posicionamento feito por um dos ministros na chegada ao Supremo, como a sessão teve início e comentou sobre o número de pessoas que assistiam à audiência. Um relato objetivo que descreveu adequadamente o assunto ao telespectador. O repórter voltou a participar, ao vivo, das outras edições do *Notícia Agora* sempre com atualizações precisas sobre a sessão no STF.

A segunda edição do boletim, por volta das 16h00, tratou de um assunto que, como se diz no jargão jornalístico, estava velho para o programa: a ocupação, por índios, da rampa do Congresso Nacional. O fato aconteceu no período da manhã. Para um noticiário que tem como características ser atual e reportar as notícias mais novas – como o próprio nome do programa sugere – esse assunto já havia caducado.

A terceira edição do *Notícia Agora* repetiu uma informação, gravada por uma repórter na Câmara dos Deputados, que tinha ido ao ar horas antes, no primeiro boletim: a notificação do Conselho de Ética a Eduardo Cunha. O assunto foi ao ar pela segunda vez como se fosse uma atualização de fatos, porém nenhuma novidade foi apresentada.

O programa *Fique Ligado* (20h00 às 20h30) continuou a acompanhar os assuntos políticos do dia. A primeira notícia foi sobre o julgamento do rito de impeachment. Sobre esse assunto, ao longo do programa, o repórter que acompanhava o plenário do STF entrou ao vivo. As manifestações contra o impeachment, organizados pela CUT e centrais sindicais, foram mostradas com repórteres que relataram o que acontecia em São Paulo e no Rio de Janeiro. Como os atos foram organizados também em outros estados, a cobertura apenas a partir dessas duas cidades ficou muito limitada. Nosso telespectador não teve elementos para entender o que foi a manifestação no Brasil.

Agência Brasil e Portal EBC

A COBERTURA DAS ELEIÇÕES NA VENEZUELA

Domingo (6) foi dia de eleições legislativas na Venezuela. Todas as 167 cadeiras da Assembleia Nacional foram disputadas. Desde domingo, e com o apoio de informações fornecidas por outras cinco agências de notícias – a Lusa, a Telesur, a Agência Venezuelana de Notícias, a Prensa Latina e a Ansur – a Agência Brasil publicou 13 matérias sobre o acontecimento, focando as eleições em si, as atividades de observadores estrangeiros (alguns deles integrantes de missões oficiais e outros

convidados da oposição), os resultados preliminares da apuração e a repercussão dos resultados, as perspectivas do presidente Nicolás Maduro, dos líderes da oposição venezuelana, do Ministério de Relações Exteriores do Brasil e da União Europeia. A cobertura também incluiu as avaliações, antes e depois da apuração dos resultados, de três cientistas políticos brasileiros e de uma empresa de consultoria venezuelana sobre o significado destas eleições para o destino político do país, internamente e no contexto sul-americano.

O acompanhamento foi abrangente e somente a falta de correspondentes no local privou a cobertura de uma perspectiva mais próxima da população que votou. As informações fornecidas pelas agências não supriram esta falta.

O problema principal, porém, foi a reprodução, pela Agência Brasil, de equívocos cometidos pelas agências parceiras nos conteúdos que forneceram. O leitor Nicolas Chernavsky apontou um destes erros em uma reclamação enviada à Ouvidoria sobre a matéria [“Resultado de eleições na Venezuela pode indicar esgotamento do neopopulismo”](#). Ele diz que a notícia “tem um erro sério no início. No segundo parágrafo, diz-se que com 99 votos a oposição venezuelana tinha conseguido maioria de dois terços na Assembleia Nacional. Ocorre que como o total de assentos é de 167, e dois terços disso são 111 assentos, com 99 assentos não se chega nem perto dos dois terços”. O leitor também informa que em outras oportunidades já havia comentado erros que, na opinião dele, eram muito sérios e que, em ambas as vezes, a notícia ou era da Agência Lusa ou se baseava em informações dessa agência, como essa apontada na manifestação que transcrevemos agora. Nicolas sugere que haja uma reavaliação do convênio com a Agência Lusa ou que pelo menos se revise o material fornecido por ela.

Na resposta ao leitor, a Agência Brasil reconheceu o erro, que ficou no texto de 12h45 às 15h29, no dia 7/12: “O senhor tem razão. O texto estava errado e já foi corrigido. Agradecemos o seu alerta”. E uma nota foi colocada no pé do texto: “Texto atualizado às 15h29. A oposição da Venezuela obteve maioria parlamentar, mas não de dois terços, como informado anteriormente”.

No entanto, mesmo depois da correção, nem nessa matéria nem nas outras três publicadas no mesmo dia – duas da Lusa e uma da Agência Brasil – onde apareceu o mesmo resultado, houve a informação de que este resultado foi apenas preliminar e que a apuração em mais 22 distritos eleitorais ainda não havia sido concluída.

Com 99 assentos, a oposição na Venezuela já tinha uma maioria, como a Agência Brasil colocou corretamente depois da alteração, embora em uma das matérias continue a qualificação “de dois terços”, como se pode ver aqui.

Ao mesmo tempo, em função das determinações da Constituição Venezuelana sobre o alcance dos poderes da Assembleia Nacional, conforme o tamanho da maioria (simples, qualificado de 60% ou qualificado de dois terços), como foi constatado em outras matérias na cobertura, os resultados nos outros 22 distritos passaram a ter uma importância muito grande. Vitórias em poucos desses distritos farão uma diferença significativa no poder da oposição. Diante desta conjuntura, a fase final da apuração teria merecido uma atenção maior na cobertura.

Finalmente em uma matéria da Lusa reproduzida pela Agência Brasil às 7h44 da manhã de hoje (8), os resultados da apuração, agora com apenas dois distritos pendentes, foram colocados corretamente: a oposição, com 110 assentos, já tinha conquistado uma maioria qualificada de três quintos (60%) e, se ganhar nos dois distritos que faltam, chegará a uma maioria qualificada de dois terços. A matéria também apontou algumas das diferenças no alcance dos poderes da Assembleia Nacional que os dois tipos de maioria qualificada permitiria.

OS NÚMEROS DA ISENÇÃO

A credibilidade de uma reportagem depende, entre outros fatores, da demonstração de isenção em relação aos lados divergentes de uma questão polêmica. No entanto, às vezes o simples cumprimento da regra de ouvir o outro lado não é suficiente para abastecer os leitores – no caso da Agência – com as informações necessárias para tirar conclusões sem influências de uma das versões. Nesse caso, caberia à reportagem questionar as versões e investigar os fatos.

Na terça-feira (8), a Agência Brasil publicou a matéria [“Dossiê denuncia violações na preparação do Rio para os Jogos Olímpicos”](#), que trata da quarta edição do Dossiê Megaeventos e Violações dos Direitos Humanos no Rio de Janeiro (que pode ser consultado aqui), lançado por duas ONGs que monitoram estas violações desde 2012: o Comitê Popular da Copa e Olimpíadas do RJ e o Observatório das Metrôpoles. A matéria apresentou um rol extenso de denúncias contra os abusos que as organizações alegam que a Prefeitura Municipal do Rio vem cometendo nas áreas de moradia, segurança pública, orçamento, meio ambiente, instalações esportivas, e

setores vulneráveis da população (crianças e adolescentes, trabalhadores das obras, camelôs e prostitutas).

As denúncias são graves e a reportagem prestou um importante serviço ao mostrar um lado que normalmente somente recebe atenção na mídia convencional quando há um acidente, um protesto ou uma ação na justiça que envolva a execução das obras para estes eventos.

Além de explicitar alguns dos argumentos arrolados pelas organizações responsáveis pelo dossiê, a reportagem cumpriu o princípio de ouvir o outro lado. A Prefeitura foi procurada e encaminhou um documento no qual a Secretaria Municipal de Habitação e Cidadania ofereceu sua versão dos fatos referentes à remoção de moradores. As acusações relacionadas a outros aspectos não foram comentadas pela Prefeitura.

No entanto, na parte da reportagem que fala sobre os abusos orçamentários, os dados relatados sobre o que as organizações consideram distorções na contabilidade oficial são incompletos. Faltaram detalhes importantes que podem ser lidos no próprio dossiê, mas não na matéria. Esses dados demonstram como as organizações chegaram às cifras que sustentam a afirmação de que, ao contrário das declarações oficiais, a maior parcela dos financiamentos dos Jogos Olímpicos provém do setor público e não de fontes privadas, o que indicaria que o dinheiro dos cidadãos que está bancando a festa.

O detalhe mais significativo desta informação é a eliminação, no dossiê, dos R\$ 7,4 bilhões da conta de despesas do setor privado que correspondem a despesas operacionais do evento e que são da responsabilidade do Comitê Organizador, cujas receitas e despesas são provenientes de fontes privadas. Segundo as organizações, estas despesas não deveriam ser incluídas no orçamento geral do evento, porque nem as receitas nem as despesas estão sob controle público.

Os leitores podem concordar ou não com esta interpretação, mas para avaliar os argumentos com isenção e formar sua própria opinião, precisariam ter estas informações disponibilizadas pela reportagem. Há outros itens que também poderiam ser questionados, como, por exemplo, a aparente inconsistência das organizações acrescentarem, na rubrica de despesas públicas, R\$ 3 bilhões de isenções e renúncias fiscais, embora uma parcela deste total esteja relacionada aos negócios do Comitê Organizador, cujas despesas foram desconsideradas.

Questionar números é um exercício desagradável para muita gente, incluindo jornalistas. Mas às vezes é um exercício necessário, que contribui para objetivamente se alcançar um caráter de isenção na abordagem dos assuntos, o que, a longo prazo, tem como resultado a tão cara credibilidade.

A IMPORTÂNCIA DO EQUILÍBRIO NAS ENTREVISTAS

Na cobertura dos atos realizados ontem (16) contra o impeachment da presidenta Dilma Rousseff, a Agência Brasil publicou oito matérias, todas focadas nas manifestações nas cidades de São Paulo (três matérias), Rio de Janeiro (três matérias) e Brasília (duas matérias). Além de trechos de manifestos, a cobertura registrou as falas de 20 participantes, ouvidos através de pronunciamentos e entrevistas. Dentro deste corte, a distribuição das fontes foi numericamente equilibrada e incluiu a presidenta da República, o presidente do PT, o presidente do Conselho Nacional da Juventude, quatro professores universitários, dois dirigentes sindicais, o líder de um movimento social, um sindicalista, um integrante de movimento social, um integrante de partido político, um ator e seis representantes do povo.

No entanto, nos espaços proporcionados aos respectivos participantes, a predominância ficou com a presidenta Dilma, cujo discurso na 3ª Conferência Nacional de Juventude, em Brasília, ocupou quase uma matéria inteira. Na cobertura das manifestações em São Paulo, as declarações programáticas e interpretações da conjuntura política feitas pelos professores universitários, dirigentes sindicais e o líder do movimento social ocuparam a maior parte das três matérias. Os comentários dos representantes do povo, embora curtos, foram mais voltados para a importância da presidenta continuar no cargo.

A concentração de fontes consultadas chegou a interferir na apuração dos dados referentes aos atos em outras cidades, onde não houve nenhuma cobertura. A única referência foi na afirmação de que “o ato ocorre em diversas cidades do país. Segundo Vagner Freitas, presidente nacional da CUT, o ato ocorre em 70 cidades de 26 estados”. Esta informação se assemelha mais a uma estimativa do que a um dado objetivo. Para o público, interessa saber se os atos ocorreram ou não, e não a projeção de um líder sindical. Aliás, esse é um dado que faz parte da rotina jornalística: apurar e oferecer na reportagem.

Foram detectados vários erros de português nas matérias. Na matéria “[Acadêmicos fazem ato contra o impeachment de Dilma em São Paulo](#)”, houve dois erros no uso das crases:

No segundo parágrafo: “um plano “golpista” que ameaça às liberdades individuais”.

No sexto parágrafo: “atribuiu o processo à uma orquestração de neoliberais”

Houve também um erro de edição no quinto parágrafo: “Existe que seja um ato do presidente no exercício da sua função”. Onde está escrito "existe", deveria estar "exige".

No último parágrafo da matéria sobre a participação da presidenta Dilma na 3ª Conferência Nacional de Juventude, em Brasília, a reportagem constatou que antes da chegada da presidenta ao evento, “o ex-presidente do Uruguai, José Pepe Mujica, discursou e foi ovacionado pelos participantes...”. Diante do delicado momento político no Brasil, bem como em outros países sul-americanos, e da estima de que goza Mujica em todo o continente, teria sido interessante saber o que ele falou que foi tão bem recebido por essa plateia de jovens.

Para obter esta informação, os leitores nem precisavam sair do site da EBC. Às 19h24, quase três horas antes da publicação da reportagem da Agência Brasil, o Portal da EBC divulgou uma matéria intitulada “Mujica: as classes dirigentes do Brasil estão ‘brincando com fogo’”, na qual, dentre outras coisas, o ex-presidente uruguaio “ressaltou a necessidade de buscar a unidade no país apesar das diferenças. 'Se as pessoas que roubaram tiverem que ir em cana, que vão em cana. Nenhum problema. O problema é recobrar a confiança em um país que tem que marchar. Os latino-americanos precisamos que o Brasil creia, lute. Este não é um problema da esquerda. É um problema do país inteiro. Não é só a hora de combate. É a hora de responsabilidade”.

Como a cobertura do discurso do Mujica ilustra, é necessário que haja maior sinergia entre as equipes de jornalismo dos veículos da EBC.

Sistema de Rádios

A NOTÍCIA SOBRE O ACOLHIMENTO DO PROCESSO DE *IMPEACHMENT*

No dia 2/12, a bancada do PT informou que iria votar no Conselho de Ética contra o presidente da Câmara dos Deputados, Eduardo Cunha, em processo que apura se ele mentiu na CPI da Petrobras. Horas depois, Cunha anunciou, em coletiva à imprensa, que resolveu acolher o pedido para abertura de processo de impeachment contra a presidenta Dilma Rousseff. Na mesma data, Dilma deu uma declaração em que se diz indignada pela decisão. Para finalizar o dia, a Câmara aprovou a revisão da meta fiscal do ano.

O *Nacional Informa*, boletim de três minutos veiculado de hora em hora, em emissoras da EBC, trouxe os fatos que aconteciam no Congresso: às 16h, a manchete foi “PT decide votar contra Eduardo Cunha no Conselho de Ética”; às 17h, a notícia era “Processo contra Cunha é adiado pela quarta vez e fica marcado para o dia 8”; às 18h, um repórter, ao vivo, relatou que “o Congresso está reunido para votar a revisão da meta fiscal”.

A edição do *Nacional Informa*, às 20h, não noticiou a decisão de Cunha, quando os principais veículos de imprensa já relatavam o episódio. Somente às 21h, o boletim deu o assunto. A nota foi bastante explicativa ao apresentar as razões do requerimento e o trâmite do processo no Congresso. Porém, foi ao ar apenas a fala da presidenta Dilma Rousseff. Eduardo Cunha só foi mencionado na abertura do texto de maneira breve. Como era a primeira matéria feita pelo radiojornalismo sobre o assunto, o correto seria ter as falas dos dois personagens principais da notícia, inclusive para se evitar a impressão de parcialidade.

No dia seguinte, na edição radiofônica do *Repórter Brasil*, a primeira matéria destacou o pronunciamento de Dilma em resposta a Eduardo Cunha. Como a notícia sobre o impeachment nas emissoras da EBC foi dada em apenas uma edição de um curto boletim informativo, o *Repórter Brasil*, como principal radiojornal das emissoras da EBC, tinha que abordar o assunto a partir do início, dos primeiros fatos, para situar seus ouvintes. Mas as primeiras matérias tiveram o tom de repercussão, como se a notícia principal já tivesse sido dada. O texto da primeira matéria começou com a informação de que Dilma disse estar “indignada” e “afirmou que são inconsistentes e improcedentes as razões apresentadas ao pedido acolhido”.

Em outro trecho, a reportagem lança, sem esclarecimento prévio, um assunto que até

então não havia sido citado, sobre uma possível interferência do Palácio do Planalto na decisão de Cunha. A reportagem informou que “a presidenta disse que não participou de qualquer negociação para arquivar o pedido de impeachment”. Em seguida, uma fala de Dilma reforçou a defesa de que ela não teria praticado “quaisquer tipos de barganha”. Somente depois a reportagem explicou a que as declarações de Dilma se referiam: “a autorização do processo de impeachment ocorre após a bancada do PT ter-se posicionado a favor do relatório da Comissão de Ética, da Câmara dos Deputados”. A parte final da reportagem deu a versão do deputado Eduardo Cunha. A entrevista destacou que a decisão foi técnica e não política.

O comum da redação jornalística é descrever o fato e dar a versão das partes com suas respectivas declarações. Ao inverter as informações, o assunto, que já é complexo, tornou-se mais difícil de ser entendido. Como o público do rádio não tem a possibilidade de ouvir novamente a matéria, nem sempre é possível estabelecer a relação entre cada parte do texto e compreender o que sendo dito.

A segunda matéria explicou as próximas fases do processo, após o acolhimento do pedido de impeachment. A reportagem apresentou as diversas visões políticas em torno do fato, de maneira proporcional e equilibrada. As declarações foram do senador Aécio Neves (PSDB), que comentou o pedido feito pelos juristas; do deputado Paulo Teixeira (PT), que questionou a base jurídica do impeachment; e a deputada Elizana Gama (Rede), que disse que “o Brasil pede” o impeachment de Dilma, mas também a cassação de Cunha.

DESINFORMAÇÃO

A Operação Catilinárias, da Polícia Federal, abalou o mundo político e o país de maneira geral pela quantidade e pelo grau de autoridade das pessoas investigadas. A partir das 6h, de 15/12, os agentes começaram a cumprir nada menos que 53 mandados de busca e apreensão em residências e locais de atividades de políticos como o presidente da Câmara, Eduardo Cunha, os ministros Henrique Eduardo Alves, do Turismo, Celso Pansera, de Ciência e Tecnologia e o senador e ex-ministro Edison Lobão. Foi um autêntico terremoto no mundo político e nos órgãos de comunicação na manhã desta terça-feira.

No entanto, o *Repórter Nacional*, das 12h00, das Rádios Nacional AM do Rio de Janeiro, de Brasília, da Amazônia e do Alto Solimões, anunciou na escalada apenas o seguinte:

- Polícia Federal faz operação de busca de apreensão na casa de Eduardo Cunha em Brasília e no Rio.

Além de reduzir, inexplicavelmente, toda a Operação Catilinárias a apenas um mandado, o texto lido pela apresentadora fala em “*casa de Eduardo Cunha em Brasília e no Rio*”, ou seja, uma casa situada em duas cidades distantes.

A cabeça da matéria, lida pela apresentadora, foi ainda mais genérica do que a escalada:

- A Polícia Federal deflagrou hoje a Operação Catilinárias em conjunto com o Ministério Público Federal. A repórter (...) acompanha e tem ao vivo os detalhes.

O texto da repórter se resume a detalhar o cumprimento do mandado de busca e apreensão apenas na residência oficial do presidente da Câmara em Brasília. Não houve, inicialmente, a preocupação sequer em mostrar que foram investigados pelos agentes também a residência particular e o escritório de Eduardo Cunha no Rio de Janeiro.

Além da escalada, foram 37 segundos de matéria em que o ouvinte não foi informado minimamente sobre a dimensão da operação. Ficou sabendo primeiramente de uma pequena parte, como se a movimentação toda tivesse como único alvo o presidente da Câmara dos Deputados. Depois de 37 segundos, a repórter fala sobre o geral, esclarecendo que foram 53 mandados referentes a sete processos instaurados a partir de provas obtidas na operação Lava-Jato e que estavam sendo cumpridos no DF e em mais sete estados. E nada informa sobre as demais autoridades investigadas.

A apresentadora volta a falar de Cunha:

- E no Rio de Janeiro, a Polícia Federal também cumpriu mandado de busca e apreensão no apartamento do presidente da Câmara, Eduardo Cunha.

Além da edição controversa, a mansão de Cunha, num condomínio fechado da Barra da Tijuca, transformou-se em apartamento.

O repórter entra e informa sobre a operação na residência do presidente da Câmara e em seu escritório localizado num edifício no centro do Rio. Mas se confunde em relação às pronúncias. O edifício De Paoli virou Di Paoli e o nome do ministro Teori Zavascki, tornou-se Teóri Zavascki.

As matérias sobre um acontecimento da dimensão desta operação ocuparam apenas 4 minutos e 14 segundos do jornal. E os ouvintes só souberam que dois ministros do governo também foram alvo da operação quase no final, aos 3 minutos e 30 segundos. E nada foi informado sobre quem eram ou a que partido pertenciam os demais investigados.

Outra deficiência notada foi que ninguém foi ouvido para informar ou opinar sobre a operação, nem autoridades, nem políticos, nem juristas. Todas as informações, que não eram muitas, foram transmitidas pela apresentadora e pelos repórteres.

ONDE ESTÃO AS MANIFESTAÇÕES?

O *Nacional Informa*, boletim noticioso de hora em hora do sistema de rádios da EBC, deixou a desejar no dia 16/12. Entre os principais assuntos do dia estavam a sessão do Supremo para definir o rito do processo de impeachment e as manifestações contra esse processo. E em ambas as coberturas houve desajustes. As manifestações, realizadas em 25 estados e no Distrito Federal, foram praticamente ignoradas pelo *Nacional Informa*.

O boletim das 15h anunciou na escalada: “Supremo julga nessa tarde a Lei do Impeachment”. Evidentemente, o texto estava incorreto. O Supremo iria definir o rito do processo de impeachment provocado por uma ação do PCdoB. Nada a ver com julgamento da Lei do Impeachment. Foi bastante informativa uma matéria sobre as divergências entre o vice-presidente Michel Temer e o presidente do Senado, Renan Calheiros, que se acentuaram em torno da questão da liderança do PMDB na Câmara.

No boletim das 16h, a apresentadora se engana e diz “Três horas em Brasília”. E mesmo estando ao vivo, não fez a correção. Neste boletim, a escalada foi correta: “Supremo discute nesse momento o rito do impeachment adotado pela Câmara”. A repórter, que entrou ao vivo, disse que a sessão do Supremo tinha começado havia uma hora e meia e que, em seu parecer, Fachin manteve o voto secreto para a eleição da Comissão do Impeachment, descartou a necessidade de a presidenta apresentar defesa prévia e, se for aprovado pela Câmara, o Senado não vai poder arquivar o processo. As informações foram transmitidas praticamente em tempo real.

Às 17h, no auge da sessão do STF, não demos uma linha sobre o que se passava. O assunto foi ignorado. Mas, mais uma vez, tivemos uma boa matéria mostrando a briga de Temer com Renan Calheiros. Segundo a repórter, o presidente do Senado criticou a cúpula do PMDB e, em especial, o seu presidente, Temer, acusados por ele de

terem mais preocupação com cargos do que com a articulação política. O próprio Renan declara, na matéria, que a carta (de Temer para Dilma) foi muito criticada, mas que a principal crítica que se deve fazer a ela é de não se preocupar com o Brasil.

Às 18h, o apresentador disse, na escalada: “Fachin define nesse momento como deve ser o rito do impeachment”. Evidentemente, Fachin não define. O ministro apresenta seu parecer a respeito do rito, que só valerá se for acompanhado pela maioria dos ministros.

Às 19h não há *Nacional Informa* por causa de *A Voz do Brasil*. No boletim das 20h, o apresentador diz, na escalada: “PGR pede o afastamento do deputado Eduardo Cunha do mandato”. O problema, neste texto, foi o uso de uma sigla pouco conhecida. No caso de rádios e também de tevês, só se deve usar siglas de amplo conhecimento público, como são os casos, por exemplo, de Detran, INSS e Ibope. Matéria de balanço do dia no Supremo tratou do assunto de forma muito ligeira. No encerramento, diz o locutor que faltam votar dez ministros. Poderia dizer que faltam votar os demais ministros. O único voto conhecido era o do relator. A certa altura, o apresentador anuncia: “Procuradoria-Geral da República encaminhou hoje ao Supremo Tribunal Federal o afastamento do deputado Eduardo Cunha do mandato parlamentar”. O que a Procuradoria encaminhou ao STF não foi o afastamento e sim o “pedido de afastamento”. Mas a matéria foi bastante esclarecedora. O repórter fez um relato preciso e longo sobre o pedido de afastamento e detalhou as razões apontadas por Janot.

Finalmente, às 21h, com um enorme atraso, o *Nacional Informa* veicula uma matéria sobre manifestação. E ainda assim, com muitos desajustes. Diz o apresentador: “Seis mil pessoas participam da manifestação pró-Dilma no centro do Rio”. São várias questões:

- 1) De quem é o número? Na matéria, ficamos sabendo que o cálculo foi dos organizadores, mas essa informação devia constar da cabeça da matéria.
- 2) Por que só tratamos do assunto às 21h, se as manifestações começaram por volta das 16h?
- 3) Por que só falar do Rio de Janeiro, se houve manifestações em 42 cidades de 26 estados e do Distrito Federal? Quem só se informou pelo *Nacional Informa* ficou totalmente desinformado.

4) Por que dizer pró-Dilma se são atos contra o impeachment? Participam dos atos contra o impeachment inclusive militantes que têm restrições à presidenta. Uma prova disso nos deu o presidente da CUT do Rio de Janeiro, que, no final da matéria, disse que os trabalhadores têm que ir para as ruas inclusive para exigir que o governo dialogue com a classe trabalhadora.



MONITORAMENTO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO

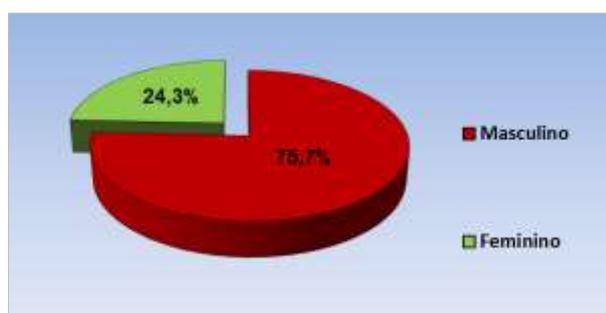
Pesquisas de satisfação e qualitativa

Em dezembro, a área de Monitoramento e Gestão da Informação realizou uma pesquisa de satisfação com 541 usuários dos serviços da Ouvidoria sobre os veículos da EBC e uma outra especificamente com usuários da Agência Brasil e Portal EBC, sobre os conteúdos disponibilizados nos sites, cujos resultados apresentamos aqui.

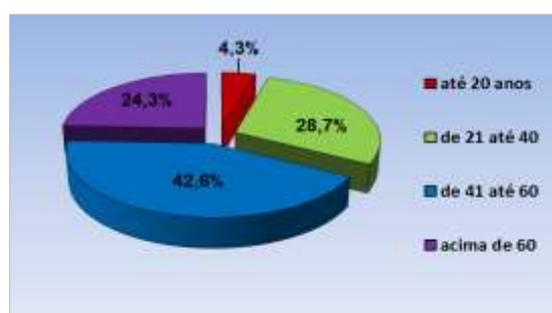
Pesquisa de satisfação com o serviço de atendimento da Ouvidoria

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, alguns usuários fizeram comentários sobre os veículos. Houve elogios para a programação da Rádio MEC FM e para outras emissoras de rádio EBC. Alguns fizeram sugestões de cobertura para TV Brasil e para o Portal. E outros, classificaram o jornalismo dos veículos como tendencioso.

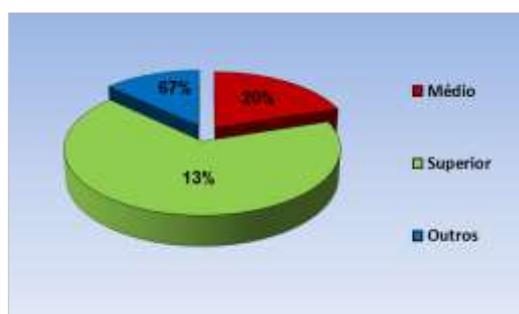
Gênero



Faixa etária



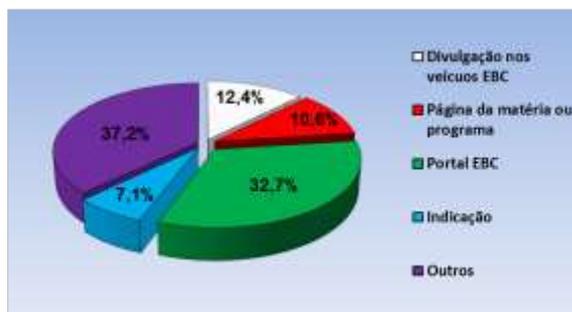
Grau de escolaridade



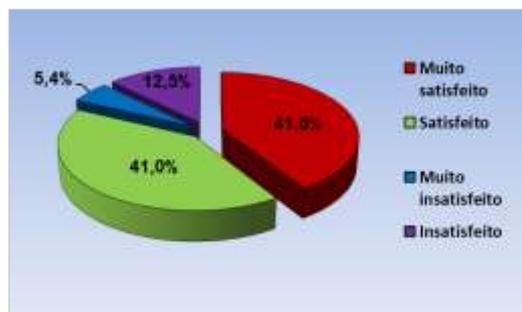
Estados onde residem

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%			

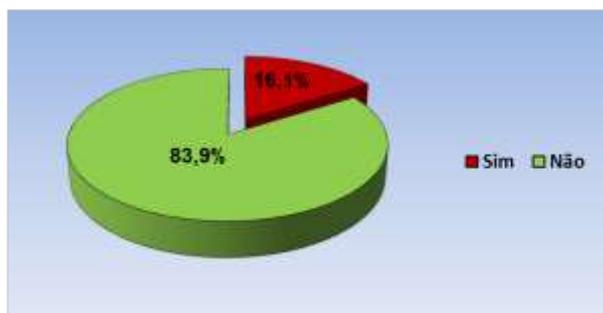
Como conheceu a Ouvidoria da EBC



Nível de satisfação quanto ao atendimento e resposta recebida



Encontrou dificuldades para enviar sua mensagem para a Ouvidoria?



A Ouvidoria também quis saber a opinião dos usuários, em respostas abertas, sobre o atendimento. 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 melhoria 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. ”

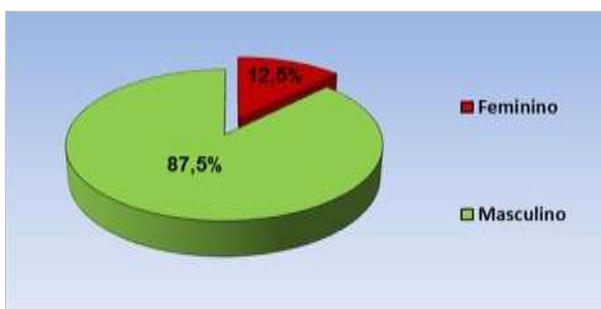
Pesquisa qualitativa sobre a Agência Brasil e o Portal EBC

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.

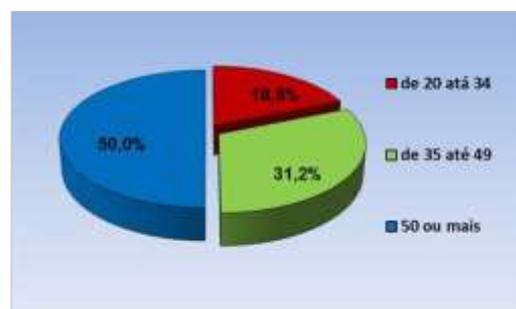
O resultado mostra que 62,5% consideram as notícias “boas”, 25% consideram “regular” e 12,5% “ruim”. Dos cem usuários consultados, 43% leem notícias diariamente, 87,5% confiam nas informações transmitidas nas matérias e 25% reproduzem os conteúdos em outras plataformas. As editorias de maior interesse 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.

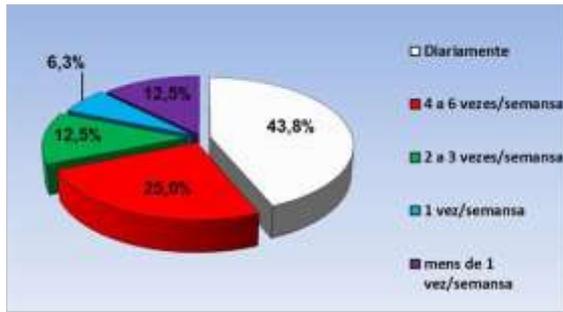
Gênero



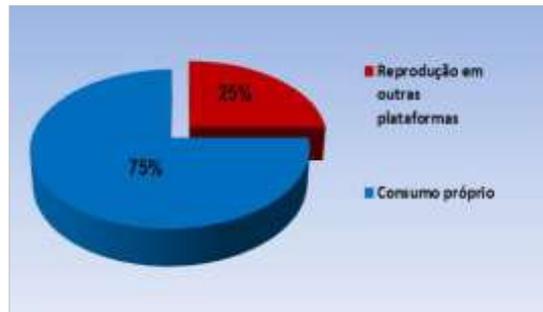
Faixa etária



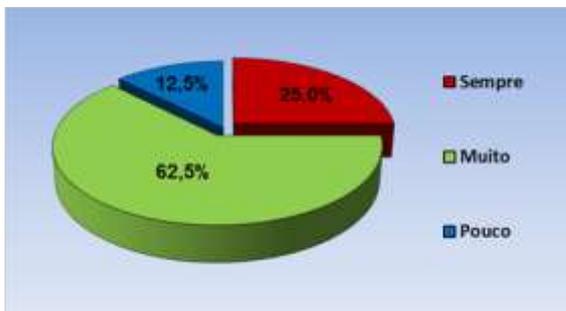
Frequência com que lê as notícias no Portal da EBC ou na Agência Brasil



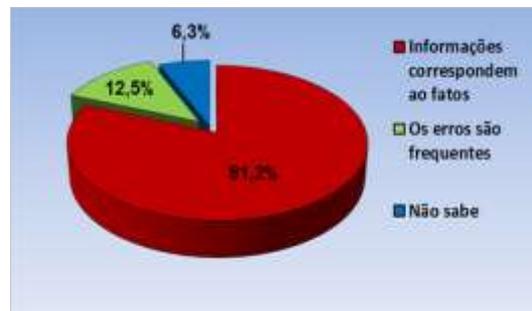
Qual a finalidade da leitura das notícias do Portal e da Agência?



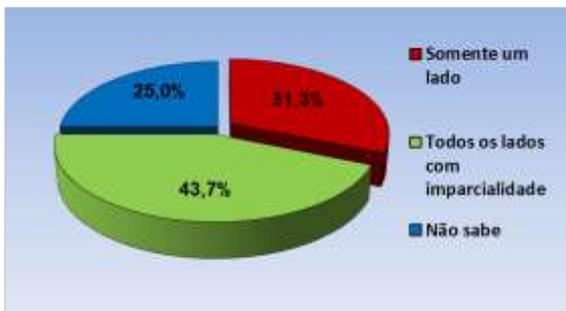
Indique o grau de confiança das notícias no Portal da EBC ou na Agência Brasil



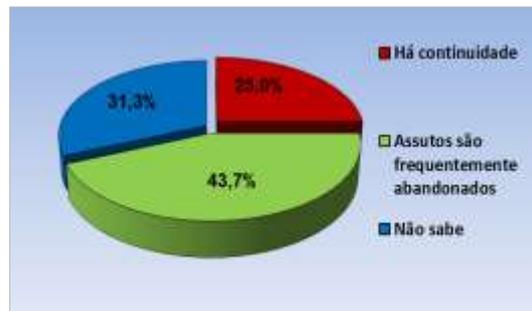
Como você avalia a forma de abordagem das notícias?



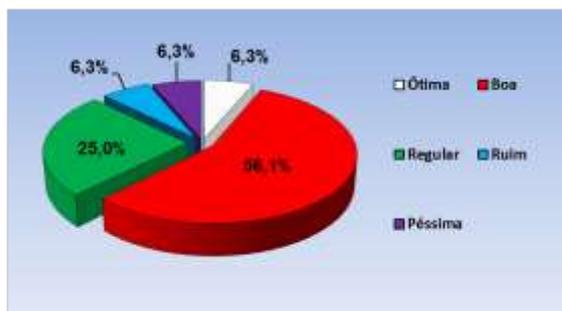
Qual a sua opinião sobre o enfoque das notícias?



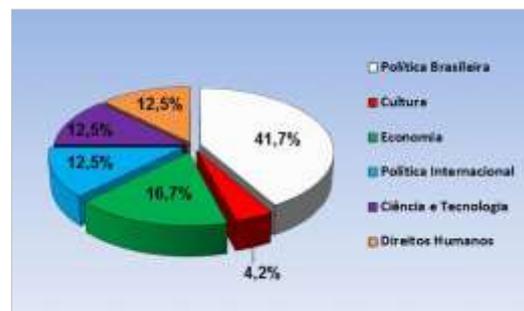
Os desdobramentos dos fatos são noticiados pelo Portal EBC e pela Agência Brasil?



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 sobraria 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. Vão ouvir 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. ”



MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO

TV Brasil

No mês de dezembro, a Ouvidoria recebeu 219 mensagens relativas à TV Brasil. Foram 50 reclamações, 16 elogios, 48 sugestões, 7 comentários, 41 serviços e 57 pedidos de informação. Entre as mensagens há pedidos de reprise de programas, sugestões para a grade e elogios ao esporte. Uma das sugestões é do telespectador Mário Annuza (processo 2959-TB-2015) de que a TV Brasil produza uma novela brasileira, substituindo a angolana Windeck. Helena Macuco Mosca (processo 2960-TB-2015) é uma das telespectadoras que questionam a mudança de horário da grade de programação. Em relação às críticas, o telespectador Célio Fagundes (Processo 3072-TB-2015) reclama da parcialidade de um dos entrevistadores do *Espaço Público*, na edição com o jurista Hélio Bicudo. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores.

Sandra Müller (processo 2933-TB-2015): *"Gostaria de fazer uma reclamação a respeito do horário em que a novela Windeck está passando. Esse horário acaba atrapalhando os programas que passavam às 20h, como Brasileiras e Entre o Céu e a Terra, além de fazer os programas das 22h passarem para as 23h, como o Espaço Público. Entendo a importância dessa novela retratar a cultura africana, como já foi comentado no Repórter Brasil, mas novela não é um programa muito legal de assistir. Outra desvantagem é o encurtamento do Repórter Brasil, que é um j muito bom – gosto muito. Assim, gostaria de pedir a alteração do horário da n para um horário mais tarde. Aproveito a mensagem para dizer que o programa I Ligado é bem interessante. O rapaz fala bem. O programa Espaço Público é bem legal. O Paulo Moreira Leite é bem diferente de um âncora de programa de entrevistas convencional".*

Resposta da área: *"As adequações promovidas na programação da TV Brasil têm por objetivo atender a um público mais amplo. Diante desta estratégia, alguns programas foram retirados da grade e outros sofreram alterações de horários e tempo de exibições. Com a nova grade de programação, a TV Brasil passou a exibir uma faixa de dramaturgia, às 20h30, inaugurada com a volta de Windeck, a primeira novela angolana exibida no Brasil. A primeira exibição da trama, às 23h00, teve grande repercussão. Nas redes sociais e por meio da Ouvidoria, vários telespectadores pediram que Windeck fosse reprisada e mais cedo."*

Suely (processo 2935-TB-2015): *“Gosto muito dos programas da TV Brasil. O horário dos filmes nacionais aos sábados ficou ótimo. Gostaria que vocês exibissem filmes internacionais também nesse horário. A série República do Peru também é ótima. Não deixem que acabe. É engraçada e educativa. Um abraço aos apresentadores e repórteres do Repórter Brasil – como são simpáticos! Estamos precisando de boa televisão e sei que vocês estão tentando melhorar a nossa. Parabéns”*.

Resposta da área: *“Os horários de exibição dos filmes, tanto nacionais como estrangeiros, variam, muitas vezes, em razão da classificação indicativa”*.

Luiza Krachniak (processo 2941-TB-2015): *“Parabenizo e agradeço a TV Brasil por nos dar a oportunidade de assistir o bellissimo programa ‘Partituras’, o qual mostra a mais alta qualidade da música clássica, principalmente hoje com apresentação do músico Yerko Lorca, tocando a Kora, uma harpa africana, que eu e minha família jamais tínhamos visto. Ficamos maravilhados e perplexos ao mesmo tempo. Os brasileiros precisam de mais músicas deste gênero, belas, puras, suaves e de alta qualidade”*.

Resposta à demandante: *“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece a participação e informa que seus elogios e sugestões foram encaminhados à Diretoria de Produção da TV Brasil para conhecimento e análise. Acrescentamos que a definição da programação e conteúdo leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões na qual se inclui a do telespectador.”*

Erico Tachizawa (processo 2949-TB-2015): *“Estou vendo neste momento pela TV Brasil o jogo de futebol Brasil x Colômbia, válido pelo Campeonato Sul-americano Feminino Sub-20. Na transmissão, notei um erro no placar na tela, aparece a bandeira do Equador como sendo a bandeira da Colômbia. Sugiro um maior cuidado quanto às bandeiras nas próximas transmissões, de modo a não prejudicar a reputação da TV Brasil como veiculadora de informações confiáveis à população brasileira”*.

Resposta da área: *“A partir da sua consideração a equipe checkou o conteúdo que foi ao ar e a bandeira e certificou-se que a bandeira mostrada foi a original da Colômbia. Ressaltamos que a sua participação é importante”*.

Erico Tachizawa (processo 2958-TB-2015): *“Gostaria de sugerir que a TV Brasil exibisse o filme brasileiro ‘Saneamento básico’, de 1997, do diretor Jorge Furtado, pois o filme aborda dois temas fundamentais para o país na atualidade: saneamento básico e ecologia”*.

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

Adélcio Vargas (processo 2959-TB-2015): *“Estamos com dificuldade em sintonizar a programação pelo canal 3.1 digital aqui na região do Alto Tietê, na grande São Paulo. Até cerca de dois meses atrás conseguíamos sintonizar com muita qualidade, porém não mais”.*

Resposta da área: *“Primeiramente agradecemos o contato do telespectador. Encaminhamos o e-mail para a área de engenharia de São Paulo para avaliar”.*

Helena Macuco Mosca (pro-cesso 2960-TB-2015): *“Esta reviravolta nos horários da programação da TV Brasil foi consultada entre os telespectadores? Uma falta de respeito! O Samba na Gamboa mudou o horário. O Observatório da Imprensa mudou de horário! Falta de respeito mesmo!”*

Resposta da área: *“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. A mudança de horários, bem como o tempo de exibição de alguns programas, faz parte de um ajuste da programação da TV Brasil. Buscou-se com a alteração uma melhor adequação das faixas de programação ao perfil do público de TV de cada horário”.*

Helen Radama (2965-TB-2015): *“Adoro o programa Fique Ligado. Assisto quase todo dia, mas esse horário das 20 horas é muito ruim! Tinha que começar mais cedo, tipo 18 horas para dar opção às novelas chatas da Globo. Também precisa de uma página no Facebook para podermos interagir. Só falta isso para ficar perfeito”.*

Resposta da área: *“Agradecemos a participação e registramos sua sugestão para considerações futuras”.*

Valter (processo 2968-TB-2015): *“Gostaria de parabenizar a Bianca Vasconcellos, Aline Beckstein, Luana Ibelli e toda equipe pela reportagem ‘Adivinhe quem veio para*

morar'. Sou natural de Cabo Verde (África) e de um modo especial me senti tocado pela reportagem por expor de forma clara e verdadeira o sentimento das pessoas sem apelar para o sensacionalismo que, às vezes, parece comum em algumas emissoras da TV aberta. Apesar de não ter participado das entrevistas acredito que este tipo de jornalismo (matéria) é essencial para construir um Brasil melhor, na qual todos são respeitados independente da crença, cor, filiação política e/ou religião”.

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

Rerbberson Andrade Duarte (processo 2982-TB-2015): *“Parabenizo a excelente programação da TV Brasil e seu cuidado com a grade infantil e valorização da diversidade e cultura regionais. Gostaria ainda de fazer algumas sugestões. Uma programação dedicada ao cinema de animação independente, com produções de diversas partes do mundo e de diversas épocas, como o programa Animanía (que era o meu favorito do canal). Gostaria de ver também uma faixa dedicada apenas ao cinema independente e experimental. Seria uma grande contribuição ao telespectador se apresentassem produções audiovisuais pouco conhecidas, de baixo orçamento, com criatividade e ousadia... Filmes de arte e experimentais. Enfim. Acredito que a TV Brasil está se tornando a emissora de maior qualidade na programação da TV aberta brasileira”.*

Resposta enviada ao telespectador: *“Sua mensagem foi encaminhada à Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC para conhecimento e análise.*

Mário Annuza (processo 3010-TB-2015): *“A telenovela ‘Windeck’ é de boa qualidade, mas é angolana. O próximo passo é a EBC produzir uma telenovela 100% brasileira. Este é o desafio. Sou branco, de classe média alta. De vez em quando, assisto alguns capítulos da telenovela ‘Windeck’, embora eu não acompanhe a telenovela, capítulo por capítulo”.*

Mensagem enviada ao telespectador: *“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece a mensagem e informa que a sua sugestão foi encaminhada a TV Brasil para conhecimento e análise.”*

Fernanda Freitas (processo 3029-TB-2015): *Reclama que o canal 58 da TV Brasil está com muitos cortes na programação. Informa que ao assistir os programas muitas vezes estão sendo interrompidos antes da finalização, iniciando uma nova programação.*

Resposta da área: A área solicitou informações complementares à demandante.

Isis Cristina (Processo 3043-TB-2015): *“Eu e minha família adoramos o programa ‘República do Peru’! Por isso pedimos para que incluam na grade de programação em outros dias e horários alternativos. É de muito bom gosto e faz bem! O elenco é fantástico! Estão de parabéns quanto a iniciativa!”*.

Resposta da área: *"Agradecemos a participação e a sugestão, que será registrada para considerações futuras acerca da programação da TV Brasil."*

Ricardo Beccare (Processo 3047-TB-2015): *“Gostaria de saber como mandar uma mensagem para o pessoal do esporte, pois estou adorando. O fato de podermos nos liberar da Globo é muito bom. Parabéns e um abraço.”*

Resposta: *“Agradecemos a audiência e participação. Recados destinados ao locutor e ao comentarista esportivo durante as transmissões de futebol devem ser feitos pelo Twitter (twitter.com – É necessário ter cadastro) em @ebcesporte #ebcesp”*.

Lucas Emmerich (Processo 3054-TB-2015): *“Eu estou revoltado que vocês cortaram o sinal do canal 2.2. Espero que volte o sinal do canal 2.2, em São Gonçalo (RJ)”*.

Resposta da área: *"Primeiramente agradecemos o contato do telespectador. Encaminhamos o e-mail à nossa área técnica no Rio de Janeiro para informar se está havendo algum problema técnico com relação à transmissão do canal 2.2”*.

Edson de Souza (Processo 3063-TB-2015): *“Quero assistir à TV Brasil, no Estado de Pernambuco, em 2016, com imagens full HD, principalmente os campeonatos que são transmitidos por vocês e também já dou uma sugestão: procurem passar campeonatos novos, como Copa do Nordeste e Copa Verde – outros campeonatos que não são bem valorizados e, se estiver ao alcance, tentem transmitir a Copa Libertadores e Liga dos Campeões da UEFA. O que estiver ao alcance de vocês será bem-vindo, principalmente a imagem digital”*.

Resposta ao telespectador: *“Em resposta ao processo 3063-TB-2015 informamos que o sinal digital ainda não está presente na região de Jaboatão dos Guararapes. De acordo com a nossa parceira local a previsão para início das transmissões digitais será em 2016. Com relação à sua sugestão, referente aos campeonatos, encaminharemos ao setor responsável”*.

Douglas (Processo 3067-TB-2015): *“Venho por meio desta reclamar do tempo de exibição do desenho ‘Thomas e seus amigos’, que tem em média 10 minutos em cada episódio e não há exibição aos sábados e domingos. Faz muita falta este desenho animado. Há desenhos sem graça que são exibidos diariamente. Exigimos que estenda o tempo de exibição mínima do desenho ‘Thomas e seus amigos’ para 30 minutos diariamente e, por favor, inclua na grade de programação de sábado e domingo.”*

Resposta: *“Por ora, a faixa de programação infantil não contempla sábados e domingos. Agradecemos a participação e sugestões”.*

Célio Fagundes (Processo 3072-TB-2015): *“Sou professor universitário e assisti a um programa da TV Brasil chamado ‘Espaço Público’. No episódio do dia 15/12/2015, o entrevistado foi o ex- deputado Hélio Bicudo. Um dos apresentadores chamava-se Florestan Fernandes, o outro Paulo Moreira Leite do qual volto esta minha crítica em forma de denúncia. Este jornalista, Paulo, tem sido ‘usado’ constantemente por mim em sala de aula como exemplo de tudo que não pode existir dentro da entrevista, do jornalismo que promete ser sério. O jornalista deixou bem claro ao jurista Hélio Bicudo qual era o seu partido político. Parecia um advogado de acusação, irritado, pelas respostas do entrevistado. Nas perguntas declarava os ‘grandes feitos do PT’. Não eram perguntas, mas acusações ao entrevistado e pela sua vida. O jornalista Paulo Leite demonstrava claramente às câmeras o desgaste emocional, coçando a cabeça com irritação, quando o entrevistado não falava o que ele julgava ser correto à sua ideologia. Impôs ao perguntar, explicitamente, tendências e defendeu o Partido dos Trabalhadores. Um horror, que deu excelente aula de como não fazer! Sempre direi aos meus alunos que esta empresa de notícias (EBC) é chapa branca! Até o dia que abandonarem esta prática. Os alunos detectaram que a Voz do Brasil segue a mesma linha chapa branca. Estamos colecionando desse entrevistador (Paulo Leite) tudo aquilo que não pode ser feito dentro do jornalismo. A credibilidade do Jornalismo televisivo desta emissora perde muito com essa atitudes políticas por parte dos profissionais que induzem claramente a resposta dos entrevistados. Creio que dentro da direção exista seres pensantes que entendam que todos os públicos devem ser consagrados, inclusive os que não gostam do atual partido que esta no poder. Ser chapa branca já é defeito suficientemente grande dentro do jornalismo ‘imparcial’. Defender o governo usando dinheiro público de todos os cidadãos é algo lamentável. Faço votos que esse jornalista não continue a ser o nosso modelo de parcialidade ao*

bom estilo chapa branca! Todos perderemos como isso, afinal a ideologia do nome do Programa é 'Espaço Público'. Espero ter ajudado!"

Resposta da Diretoria de Jornalismo da EBC: *"Agradecemos sua participação e gostaríamos de continuar contando com sua audiência. Informamos que todas as críticas, positivas e negativas, que estão sendo feitas por todos telespectadores, via Ouvidoria da EBC, são bem-vindas e já são de conhecimento de toda a equipe responsável pelo programa Espaço Público, da TV BRASIL."*

Cynara Teixeira Prata Amorim (Processo 3075-TB-2015): *"Sou telespectadora do programa Espaço Público, assisto frequentemente. Gostaria de deixar registrada a minha surpresa com relação à entrevista com o 'jurista' Hélio Bicudo. Entrevista totalmente superficial, não por parte dos jornalistas, mas sim, por causa do entrevistado. Não disse nada com nada. Estava esperando uma análise de um jurista sobre a situação atual do país e, lamentavelmente, me deparei com tal entrevista. Hélio Bicudo estava fazendo a política da 'boa vizinhança'. Se posso pedir alguma coisa, peço para vocês não perderem tempo entrevistando novamente o tal 'jurista'. Tem muita gente pra entrevistar, que vai com certeza acrescentar e compartilhar novas ideias."*

Resposta: Idem anterior

Genildo Florêncio Soares Júnior (Processo 3076-TB-2015): *"Jornalista agora banalizou para militante petista! A entrevista com Doutor Hélio foi tosca, tétrica da parte do trio partidário governista! Uma sanha irascível em desmoralizar o jurista em defesa do petismo desbragado, insano e tresloucado! Digno de folhetim de sindicato partidário! Lixo de jornalismo!"*

Resposta: Idem anterior

José da Silva Maurício (Processo 3078-TB-2015): *"Gostaria de dar os parabéns pelo trabalho inspirador de vocês! Parabéns!"*

Resposta: *"A Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece os seus comentários."*

Erico Tachizawa (Processo 3081-TB-2015): *"Gostaria de sugerir que a TV Brasil, a partir das eleições de 2016, realizasse sempre debates com os candidatos. Acho que é uma obrigação da TV Brasil, como emissora pública, realizar debates com todos os candidatos visando ajudar o eleitor a decidir em quem irá votar".*

Resposta: *“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece a mensagem e informa que a sua sugestão foi encaminhada à TV Brasil para conhecimento e análise.”*

Mauro Júnior (Processo 3090-TB-2015): *“Estou vendo um filme em que as pessoas espancam algumas mulas. Trata-se de uma emissora estatal. Em um momento de luta contra maus-tratos aos animais, vocês transmitem essa vergonha. Dêem o exemplo.”*

Resposta da Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC: *“O filme Tempo de Cavalos Bêbados, do cineasta Bahman Ghobadi, denuncia as duras condições de vida na região da fronteira do Irã com o Iraque. A obra já foi premiada com o troféu Câmera de Ouro no Festival de Cannes de 2000, Prêmio de Melhor Filme nos Festivais de Edimburgo (Escócia) e Santa Fé (EUA) e recebeu os prêmios especiais dos júris nos festivais de Chicago (EUA), de São Paulo e de Gijón (Espanha).”*

Lêda Gonçalves de Freitas (Processo 3096-TB-2015): *“Escrevo somente para lamentar a redução em 20 minutos do Repórter Brasil Noite. Assisto com frequência e incentivo alunos e amigos para que acompanhem este ótimo jornal. De todo modo, quero lamentar, reduzir o jornal para no lugar colocar novela. Lamentável! Trocar informação de qualidade por novela, seja lá qual seja a novela. Penso que é reduzir a qualidade da programação.”*

Resposta da Diretoria de Jornalismo da EBC: *“Agradecemos sua participação e audiência e informamos que a grade de horários é planejada para atender ao maior número possível de telespectadores e as mudanças, que não ocorrem com frequência, levam em consideração uma imensa diversidade de fatores, entre eles a opinião do público. Nesse momento, a alteração de horários e do tempo de exibição de alguns programas fazem parte de um ajuste da programação da TV Brasil em busca de melhor adequação das faixas de programação ao perfil do público de TV de cada horário. A sua mensagem foi repassada à equipe responsável pela programação e as suas críticas e elogios serão levadas em consideração nesse processo de mudanças.”*

Paulo Roberto Lemos Ferreira (Processo 3097-TB-2015): *“A minha intenção ao enviar esta mensagem é solicitar que, por favor, não retirem da programação a missa dominical da paróquia de São Sebastião do Rio de Janeiro, pois eu e minha família, assim como tantas outras, assistimos. No meu caso e da minha esposa, por mais de três décadas. Então, por favor lhes peço, não nos prive de poder assistir a missa na TV”.*

Resposta da área: *“Sua sugestão foi registrada e será levada em consideração para decisões futuras. Agradecemos a participação.”*

Camila Nogueira Chaves Mesquita (Processo 3109-TB-2015): *“Gostaria de elogiar a programação do canal, que é o meu favorito! Como sugestão, para melhorar ainda mais, vocês poderiam rever horários de programas como Observatório da Imprensa, Caminhos da Reportagem, especiais e documentários. O horário atual é tarde demais e como trabalhadora – e acredito que a maior parte de seus telespectadores – não consigo assistir a esses programas interessantes e super bem produzidos. Quanto à hora da criança realmente precisam ter tantos enlatados australianos ou de outra nacionalidade? Não seria interessante produzir um programa de jovem para jovem brasileiro, contendo temáticas que os jovens queriam saber, queriam descobrir? Como as profissões, como trabalham os cientistas (Fiocruz por exemplo). Uma pátria educadora se faz com educação, não?! E a TV Brasil tem esse potencial educativo enorme e que é pouco explorado para o público jovem/adolescente. Outra sugestão: temos na TV fechada e na TV aberta um conjunto enorme de programas do tipo reality show (cozinheiros, confeitadores, cantores, para perda de peso, para todas as idades, gostos e áreas). Acredito que isso tem se tornado um gancho das emissoras para prender o público e acompanhar o desfecho das disputas. Por que a TV Brasil não pode pensar em algo nesse tipo de formato? Brasileiro adora cozinha por que não pensar em culinária nos cinco cantos do Brasil? A cada semana, refeições de um estado. Poderia começar com uma visita pelo estado, mostrando traços da história, cultura e da economia e como isso se apresenta na gastronomia. Seria a mistura de reportagem e gastronomia, que agrada a todas as idades. A competição se daria através da apresentação de três pratos de cada estado por semana (entrada, prato principal e sobremesa), elaborado com elementos típicos da região e sua história/importância naquele estado. Deixo as sugestões e espero que a programação da TV fique cada vez melhor.”*

Resposta: *“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação – EBC – agradece a mensagem e informa que a sua sugestão e seu elogio foram encaminhados à TV Brasil para conhecimento e análise. Dessa forma, agradecemos pela colaboração e nos colocamos à disposição.”*

Agência Brasil e Portal EBC

No período de 1/12 a 31/12, a Ouvidoria recebeu 41 mensagens do público relativas à Agência Brasil. Foram 21 reclamações, 6 pedidos de informação, 3 comentários, 3 elogios, 2 sugestões, e 6 serviços. A seguir uma amostra das manifestações recebidas:

Augusto Silva (Processo 384-AB-2015): *“Olá, bom dia. Gostaria de saber porque de tantas complicações na hora de baixar áudios de notícias, toda que preciso tenho que fazer novo cadastro, por que não um simples login? Eu transmito a agência nacional de notícias pra dois bairros em minha cidade em uma rádio poste e tenho recebido muitos elogios pelo material divulgado, que são méritos de vocês, mais vamos simplificar o acesso? Um abraço a todos”.*

Resposta da Suadi: *“Caro Augusto, a partir do seu relato reforçamos a execução de alguns testes no fluxo de login na Radioagência Nacional, mas não foi possível identificar o problema. Recomendo que marque a opção 'Lembrar dados' durante o processo de login, com essa opção habilitada não será necessário repetir esse etapa por algum tempo. Caso o problema persista, peço que encaminhe qual o nome e versão do navegador que está utilizando”.*

Nicolas Chernavsky (Processo 386-AB-2015): *“Pessoal, a seguinte notícia do dia 07/12/15 (<http://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2015-12/resultado-de-eleicoes-na-venezuela-pode-indicar-esgotamento-do>) tem um erro sério no início. No segundo parágrafo, diz-se que com 99 votos a oposição venezuelana tinha conseguido maioria de dois terços na Assembleia Nacional. Ocorre que como o total de assentos é de 167, e dois terços disso são 111 assentos, com 99 assentos não se chega nem perto dos dois terços. Em outra ocasião eu já comentei um erro sério em uma notícia da Agência Brasil, e em ambas as vezes, a notícia ou era da Agência Lusa ou se baseava em informações da Agência Lusa, como essa que comento hoje. Sugiro que haja uma reavaliação do convênio com a Agência Lusa no sentido de pelo menos revisar minimamente o material fornecido por ela”.*

Resposta da Suadi: *“O senhor tem razão. O texto estava errado e já foi corrigido. Agradecemos o seu alerta”.*

William Pereira de Mendonça (Processo 389-AB-2015): *“A matéria com o título "Equidade de gênero no mercado de trabalho vai demorar 80 anos, indica estudo" tem*

sido republicada diariamente, através de algum processo de atualização, sem qualquer mudança. Todo dia ela está lá, na editoria de Direitos Humanos, e cheguei a me perguntar se não seria alguma mensagem de alguém que se sintia injustiçada com a questão salarial na EBC. O link é o seguinte <http://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2015-04/equidade-de-genero-no-mercado-de-trabalho-vai-demorar-80-anos>. Pode-se ver pelo link que ela é datada de abril de 2015”.

Resposta da Suadi: *“Agradecemos seu alerta. Você tem razão. A matéria tem voltado ao topo da lista da editoria de Direitos Humanos diariamente. Identificamos o problema e estamos em processo de correção.”*

Jair Dias (Processo 397-AB-2015): *“Vim apenas dar uma dica. Neste link <http://rss.ebc.com.br/>, as notícias não são atualizadas com frequência. Existe algum outro RSS com as notícias atualizadas? aguardo resposta, pois acompanhava frequentemente o site e faz tempo que percebi que estou vendo apenas notícias já passadas”.*

Resposta da Suadi: *“Este é o link para a página geral dos links de RSS. Temos, no entanto, um feed específico para as últimas notícias agenciabrasil.ebc.com.br/rss/ultimasnoticias/feed.xml”*

Plínio Leite Nunes (Processo 398-AB-2015): *“A propósito da matéria ‘Sergio Moro constata erro em decisão e reduz pena de ex-deputado Pedro Corrêa’, divulgada ontem (09/12), o texto informa, erroneamente, que o ‘filho’ e ‘nora’ do ex-parlamentar teriam sido condenados no citado processo, quando, em realidade, foram ABSOLVIDOS por decisão do referido magistrado já transitada em julgado. Como advogado que atuou na defesa de ambos na ação penal, e leitor assíduo desse zeloso e respeitado veículo, solicito que a referida informação seja rápida e devidamente corrigida, como convém. Grato”.*

Resposta da Suadi: *“O senhor tem razão. Pedimos desculpas pelo erro e informamos que a correção foi feita”.*

Lilian Ferreira de Sousa (Processo 399-AB-2015): *“Prezados. A notícia é esta <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2015-12/fiocruz-diz-que-nao-haprova-cientifica-de-que-zika-cause-problemas>. Coloquem o link da nota da Fiocruz. Fica muito mais forte a mensagem. As grávidas precisam ser melhor informadas. <http://portal.fiocruz.br/pt-br/content/fiocruz-esclarece-duvidas-sobre-audios-em-grupos-de-whatsapp>”*

Resposta da Suadi: *“Você tem razão. Fazer links é sempre um serviço que se presta ao leitor de web. Fizemos a inserção sugerida. Obrigada pela leitura”.*

Roberto das Graças Alves (Processo 400-AB-2015): *“O texto sobre manifestação em BSB, hoje, é absurdo. Não é razoável uma agência do governo ser contra e não ser fiel aos fatos”.*

Resposta da Suadi: *“Gostaríamos de esclarecer que a Agência Brasil, embora parte da EBC, que é uma estatal, tem como missão a comunicação pública. Neste sentido, é nosso dever cobrir fatos e eventos que se enquadrem na nossa missão de levar informação e conteúdo de qualidade para contribuir para a formação crítica do cidadão. E por isso cobrimos todas as manifestações, contra e a favor do governo, com a mesma isenção e respeito aos fatos”.*

Ricardo Barros (Processo 401-AB-2015): *“Estou assustado e envergonhado com a falta de isenção e como vocês postaram na manchete do Portal EBC 'Com enterro simbólico do PT no gramado em frente ao Congresso Nacional, milhares de pessoas, vestidas de verde e amarelo, encerraram a manifestação pelo impeachment da presidenta Dilma Rousseff, em Brasília. O ato, que começou por volta das 11h ...' . Milhares de pessoas é forçar demais”.*

Resposta da Suadi: *“Como uma agência pública de comunicação, é nosso dever cobrir fatos e eventos que se enquadrem na nossa missão de levar informação e conteúdo de qualidade que possam contribuir para a formação crítica do cidadão. E por isso cobrimos todas as manifestações, contra e a favor do governo, com a mesma isenção e respeito aos fatos”.*

Lígia Regina Klein (Processo 405-AB-2015): *“Em 2012 fui injustamente acusada de prática de injúria racial, - notícia que foi replicada pelo seu blog -, em razão de expressão, pretensamente injuriosa, que foi extraída e descontextualizada de fato ocorrido nas dependências da UFPR . Todas as instâncias superiores do sistema judiciário brasileiro absolveram-me por unanimidade, tamanho o descalabro do factóide lançado contra mim, que tenho um histórico de luta pela classe trabalhadora e contra todas as formas de discriminação. Lamentavelmente, como no caso da Escola Base, a mídia, de modo geral, abre espaço para o escândalo, mas fecha as portas ao reconhecimento da inocência. Acreditando que seus princípios são diferentes, aguardo acolhida a este meu informe e me coloco à disposição para detalhar como foi urdido, nos intestinos da UFPR, por razões de "pequena política", a denúncia que destruiu minha carreira e consumiu minha saúde. Att. profa. Lígia Regina Klein - UFPR.*

Resposta da Suadi: *"Estamos produzindo outra matéria para atualizar o assunto e reparar o erro".*

Obs: Até o momento (18/01/2016) a matéria original da Agência Brasil, publicada em 2012, permanece sem alteração e nenhuma nova matéria foi publicada sobre o assunto. <http://memoria.ebc.com.br/agenciabrasil/noticia/2012-08-09/justica-recebe-denuncia-por-injuria-racial-contra-professora-universitaria-no-parana>

Sérgio Saraiva (Processo 406-AB-2015): *"Cadê a fonte da notícia 'Análise do STF sobre pedido de afastamento de Cunha fica para fevereiro'. Não tem muita diferença da especulação publicada pela grande imprensa. Só que eles atribuem a informação a 'fontes do STF'. Que coisa!!!"*

Resposta da Suadi: *"Nem sempre os meios de comunicação precisam indicar a fonte do que publicam para que a informação adquira credibilidade. Repórteres experientes acompanham o que acontece em suas áreas de atuação e podem prever o que acontecerá em futuro próximo como decorrência de fatos já conhecidos. No caso específico do processo de afastamento do presidente da Câmara, o conhecimento que se tem dos trâmites do Legislativo e do Judiciário, somado ao recesso dos dois poderes, possibilitou informar que o caso só poderia ser analisado a partir do mês de fevereiro".*

Sérgio Taufick (Processo 407-AB-2015): *"A página requisitada "/geral/noticia/2015-12/torneio-de-basquete-encerrara-eventos-teste-para-jogos-olimpicos-de-2016http/agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2015-12/torneio-de-basquete-encerrara-eventos-teste-para-jogos-olimpicos-de-2016" não pôde ser encontrada".*

Resposta da Suadi: *"O direcionamento do link, de fato, estava errado. Informamos que a correção já foi realizada. Agradecemos o aviso."*

Sérgio Taufick (Processo 408-AB-2015): *"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".*

Resposta da Suadi: *"No momento de edição da página, apontamos a chamada para uma matéria diferente, ou seja, o direcionamento estava equivocado. O problema já foi corrigido. Agradecemos sua observação".*

Valmir Gôngora (Processo 411-AB-2015): *"Há, sempre polêmica relativamente à condução da política econômica. Desenvolvimentistas e neoliberais, representantes da*

produção ou mercado financeiro manifestam suas distintas visões. O que não enriquece o debate, no entanto, é atribuir a "economistas", como se suas conclusões fossem fruto de análise técnica, o que em verdade é a opinião de algumas escolas. É o caso da matéria "Economistas saída de Levy vai piorar situação do Brasil". A opinião é de dois economistas um vinculado ao IBMEC, escola de negócios inspirada no mercado financeiro; outra, professora vinculada à Universidade Federal do Rio de Janeiro. Mas será que economistas da UNICAMP não pensariam de modo diferente? E economistas da FECAMP?"

Resposta da Suadi: *"É verdade. Precisamos ouvir sempre especialistas de distintas correntes. E a Agência Brasil está buscando essa pluralidade constantemente, a exemplo da matéria abaixo, publicada ontem (22), com o economista Luiz Gonzaga Belluzo. <http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2015-12/belluzzo-defende-recuperacao-da-economia-antes-do-ajuste-nas-contas>*

Adilson Santos (Processo 412-AB-2015): *"Sou cidadão e ativista social, e esta matéria - <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2015-12/longe-de-partidos-acao-de-estudantes-marca-novo-modo-de-fazer-politica> - Longe de partidos, ação de estudantes marca novo modo de fazer política - não é verdade, porque existe sim, um partido político e membros dele dando suporte e ajudando muito com ações de militância nestas ações, trata-se do Psol, pois tenho amigos ativistas deste referido partido, que tem dado todo suporte para esta ações dos estudantes. Claro que tem alguns que não são militantes, e estão na causa, mas há sim uma ação política partidária por trás disto, se os jornalistas irem a fundo e investigar mesmo, descobrirão isto".*

Resposta da Suadi: *"A avaliação de que a ação dos estudantes é apartidária foi feita por um especialista. Pablo Ortellado é filósofo e professor de Gestão de Políticas Públicas da Universidade de São Paulo (USP). Ele tem acompanhado - desde 2013 - todas as grandes manifestações ocorridas na capital paulista. Fez um livro sobre as manifestações do Passe Livre, em 2013, e tem publicado pesquisas sobre perfil do público nas manifestações pró e contra o impeachment. Como parte do trabalho de pesquisa, ele também foi às ruas acompanhar a movimentação dos alunos contrários à reorganização proposta pelo governo paulista. Por conta de todo esse background, o procuramos como fonte".*

Manuel Monteiro (Processo 414-AB-2015): *"Boa noite! Quero relatar sobre um erro na matéria postada à algumas horas sobre os trabalhadores demitidos do estaleiro Eisa Ilha. A versão colocada por este conceituado veículo de comunicação relata que os*

trabalhadores demitidos receberão suas verbas rescisórias a partir de janeiro o que não é verdade, o que está determinado pelo ministério público e em acordo entre sindicato e empresa ,é que serão feitas as homologações de todos os trabalhadores demitidos para que possamos fazer o saque do FGTS depositado e posteriormente dar entrada no auxílio-desemprego. Qualquer dúvida estou ao inteiro dispor. Manuel Monteiro diretor do Sindimetal Rio -setor naval”.

Resposta da Suadi: *“Você tem razão. A informação do título estava errada. Fizemos a correção e, agora, o título está assim "Operários demitidos de estaleiro no Rio poderão sacar FGTS a partir de janeiro”*

Luciene Aquino dos Santos (Processo 415-AB-2015): *“Em minha cidade o piso salarial dos professores é de 2200.00 reais o piso inicial referente a 40 horas. a cima do piso atual dos professores . neste caso temos o direito do reajuste dos 13,1 por cento?... ou e somente pra aqueles que não recebe o piso nacional?”...*

Resposta da Suadi: *“O piso salarial dos professores é definido pela lei 11.738/2008. A lei fixa o valor mínimo e estabelece o reajuste anual. Os reajustes são aplicados em cima do valor fixado pela própria lei. Por exemplo, o piso de 2015 era R\$ 1.917,78. Em 2016, como apuramos, o valor deverá ser reajustado em 11,36%, o que vai elevar o piso para R\$ 2.135,64. No caso da leitora, o piso já supera esse valor. O reajuste pode ser aplicado se for decidido pela Secretaria de Educação local, mas isso não é obrigatório. O governo teria que pagar pelo menos R\$ 2,1 mil, o que já é feito. Lei do Piso: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2008/lei/11738.htm”*

Luis Flavio Rocha (Processo 417-AB-2015): *“Algumas observações sobre a matéria "Vendas de Natal caíram 1% neste ano" – <http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2015-12/vendas-de-natal-cairam-1-neste-ano>. Na verdade, as vendas de natal não caíram 1% neste ano. As vendas em shoppings caíram 1%. As vendas pela internet tiveram um crescimento de 26% (<http://g1.globo.com/economia/noticia/2015/12/vendas-de-natal-em-lojas-eletronicas-crescem-26-diz-e-bit.html>). Comércio de rua e comércio informal nem foram citados na matéria. Sugiro que, ou o título seja alterado ou a matéria seja ampliada.*

Resposta da Suadi: *“O leitor Luiz Flávio Rocha tem razão. A notícia com o título "Vendas de Natal caíram 1% neste ano", publicada no dia 26 de dezembro, limitou-se a registrar o movimento de vendas nos shopping centers, divulgados pela Alshop, sem referência ao comércio de rua ou pela internet.. O título, portanto, estava equivocado por sugerir que a queda ocorreu em todos os pontos de venda do país, sem dados*

confiáveis que o comprovassem. O erro já foi consertado, o que pode ser comprovado pelo link <http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2015-12/vendas-de-natal-cairam-1-neste-ano>".

Takashi Tome (Processo 419-AB-2015): *"Gostaria de elogiar a excelente matéria "Aparição de ruínas revela memórias de moradores de cidades inundadas na Bahia" <<http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2015-12/aparicao-de-ruinas-revela-memorias-de-moradores-de-cidades-inundadas-na-bahia>> pela qualidade do conteúdo e o cuidado no acabamento, desde o título, muito bem bolado. Parabéns!!!*

Resposta da Ouvidoria: *"Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo da Agência Brasil para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição".*

Takashi Tome (Processo 420-AB-2015): *"Gostaria de parabenizar pela matéria 'Primeiro voo comercial entre Cuba e China aterrissa em Havana'. É uma nota simples, mas importante para os estudos de geopolítica, e não vi isso em nenhum outro lugar. Parabéns."*

Resposta da Ouvidoria: *"Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo da Agência Brasil para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição".*

Ramila Macedo (Processo 421-AB-2015): *"Na matéria 'Governadores se reúnem em Brasília por agenda econômica comum' foi colocado o nome de Henrique Gaguim como governador do Tocantins. Na verdade ele é um deputado federal. O nome do governador do Tocantins é Marcelo Miranda. Link da matéria <http://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2015-12/governadores-se-reunem-em-brasilia-por-agenda-economica-comum>"*

Resposta da Suadi: *"Agradecemos a informação e pedimos desculpas pelo erro. Informamos que já fizemos a correção".*

No período de 1/12 a 31/12, a Ouvidoria recebeu 6 mensagens do público relativas ao Portal EBC. Foram 3 reclamações, 2 pedidos de informação e 1 elogio. A seguir uma amostra das manifestações recebidas:

Amando Aparecido Rosalen (Processo 144-PE-2015): *"Gostaria de dar uma sugestão e também fazer um elogio. A programação na TV é muito boa, mas quando tento acessar a programação passada e rever programas, a primeira tela de busca é uma*

linha pontilhada, que quando digitamos a palavra de busca ela não é escrita. Demorei para perceber que precisava de dar enter para ir à página. Vocês poderiam facilitar a entrada na busca, uma vez encontrada a página, é a maior dificuldade para você localizá-la. Mas o programa Sementes de vocês é ótimo, e tudo o que está nas outras programações também. Parabéns”.

Resposta da Suadi: *“Caro Amando, agradecemos os elogios e afirmamos que sugestões e críticas como essas são sempre consideradas em prol da construção de melhores produtos. Avaliaremos todo o processo comentado e aplicaremos melhorias nas próximas atualizações do site”.*

Sérgio Taufick (Processo 145-PE-2015): *“<http://radios.ebc.com.br/revista-brasil/edicao/2015-12/ong-teto-lanca-campanha-que-evidencia-realidade-emcomunidades>. Aparece a mensagem: Acesso negado Você não está autorizado a acessar esta página”.*

Resposta da Ouvidoria: *“Verificamos que o link não está mais apresentando problemas. Caso ainda esteja, nos informe dia, hora, qual é sistema operacional com a versão e navegador de internet. Agradecemos a participação e aguardamos seu retorno”.*

Iloma Sales (Processo 148-PE-2015): *“Boa tarde! Gostaria de solicitar o código (iframe) do especial <http://www.ebc.com.br/sobradinho> para divulgarmos no Portal A TARDE (www.atarde.com.br), com os devidos créditos. Sou editora-coordenadora de Mídias Digitais e nos interessamos pelo conteúdo. Muito obrigada”.*

Resposta da Suadi: *“Em atendimento a sua solicitação, segue o código: <iframe src=“<http://conteudo.ebc.com.br/portal/projetos/2015/sobradinho/>” scroll=“yes”></iframe>”.*

Sistema de Rádios

O Sistema Público de Rádios recebeu, no período 1 a 31 de dezembro, 42 manifestações, sendo nove reclamações, seis elogios, duas sugestões, um comentário, 17 serviços e sete pedidos de informação. Abaixo está um recorte com as principais mensagens:

MEC AM

Gilson Paulo Perdigão Gomes (Processo 79-MA-2015) - Atendimento por telefone: O ouvinte sugere 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, com a duração de 15 minutos. O demandante sugere também que a MEC AM apresente uma rádio novela às 14 e às 20 horas e que sejam lidos poemas a cada 10 minutos.

Resposta: *“Informamos que sua mensagem foi enviada à Rádio MEC AM do RJ, da EBC, para conhecimento e análise. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição.”*

Edwaldo Generozo (Processo 80-MA-2015): *“Apenas quero agradecer pela qualidade da Rádio Mec AM do Rio de Janeiro, com destaque para o programa Bate-papo Ponto Com, pois é um serviço de utilidade pública. Vida longa a essa rádio espetacular!”*

Resposta enviada ao ouvinte: *“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à equipe da Rádio MEC AM/RJ para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição.”*

MEC FM

Luíza Constant de Lima (Processo 188-MF-2015): *“Sou fã da rádio MEC desde a infância e agradeço pelo maravilhoso programa dessa noite. Foi uma grata surpresa ouvir tantas músicas de Frank Sinatra pontuadas por fatos até então desconhecidos para mim sobre a vida e obra do artista. Meus parabéns.”*

Resposta: *“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Rádio MEC FM para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua audiência e participação.”*

Anselmo Blanco Dominguez (Processo 191-MF-2015): *“Hoje, 08/12/2015, por volta das 07h50, em Niterói, na Ponte e na Linha Vermelha, durante mais de meia hora (até quando pude verificar, no trânsito) a Rádio MEC FM esteve ‘fora do ar’, apresentando um chiado alto e uma música que parecia religiosa bem baixo. Não sei se foi caso de rádio pirata pois o problema se manteve durante um caminho bem longo. De qualquer forma fica o aviso do problema e o desejo de que as transmissões da MEC FM não sejam interrompidas (tudo é possível acontecer na situação atual do Brasil).”*

Resposta da Superintendência de Suporte da Empresa Brasil de Comunicação - EBC: *“Estivemos fora do ar neste período da manhã relatado pelo ouvinte devido a problemas em nossa infraestrutura elétrica. O problema já foi resolvido.”*

Adilson Raimundo Zanarella Ferreira (Processo 193-MF-2015): *“Há tempos, ouço com prazer, via Rádio FM Cultura de Amparo (SP), o programa Som Infinito, da Rádio MEC*

FM do Rio de Janeiro. Há três ou quatro anos, ouço o mesmo programa via meu notebook. Há cerca de 2 meses não consigo mais ouvir, mesmo as demais rádios da EBC. Enviei um e-mail para o 'Fale Conosco' (E-mail ouvinte@ebc.com.br) e retornei com mensagem de erro. O endereço que uso para ouvir é http://radios.ebc.com.br/sites/_radios/player_streamer/index.html?emissora=radio-nacional-do-rio-de-janeiro#this. Indago: há algum problema no endereço, devo ter algum aplicativo em meu equipamento, que até pouco tempo eu usava com sucesso?"

Resposta da Gerência de Web e Novas Mídias da EBC: "*Caro Adilson, com as informações repassadas realizamos alguns testes nos players Web das rádios e não foi possível identificar nenhuma inconsistência. Se possível indicamos que mude de navegador. E mesmo com essa mudança o problema persistir, pedimos que nos esclareça qual é o sistema operacional e versão, navegadores utilizados e versão e qual o tipo de internet utilizada.*"

Réplica: "*Primeiro, agradeço a atenção e parabênzo pelo atendimento. Comunico que tentei acessar pelo Google e pelo Explore e obtive sucesso com ambos. Grande é minha felicidade. Peço a gentileza de pedir desculpas pelo transtorno que eventualmente tenha causado e agradecer a possibilidade de novamente ouvir as rádios.*"

Tréplica: "*A Ouvidoria agradece o contato e continua a disposição.*"

Dilson Vasconcelos Silva (Processo 194-MF-2015), por telefone, reclama que após a mudança da frequência não houve melhora. Disse que a localização no dial é muito difícil, que há um chiado permanente e que a emissora sai do ar com frequência. Diz que a sintonia é muito ruim, que mistura com outras e sai do ar com frequência. Diz que as outras rádios possuem boa sintonia, somente a MEC FM do RJ que não.

Até o fechamento deste relatório, a resposta ainda não havia sido encaminhada.

NACIONAL DA AMAZÔNIA

Maria José Borges (Processo 281-OC-2015): Reclama da quantidade de programas gravados e diz que é preciso ter mais programas ao vivo.

Resposta da Coordenação de Programação da Rádio Nacional da Amazônia: "*Agradecemos a contribuição da ouvinte. Imaginamos que se refira à programação de final de semana, que temos sim, algumas faixas gravadas. Faz parte dos projetos da Rádio Nacional da Amazônia aumentar o número de horas ao vivo nos finais de*

semana, mas isso requer aumento de recursos humanos. Atualmente, o número de profissionais na equipe está reduzido, o que nos impede de fazer essa ampliação. Cabe ressaltar que de segunda a sexta-feira temos programação ao vivo das 5h da manhã às 3h da madrugada do dia seguinte, ou seja, 22 horas por dia."

Fabiano Albernaz (Processo 286-OC-2015): *"Eu e meus vizinhos gostamos de escutar a Rádio Nacional em SW 11780Khz, 25m. Somos pobres e não temos internet e não temos o direito a internet devido a miséria e vivemos na favela do Zaira. O Sinal não aparece faz semanas. Eu tenho dois receptores e antenas externas no telhado e mesmo assim está impossível. Seria bom apontar uma antena para a cidade de São Paulo e colocar potência no sinal para que possamos ter um pouquinho de senso de cidadania".*

Resposta da área: *"As transmissões de programação da Rádio Nacional da Amazônia em OC na faixa de 25 m são realizadas através de Antenas de Alto Ganho com feixe de irradiação principal direcionado para a Região Amazônica. O feixe de irradiação principal contem a maior quantidade de energia eletromagnética concentrada, portanto, na direção da Amazônia. Essas antenas, por outro lado, possuem feixes de irradiação em outras direções, só que com menor quantidade de energia. O resultado é uma menor intensidade de sinal nas outras direções diferentes da principal. A cidade de São Paulo está, por conseguinte, na área de baixa intensidade do sinal em OC da Rádio Nacional da Amazônia. Some-se a essa baixa intensidade de sinal a forte presença do ruído industrial existente na área de recepção do ouvinte. O resultado é uma maior redução do sinal da emissora. Essa configuração de transmissão infelizmente não pode ser alterada- por exemplo apontando a antena para a sua área - por força da outorga para explorar o serviço pela EBC na situação atual, direcionada para a Amazônia. A EBC está com planos de realizar transmissão apontando a antena para a região Sudeste assim que forem adquiridos transmissores de OC na tecnologia Digital. Daí sua cidade será contemplada."*

NACIONAL FM

Douglas Martins (Processo 112-FM-2015), via telefone, elogia a todos os funcionários da Nacional FM de Brasília, diz que ouve a rádio há muito tempo e inclusive possui um aparelho de rádio que desde a aquisição foi sintonizado na rádio e jamais mudou, nas vezes que quer ouvir outra rádio utiliza um segundo aparelho. Diz que é um aparelho exclusivo para a Nacional FM, termina enviando abraços a todos que de alguma forma contribuam com a Nacional FM.

Resposta: *“Em nome de toda a equipe da Nacional FM, agradeço imensamente os seus elogios, sua mensagem nos enche de orgulho e satisfação ao saber que o nosso trabalho é reconhecido por um ouvinte tão atencioso. A equipe da Nacional FM deseja ao Sr. e a sua família um Feliz Natal e um 2016 cheio de realizações, sempre ligado na nossa emissora que estará completando 40 anos no ar. Grande Abraço.”*



PROCESSOS PENDENTES

Processos Pendentes

PENDÊNCIAS NO ATENDIMENTO

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

As tabelas a seguir relacionam os processos de dezembro, que estão pendentes de resposta até o fechamento deste relatório. Em seguida, a descrição de cada processo com a data de previsão de resposta.

Área Encaminhada	Total de Processos sem Resposta
Diretoria de Jornalismo	2
Superintendência de Suporte	9
Diretoria de Produção	2
Diretoria de Conteúdo e Programação	2
Gerência de Rede	4
Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais	7
TOTAL	26

Processo	Área Encaminhada	Data de Envio	Previsão de Resposta
2972-TB-2015	SUSUP	02/12/2015	09/12/2015
2978-TB-2015	SUADI	03/12/2015	10/12/2015
2983-TB-2015	SUADI	04/12/2015	11/12/2015
189-MF-2015	DICOP	04/12/2015	11/12/2015
1139-EB-2015	SUADI	04/12/2015	11/12/2015
2991-TB-2015	REDE	07/12/2015	14/12/2015
2988-TB-2015	SUADI	07/12/2015	14/12/2015
2995-TB-2015	SUSUP	08/12/2015	15/12/2015
3007-TB-2015	REDE	08/12/2015	15/12/2015
3020-TB-2015	DIJOR	09/12/2015	16/12/2015
3029-TB-2015	SUSUP	10/12/2015	17/12/2015
3031-TB-2015	DIPRO	10/12/2015	17/12/2015
3048-TB-2015	REDE	14/12/2015	21/12/2015
3042-TB-2015	SUADI	14/12/2015	21/12/2015
3057-TB-2015	SUADI	14/12/2015	21/12/2015
3069-TB-2015	REDE	15/12/2015	22/12/2015
3071-TB-2015	DICOP	16/12/2015	23/12/2015
3079-TB-2015	DIPRO	17/12/2015	24/12/2015
3098-TB-2015	SUSUP	21/12/2015	29/12/2015
3100-TB-2015	SUSUP	21/12/2015	29/12/2015
3104-TB-2015	SUADI	22/12/2015	30/12/2015
3114-TB-2015	SUSUP	23/12/2015	02/01/2016
122-RJ-2015	SUSUP	23/12/2015	02/01/2016
3130-TB-2015	SUSUP	28/12/2015	03/01/2016
194-MF-2015	SUSUP	29/12/2015	04/01/2016
3136-TB-2015	DIJOR	30/12/2015	05/01/2016

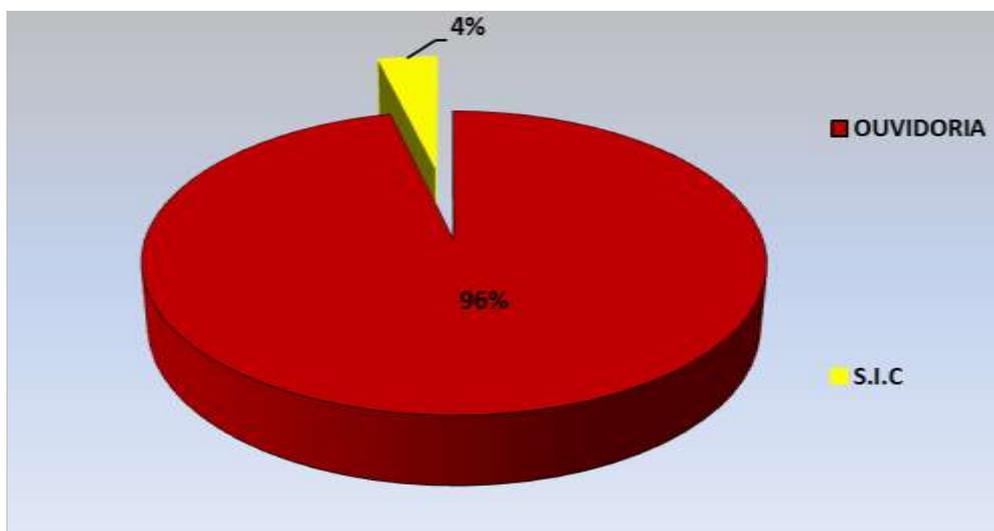


QUANTITATIVO DE ATENDIMENTO

Percentuais de atendimento para o período

A Ouvidoria da EBC contabilizou no mês de dezembro 455 atendimentos – foram 438 referentes ao atendimento da Ouvidoria e 17 do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

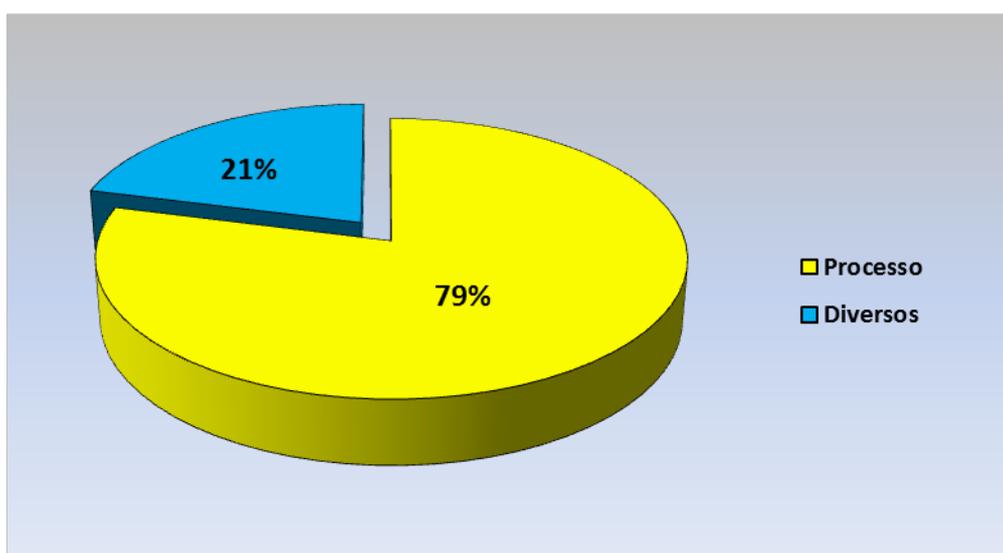
Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 438 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 346 (79%) geraram processos por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. As outras 92 manifestações (21%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo, são classificadas como “diversos” por não se referirem a assuntos pertinentes à EBC.

Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As 346 manifestações que geraram processos distribuem-se, entre os veículos, conforme demonstrado abaixo:

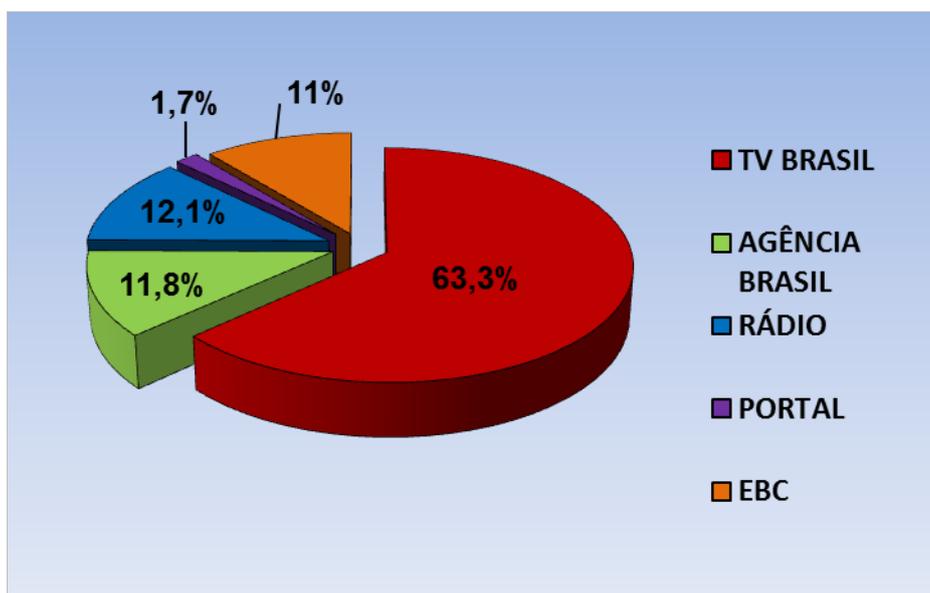
Manifestações por veículo

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	219	63,3%
TV BRASIL INTERNACIONAL	0	0,0%
AGÊNCIA BRASIL	41	11,8%
RÁDIO	42	12,1%
PORTAL	6	1,7%
EBC	38	11,0%
TOTAL	346	100,0%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

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

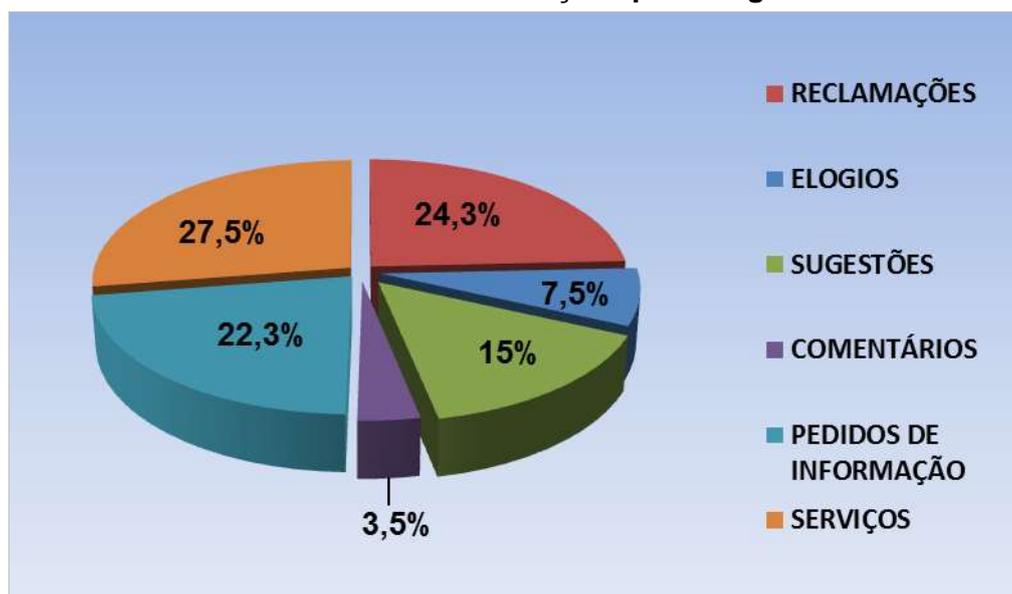
Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação, serviços e sugestões totalizam 75,7% das manifestações que geraram processos no período, contra 24,3% das reclamações.

Percentual das manifestações por categorias



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

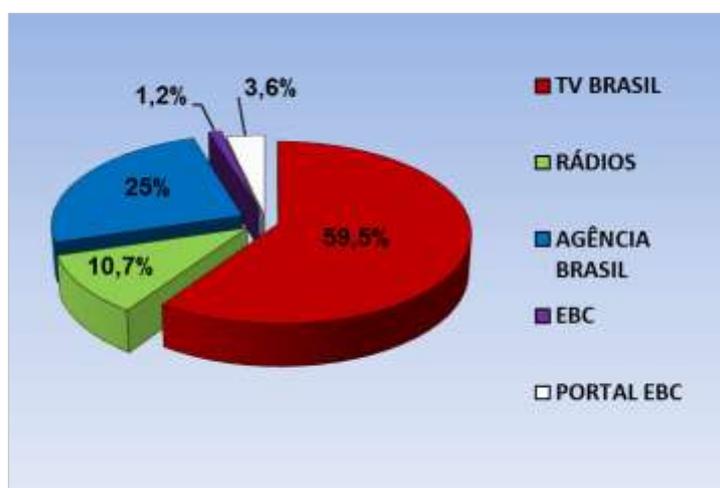
Reclamações

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	50	59,5%
RÁDIOS	9	10,7%
AGÊNCIA BRASIL	21	25,0%
EBC	1	1,2%
PORTAL EBC	3	3,6%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
TOTAL	84	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de reclamações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

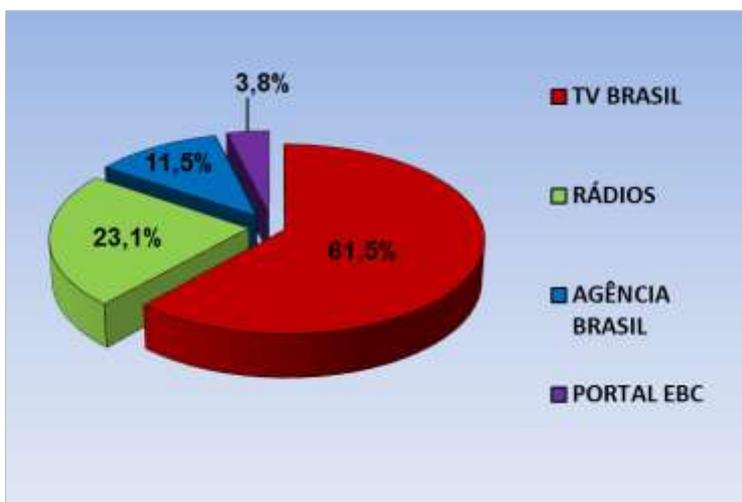
Elogios

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	16	61,5%
RÁDIOS	6	23,1%
AGÊNCIA BRASIL	3	11,5%
PORTAL EBC	1	3,8%
EBC	0	0,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
TOTAL	26	100,0%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de elogios por veículo



FONTE: NAMBI-OUVIDORIA/EBC

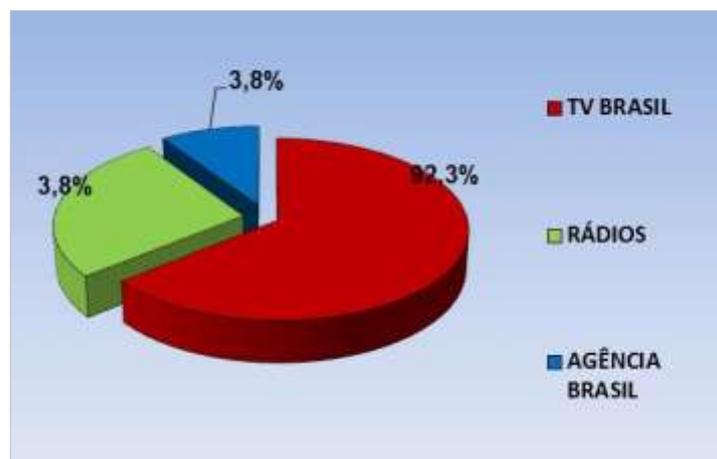
Sugestões

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	48	92,3%
RÁDIOS	2	3,8%
AGÊNCIA BRASIL	2	3,8%
PORTAL EBC	0	0,0%
EBC	0	0,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
TOTAL	52	100,0%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de sugestões por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

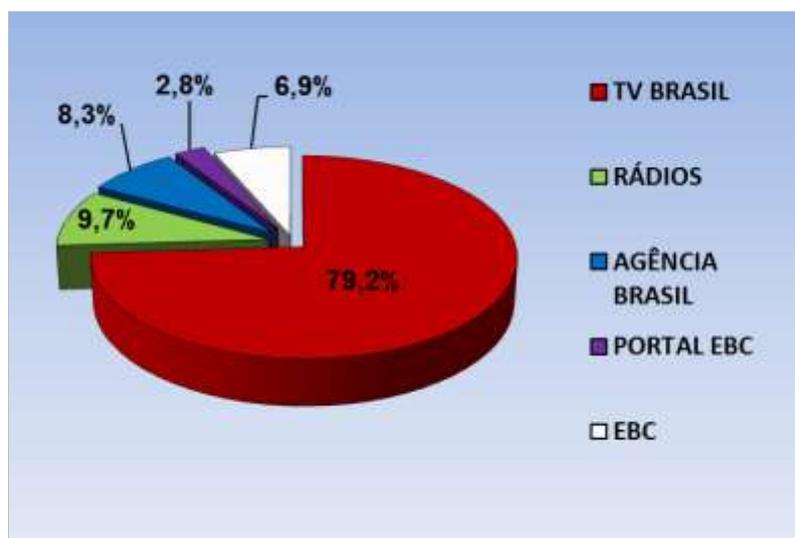
Pedidos de Informação

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	57	79,2%
RÁDIOS	7	9,7%
AGÊNCIA BRASIL	6	8,3%
PORTAL EBC	2	2,8%
EBC	5	6,9%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
TOTAL	72	100,0%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de pedidos de informação por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

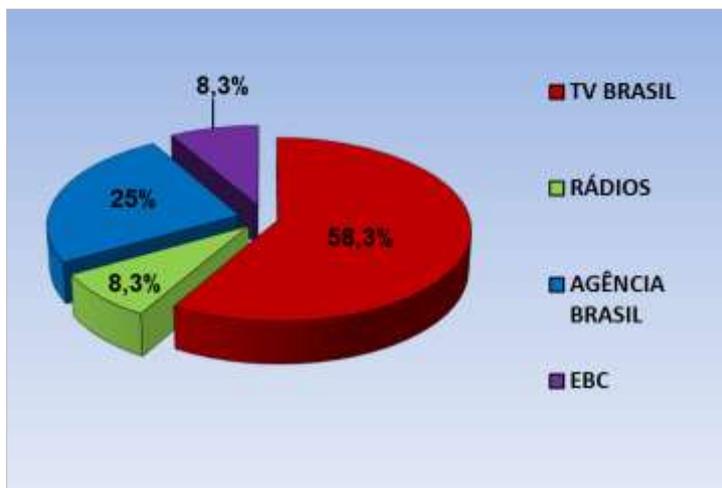
Comentários

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	7	58,3%
RÁDIOS	1	8,3%
AGÊNCIA BRASIL	3	25,0%
EBC	1	8,3%
PORTAL EBC	0	0,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
TOTAL	12	100,0%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de comentários por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

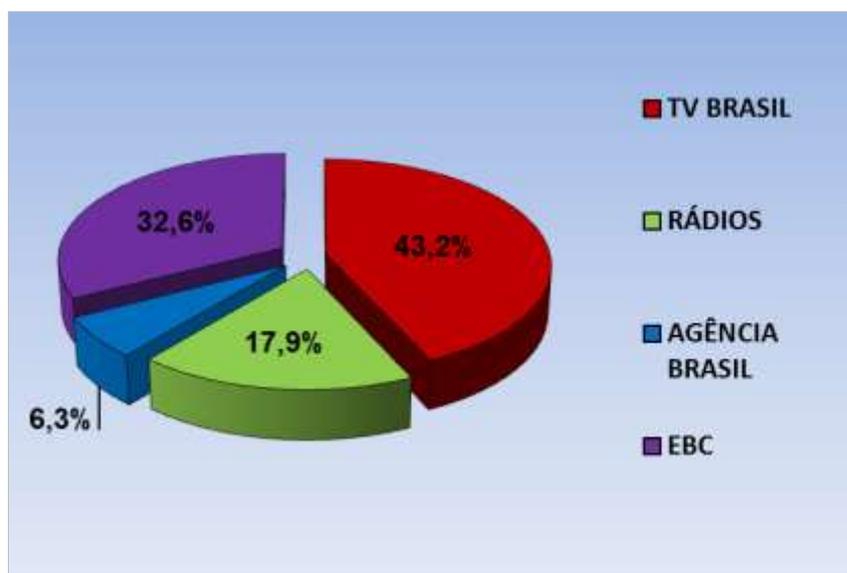
Serviços

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

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	41	43,2%
RÁDIOS	17	17,9%
AGÊNCIA BRASIL	6	6,3%
EBC	31	32,6%
PORTAL EBC	0	0,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
TOTAL	95	100,0%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de serviços por veículo



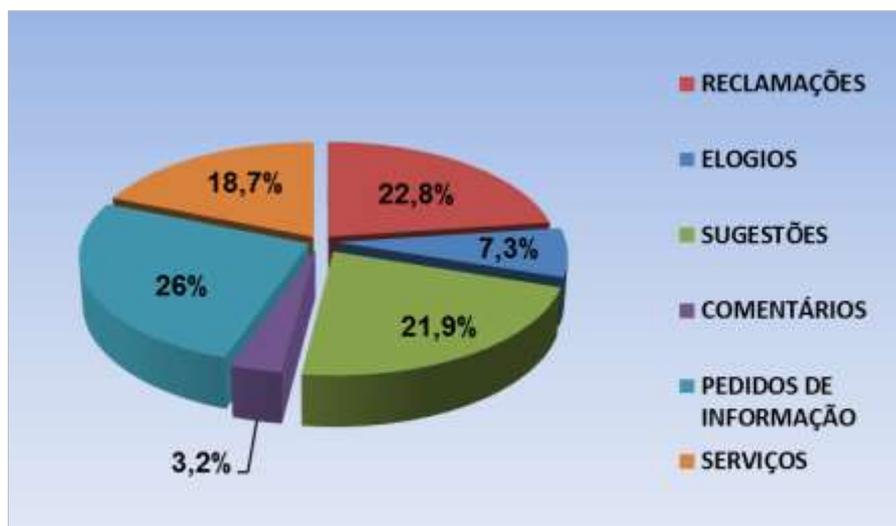
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Quantitativo de atendimentos por veículo

TV Brasil

A Ouvidoria recebeu nos mês de dezembro 219 manifestações direcionadas à TV Brasil. Destas, o maior número é de pedidos de informação (57) e reclamações (50). Seguidos de sugestões (48), elogios (16), serviços (41), e comentários (7). O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

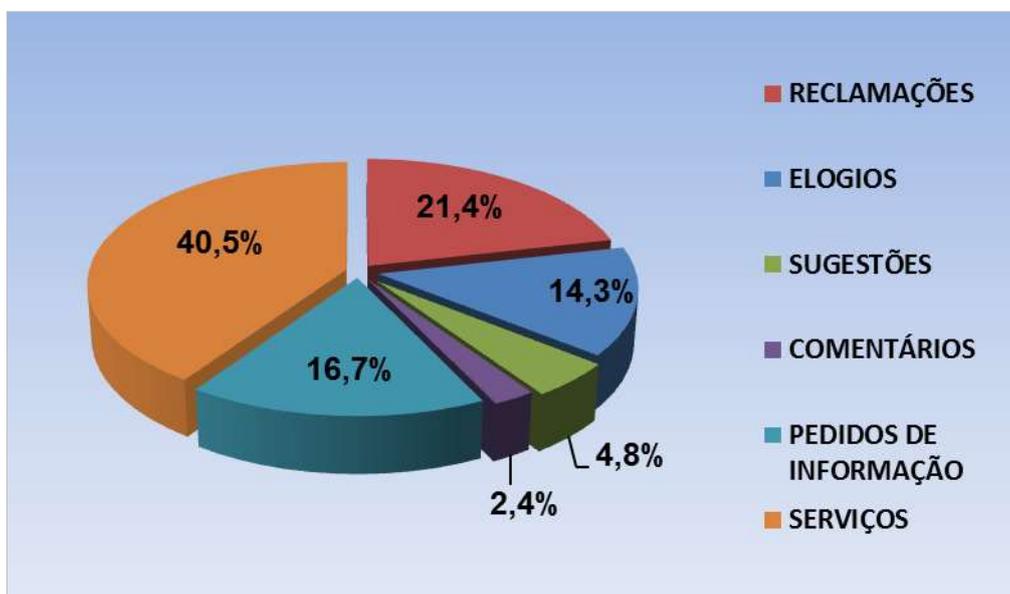


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu nos mês de dezembro 42 manifestações dirigidas às rádios. A maior parte das demandas foram serviços (17) e reclamações (9). Em seguida vêm pedidos de informação (7), elogios (6), sugestões (2) e comentários (1). O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações



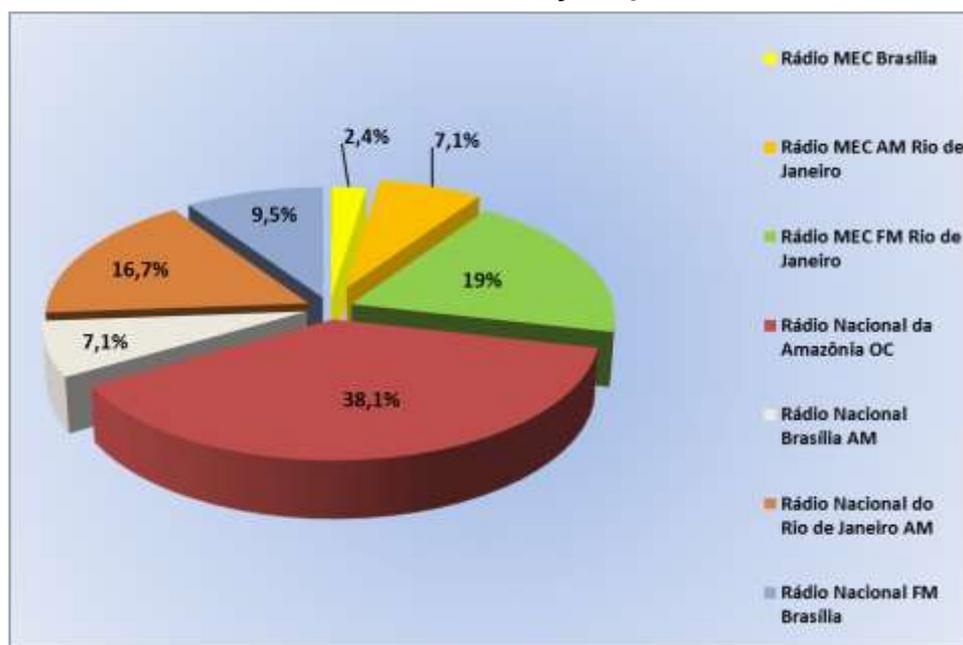
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Serviço	Pedido	TOTAL	%
Radioagência Nacional	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
Rádio MEC AM Brasília	0	0	0	0	0	1	1	2,4%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	0	1	1	0	0	1	3	7,1%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	4	3	0	0	1	0	8	19,0%
Rádio Nacional da Amazônia OC	2	0	1	0	13	0	16	38,1%
Rádio Nacional Brasília AM	0	0	0	0	2	1	3	7,1%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	3	1	0	1	0	2	7	16,7%
Rádio Nacional FM Brasília	0	1	0	0	1	2	4	9,5%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	9	6	2	1	17	7	42	100%

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As rádios com maior quantidade de demandas são a Nacional da Amazônia OC (38,1%) e a MEC FM Rio de Janeiro (19,0%), seguidas por: Nacional AM Brasília (7,1%), MEC AM do Rio de Janeiro (7,1%), Nacional AM do Rio de Janeiro (16,7%), Nacional FM Brasília (9,5%) e MEC AM Brasília (2,4%). O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.

Percentual de manifestações por rádio

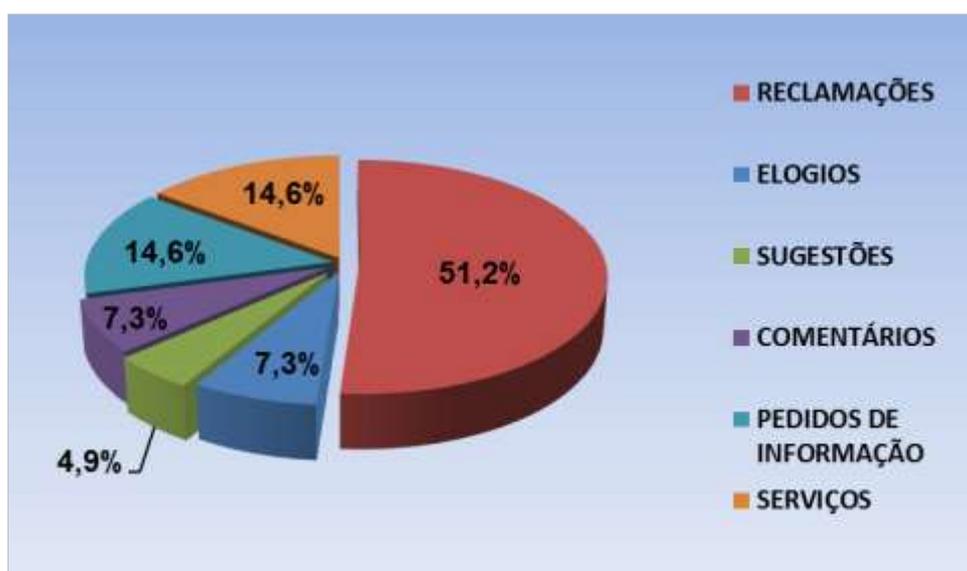


FONTE: NAMBI- OUIDORIA/EBC

Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu nos mês de dezembro 41 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 21 manifestações foram por reclamações, 6 pedidos de informação, 2 sugestão, 3 comentários, 6 serviços e 3 elogios. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

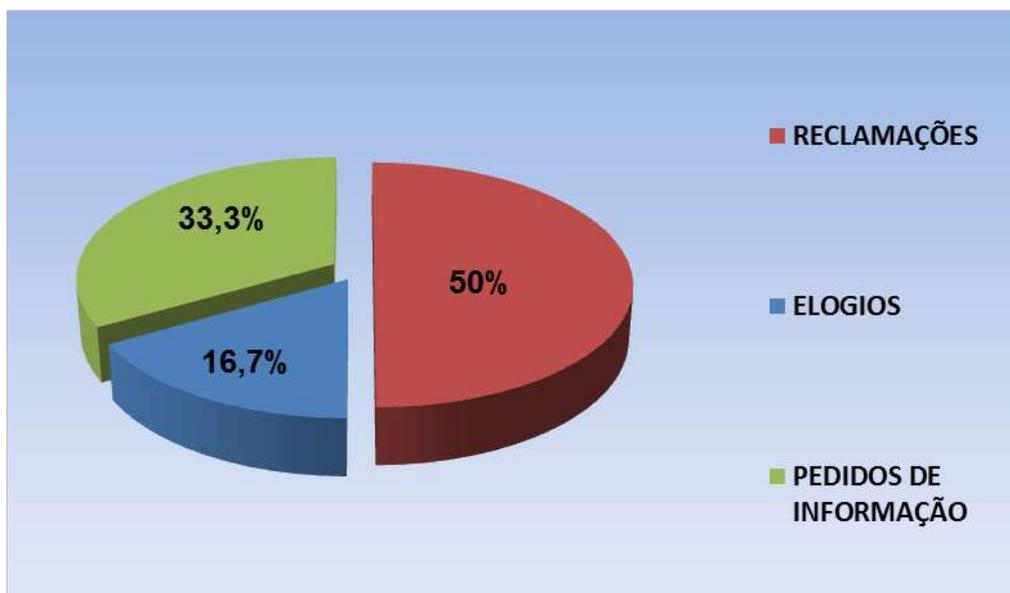


FONTE: NAMBI- OUIDORIA/EBC

Portal EBC

A Ouvidoria recebeu nos mês de dezembro 6 manifestações direcionadas ao Portal da EBC. Destas, o maior número é de reclamações (3). Pedidos de informação (2) e elogios (1). Não há registro de comentários, serviços e sugestões. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações



FONTE: NAMBI- OUIDORIA/EBC

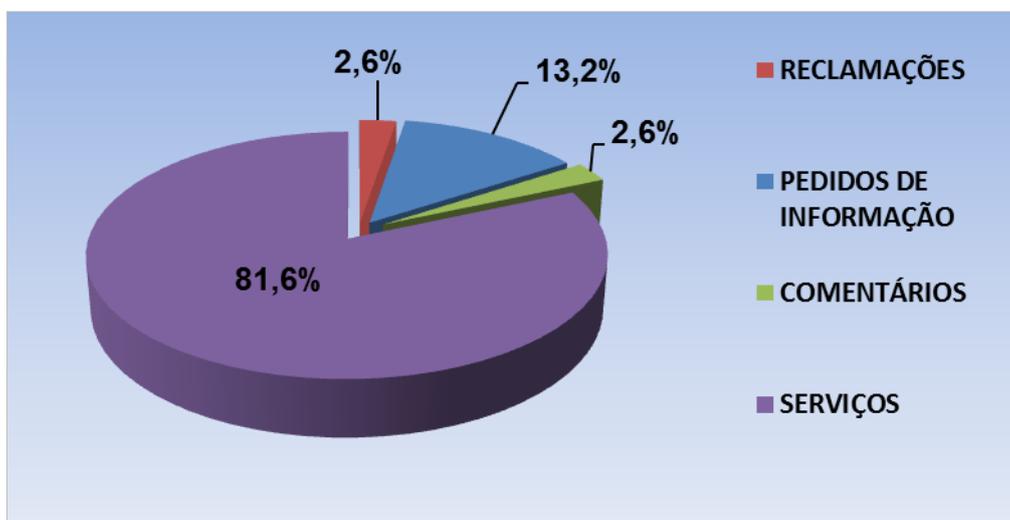
TV Brasil Internacional

No mês de dezembro a Ouvidoria não recebeu mensagens destinadas à TV Brasil Internacional.

Empresa Brasil de Comunicação - EBC

A Ouvidoria recebeu nos mês de dezembro 38 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação–EBC. Deste quantitativo, 31 manifestações foram por serviços, 5 pedidos de informações. Seguidos de 1 comentário e 1 reclamação. Não há registro de sugestões e elogios. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações



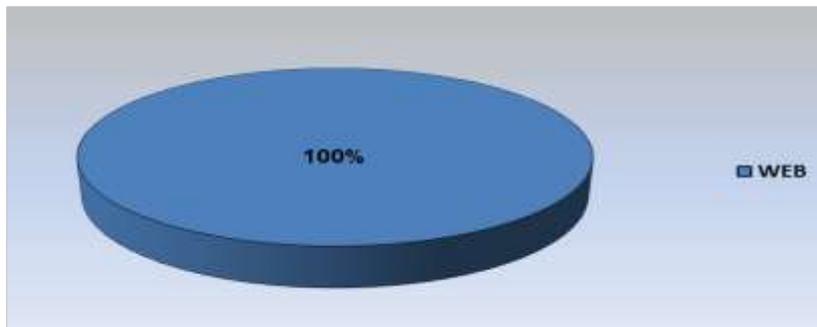
FONTE: NAMBI- OUIDORIA/EBC



SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC

O SIC registrou em dezembro 17 pedidos de informação, todos foram recebidos via *web* (e-SIC).

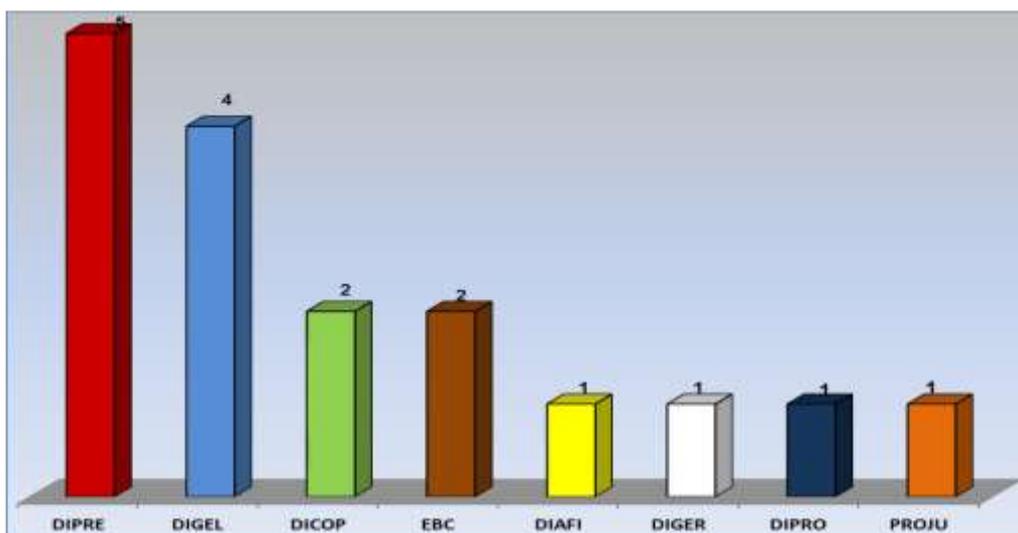
Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

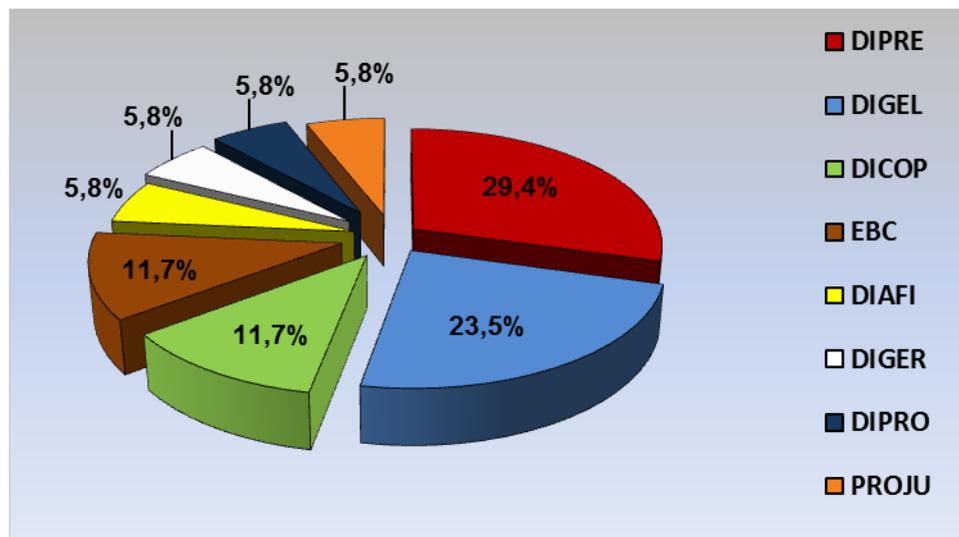
Os pedidos de informações e recursos registrados em dezembro são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais. Alguns pedidos foram enviados para diferentes áreas.

Pedidos de informações por área de competência



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Pedidos de informações por área de competência



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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