



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

# Relatório Anual da Ouvidoria 2017

Brasília, DF

**Ouvidora-geral**

*Josefi Marques*

**Ouvidores-adjuntos**

*Aída Carla de Araújo*

*Edit Silva*

**Atendimento**

*Ana Cristina Santos*

*Gabriela Chaves*

*Jamily Souza*

*José Luiz Matos*

*Carlos Genildo*

**Monitoramento e Gestão da Informação**

*Daniel Teixeira*

*David Silberstein*

*Tiago Martins*

**Apoio à comunicação**

*Wédson França*

**Secretária**

*Edna Mamédio*

---

# Apresentação

Este Relatório Anual traz um sumário do resultado das principais atividades da Ouvidoria da EBC, tanto em seus aspectos quantitativos de atendimentos, quanto qualitativos, das análises de conteúdos empreendidas ao longo do ano. Como todos os eventos estão detalhados em relatórios mensais, vamos nos referir apenas às recorrências e aspectos que podem servir de indicadores para ações de aprimoramento por parte dos gestores das áreas produtoras de conteúdo.

Na primeira parte, fazemos uma avaliação dos aspectos observados ao longo do ano nos conteúdos transmitidos por cada um dos veículos – TV Brasil, Agência Brasil, rádios e Portal EBC – com destaque para as situações observadas como recorrentes.

Na segunda parte, como contribuição às áreas produtoras de conteúdo e atendendo as recomendações da Lei [13.460/2017](#), fazemos algumas recomendações para a solução dos problemas apontados. A íntegra das análises abordadas pode ser conferida nos relatórios mensais, a partir de *hyperlinks* que conduzem à página da Ouvidoria e ao arquivo de relatórios.

Na terceira parte, trazemos os resultados das pesquisas de satisfação feitas pelo setor de Monitoramento e Gestão da Informação, bem como o levantamento das opiniões dos usuários do sistema público de comunicação sobre as produções dos veículos. Há também o resultado de uma enquete feita entre os empregados da EBC sobre o trabalho da Ouvidoria. A esta pesquisa dedicaremos um espaço maior, já que a divulgação deste material se restringiu à EBC e mesmo assim com uma seleção muito restrita das respostas e opiniões dos respondentes.

Ainda nesta seção, apresentamos o resultado de um levantamento feito pela Ouvidoria sobre a diversidade racial no principal telejornal da emissora, o *Repórter Brasil* edição da noite.

Na quarta parte, elencamos os dados quantitativos do Atendimento – demandas do público externo, estatística de respostas pelas áreas, atendimento ao público interno e do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC, da Lei de Acesso à Informação (LAI).

Por último, abordamos os aspectos referentes às Ouvidorias pela Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, indicando os aspectos que ainda precisam ser implementados pela Ouvidoria da EBC para que esteja alinhada aos preceitos da nova lei.

Joseti Marques

Ouvidora Geral

---

# Sumário

## Avaliação dos aspectos observados nas análises de conteúdo

TV Brasil.....	7
Agência Brasil.....	21
Portal EBC .....	44
Sistema de Rádios .....	50

## Recomendações

TV Brasil.....	69
Agência Brasil.....	71
Portal EBC .....	73
Sistema de Rádios .....	74

## Monitoramento e Gestão da Informação

Diversidade racial no telejornal <i>Repórter Brasil</i> .....	76
Desligamento do Sinal Analógico da TV Brasil via Satélite .....	78
Pesquisa sobre o atendimento da Ouvidoria .....	79
Percepção do público interno sobre a Ouvidoria .....	82
Percepção dos telespectadores sobre a TV Brasil .....	89
Percepção de leitores sobre a Agência Brasil.....	90
Percepção dos ouvintes sobre a Rádio MEC FM.....	94

## Publicações da Ouvidoria

Programas, Colunas e Boletins .....	98
-------------------------------------	----

## Participação do público

### Atendimentos da Ouvidoria

Dados estatísticos .....	101
Mapeamento das demandas.....	107

Ouvidoria Interna.....	120
------------------------	-----

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC .....	122
--	-----

Avaliação dos aspectos observados  
nas análises de conteúdo

**A**s análises de conteúdo empreendidas pela Ouvidoria são feitas por amostragem, seguindo alguns parâmetros determinados pela observação de recorrência na dificuldade dos veículos em tratarem alguns temas, principalmente os de grande repercussão na mídia e os que causam constrangimentos ao governo e às suas autoridades. Neste ano, o foco principal de observação da Ouvidoria recaiu sobre as produções jornalísticas, considerando a relevância das matérias factuais para o que preconiza a missão da empresa, que é produzir e difundir informações precisas, imparciais e aprofundadas para que os cidadãos e cidadãs tenham condições de elaborar criticamente a compreensão do contexto político, social e econômico em que estão inseridos.

A análise dos programas de entretenimento e os da denominada faixa de reflexão ficou bastante reduzida, devido às alterações no quadro de adjuntos da Ouvidoria – eram três adjuntos que faziam o monitoramento da programação, cada um para um veículo, e foram reduzidos para apenas dois. Além disso, a substituição dos adjuntos por decisão unilateral da alta gestão da empresa causou uma descontinuidade no serviço, porque foram indicadas pessoas inexperientes na observação crítica das produções e, naturalmente, tiveram e ainda têm dificuldades de realizar a tarefa. Devido a essas dificuldades, o material que é monitorado pelas adjuntas é reavaliado e revisado pela ouvidora, o que também acaba impondo dificuldades à realização de outras tarefas. Como as análises vão para relatório que se tornam documentos públicos, a decisão para superar as limitações foi priorizá-las.

O resumo que vem a seguir baseia-se na observação dos principais problemas identificados pela Ouvidoria, mês a mês, nos conteúdos produzidos pelos veículos da EBC ao longo do ano de 2017, mencionando apenas os casos mais relevantes. As análises fazem referência ao mês em que foram produzidas, trazendo o *link* para que se possa acessar o conteúdo completo dos casos referidos nos relatórios publicados na página da Ouvidoria no Portal EBC.

## Nos Corredores do Poder

No mês de [janeiro](#), analisamos três edições do programa *Nos Corredores do Poder*, onde foram identificados muitos problemas técnicos e de produção, além de inadequações editoriais e na condução das entrevistas por parte da apresentadora. Por ocasião da morte do ministro Teori Zavascki, do Supremo Tribunal Federal (STF), em um acidente de avião em Paraty, Rio de Janeiro, a apresentadora, extemporaneamente, pergunta ao entrevistado, o ex-ministro do STF, Carlos Ayres Britto, sobre a substituição de Teori no STF. E isso depois da fala do ex-ministro sobre a dificuldade de falar em público sobre a tragédia. A resposta do entrevistado foi um delicado apontamento da inadequação da pergunta:

*"Em verdade eu não me sinto muito à vontade para falar sobre o tema, já da substituição do ministro. Eu me disponho bem mais a falar da perda que significa para o país essa partida inesperada do ministro Teori Zavascki. Acho que o momento é mais de falar sobre esse infortúnio que se abateu sobre todos nós."*

Um dos folclores da reportagem é o de que o repórter deve perguntar aquilo que o entrevistado não quer dizer, mas isso não exclui o bom senso de discernir o momento certo de perguntar.

Em outra edição ainda [janeiro](#), sobre a morte do ministro Teori Zavascki, a produção comete um deslize jornalístico ao repassar para a apresentadora, sem maiores informações, uma manifestação do filho de Teori, Francisco Zavascki, postada no Facebook há mais de um ano, e que foi recuperada por algum internauta na rede. A postagem insinuava que alguém da família poderia sofrer um atentado.

Até aquele momento, ainda não havia repercussão nas redes sociais sugerindo que a queda do avião em que o ministro viajava pudesse ter sido um atentado. E mesmo que houvesse, o adequado seria o jornalismo dar notícia sobre o comportamento das pessoas nas redes, e não sugerir a suspeita ou hipótese, de forma subliminar, através do levantamento de uma postagem de um ano atrás, feita em outro contexto, quando o ministro teria recebido ameaças, que foram minimizadas por ele mesmo na ocasião.

Por mais que tenha sido apenas um descuido de avaliação jornalística do material, a impressão que se tem é que a produção fez opção pelo sensacionalismo.

Outro ponto observado em diversas edições do programa é a apresentação vaga e insuficiente dos assuntos que serão tratados ou que serão trazidos pelos repórteres. Na edição em análise, de [fevereiro](#), a guerra de liminares travada em torno da nomeação de Moreira Franco como ministro da Secretaria Geral da Presidência da República foi apresentada, na relação de assuntos do dia, de forma ligeira e pouco informativa, sem as informações necessárias para situar o telespectador e o ou-

vinte que eventualmente não estejam inteirados do assunto: *"Ainda há uma série de recursos para decidir sobre a nomeação de Moreira Franco. O ministro Celso de Mello, do STF, disse que decide até amanhã."* Mesmo sendo um tema de grande repercussão, a informação deve ser completa.

E mesmo na apresentação do assunto, para chamar a reportagem, a apresentadora anuncia o assunto da mesma forma incompleta:

*"A gente começa falando justamente sobre esse 'imbróglio', esse impasse em relação à nomeação de Moreira Franco na Secretaria Geral da Previdência... da Presidência, perdão. Ontem mesmo a gente deu aqui no jornal que havia uma decisão que suspendia a nomeação, aí a Advocacia Geral da União recorreu, derrubou, depois teve de novo, a gente vai saber como está aí essa sequência de ações, conversando diretamente na redação da Agência Brasil..."*

Em geral a participação de repórteres, tanto nas externas, quanto direto das redações da Agência Brasil e da TV Brasil, e dos estúdios das rádios têm sido corretas do ponto de vista informativo e jornalístico.

A Ouvidoria voltou a verificar edições do programa no mês de dezembro. Na edição de 1/12, a apresentação do programa estava a cargo da repórter Mariana Jungmann. Alguns problemas já apontados pela Ouvidoria persistem: as entradas ao vivo das redações da Agência Brasil e TV Brasil, em todas as regionais, são prejudicadas pelos barulhos do ambiente – conversas altas, telefones tocando, pessoas falando, o que torna a transmissão desagradável de se acompanhar. E é uma situação injustificável, porque não é possível que não se possa ter um ambiente silencioso por alguns minutos a cada entrada. Mas se isso for mesmo impossível, a direção do programa deverá prover recursos de isolamento da transmissão, para conforto do telespectador.

O tom oficialista do programa também permanece, com excessivo enaltecimento de ações do governo e longas sonoridades de autoridades. Os assuntos, em geral, são tratados não pelo viés do interesse público, mas pela divulgação das atividades de ministérios, governo e autoridades.

Outro problema que a Ouvidoria considera relevante destacar é que o programa *Nos Corredores do Poder* foi apresentado ao público com a seguinte proposta:

*"O programa Nos Corredores do Poder traz notícias ao vivo do Congresso Nacional e do Palácio do Planalto. O programa aborda os principais temas políticos e econômicos do país".*

A descrição faz supor que os principais assuntos emanados do Congresso e do Palácio do Planalto serão trazidos e comentados pelo viés do interesse público, mas não é o que acontece. O que se vê é que os principais temas que teriam interesse para o cidadão, e que muitas vezes estão na ordem do dia, ou são ignorados ou tratados do ponto de vista unilateral das autoridades governamentais. Além disso, o programa não cumpre a proposta apresentada na sinopse, tendo se tornado uma coletânea de textos longos sobre assuntos diversos, reportados por jornalistas das redações, como um telejornal comum, sendo ancorado da rua. Embora os textos lidos pelas jornalistas da redação sejam excessivamente longos, todas conseguem fazer bem as entradas ao vivo.

## Conversa com Roseann Kennedy

Em março, estreou *Conversa com Roseann Kennedy*, com a mesma apresentadora do programa *Nos Corredores do Poder*. As fragilidades são as mesmas nos dois programas. Na edição de estreia, com a ministra Cármen Lúcia, presidente do STF, a entrevistadora comete a mesma inadequação da entrevista com o ex-ministro Carlos Ayres Britto, ao fazer uma pergunta desnecessária sobre o pai da ministra, morto no mês anterior:

*"Eu vou abordar um tema, que se a senhora não se sentir confortável, não tem problema, mas... assim... uma outra grande perda a senhora sofreu esse ano que foi a do seu pai, no início do ano. O que era exatamente a imagem do seu pai na sua vida, na sua trajetória, o que representou seu pai na sua trajetória?"*

Por mais que não tenha sido a intenção, a pergunta remete aos programas apelativos e sensacionalistas que, na expectativa de repercussão, esforçam-se para que o entrevistado se emocione e verta algumas lágrimas.

Em sua totalidade, a entrevista foi conduzida de forma desinteressante e pouco informativa, tendo sido criticada por uma telespectadora de forma irônica (Processo 343-TB-2017):

*"Boa noite. Acabo de assistir à entrevista com a Ministra Cármen Lúcia do STF. Realmente foi muito interessante. Foram debatidos temas de relevante interesse da sociedade, tendo em vista o momento de turbulência política envolvendo o Executivo, Legislativo e, principalmente, o Judiciário. Acredito que a intrépida entrevistadora esqueceu-se de fazer algumas importantes perguntas: qual o prato mineiro que a ministra mais gosta; se a ministra acredita no ET de Varginha; e se ela torce pelo Cruzeiro ou pelo Galo. Vou divulgar esta histórica entrevista nas redes sociais. Parabéns, TV Brasil!!!!"*

Outro problema evidente nos dois programas é a forma ostensiva como a jornalista se esquiva de notícias que de alguma forma podem ser constrangedoras para o governo e/ou suas autoridades. Assim como no lide confuso da notícia sobre as liminares contestando a posse de Moreira Franco na Secretaria Geral da Presidência, sob alegação de que ele estaria apenas querendo se proteger sob o instituto do foro privilegiado, na entrevista de estreia do *Conversa...*, o texto em *off* de abertura do programa já anunciava:

*"... a ministra não fala sobre processos em andamento, como a Lava Jato, ou assuntos que entrarão na pauta do STF, como a revisão do foro privilegiado".* Já de início, um balde de água fria na expectativa dos telespectadores, que certamente não verão outro interesse em uma entrevista com a ministra do STF que não sejam aqueles que estão na pauta diária do interesse público. Nas semanas seguintes, no entanto, Cármen Lúcia não se furtou a responder diversas perguntas sobre esses mesmos temas, em entrevistas a outros veículos.

Na edição seguinte do programa, em 13 de março, o entrevistado foi o caseiro Francenildo Costa. Há onze anos ele entrou para a cena política brasileira ao contradizer as declarações do então ministro da Fazenda, Antônio Palocci, na CPI dos Bingos. Ele também foi vítima de uma devassa moral e financeira, teve seu sigilo bancário quebrado e sua vida foi investigada ilegalmente. Até hoje ele luta na justiça por uma indenização.

Nesta entrevista, a falha de produção acabou justificando as dificuldades da entrevistadora. Por não ter sido feita uma entrevista prévia com o convidado para saber se ele conseguiria tratar do assunto com clareza diante das câmeras, o que se viu foi uma conversa que em alguns momentos não tinha nexos e que na maior parte do tempo desprezou o fato de, eventualmente, o telespectador não estar suficientemente informado sobre o assunto para, ao menos, tentar entender a entrevista.

## Programa Visual

Em **janeiro**, a Ouvidoria encontrou falhas básicas no programa *Visual* – o primeiro telejornal diário criado para levar informação à comunidade de surdos. Temas como inclusão no mercado de trabalho e outros assuntos relacionados ao universo deles não foram abordados. E, nem mesmo temas atuais, com as principais notícias do Brasil e do Mundo foram tratados no telejornal.

No entanto, num comparativo com o programa veiculado no dia cinco de dezembro do mesmo ano, a Ouvidoria constatou uma mudança significativa na temática do telejornal. Logo na primeira matéria o alerta para que as pessoas tomem cuidado com os cartões de crédito oferecidos pelas lojas. Uma pesquisa mostrou que esse tipo de crédito já levou oitenta por cento das pessoas à inadimplência.

A segunda reportagem tratou de uma lei que havia entrado em vigor, determinando que os comerciantes sejam responsáveis pela higienização dos carrinhos e cestinhas de supermercados. Foi constatado que esses carrinhos e cestinhas têm mais bactérias do que o assento de vaso sanitário.

Na terceira, o destaque foi para a celebração dos dez anos da TV Brasil. A quarta e última matéria lembrou que no final de semana anterior foi celebrado o Dia da Pessoa com Deficiência. Uma reportagem ampla mostrou uma biblioteca em São Paulo, que há sete anos busca atrair esse público. Além de funcionários treinados para o atendimento, a biblioteca oferece vários instrumentos de acessibilidade, como por exemplo, livros em braile para crianças, scanner que transforma livro impresso em livro falado, entre outros.

A Ouvidoria checou outras edições do programa *Visual*, para verificar se houve evolução na correção dos problemas verificados anteriormente. No entanto, nas edições dos dias 29 e 30 de novembro, assim como na do dia quatro de dezembro, por exemplo, não foi encontrada nenhuma reportagem atual sobre a política ou a economia do Brasil, nem sobre os fatos internacionais mais relevantes. Como diz a sinopse, o programa busca levar, além de reportagens sobre acessibilidade, notícias do Brasil e do Mundo por meio da Língua Brasileira de Sinais.

Apenas na edição de primeiro de dezembro havia uma reportagem internacional sobre os conflitos entre Coreia do Norte e os Estados Unidos; o aumento do nível de alerta máximo para o vulcão do Monte Agung, em Bali, e o julgamento do bósnio-croata Slobodan Praljak que, acusado de crimes contra a humanidade durante a guerra, se envenenou durante o julgamento no Tribunal de Haia.

A comunidade de Surdos é estimada em nove milhões de brasileiros, segundo sinopse do próprio programa. E um dos maiores desafios que enfrentam é a busca pela inserção na sociedade. Para isso, a atualidade e a variedade da informação desempenham um papel fundamental para que essas pessoas possam ocupar cada vez mais espaço na sociedade.

## Encerramento das transmissões da TV Brasil por satélite

No dia quatro de abril, os telespectadores da TV Brasil foram surpreendidos com o desligamento do Satélite Star One C2, interrompendo a transmissão para as antenas parabólicas. A Coordenação de Atendimento da Ouvidoria da EBC também foi pega de surpresa. A Ouvidoria se transformou numa espécie de *call center* precário, recebendo centenas de telefonemas de telespectadores irritados com o desligamento do sinal analógico nas antenas parabólicas, resultado de não se ter anunciado adequadamente a medida com antecedência.

Somente no dia em que o sinal deixou de ser transmitido é que um pequeno aviso começou a aparecer na tela das TVs:

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

Nem ao menos se pensou que, obviamente, os receptores por parabólica, maiores interessados, sequer poderiam ver este aviso, já que para eles a TV Brasil estava fora do ar. O aviso também fez parecer que o problema era de simples solução, mas não era, tanto que as reclamações congestionaram os canais da Ouvidoria – telefone, e-mail e formulário do sistema Fale com a Ouvidoria.

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

"Prezado telespectador,

Informamos que a TV Brasil desligou o sinal analógico via satélite e agora só será possível assistir a programação através do sinal digital. Seguem algumas orientações da Diretoria de Operações Engenharia e Tecnologia da EBC. Nos casos de recepção via satélite, isto é, por antena parabólica, o espectador deverá adquirir um receptor compatível com a recepção digital para fazer a sintonia da TV Brasil. Se você já tem um receptor compatível com o sinal digital, as instruções são as seguintes...". E seguia uma longa lista de recursos que o usuário poderia testar para ver se conseguiria sintonizar a TV Brasil.

Do dia 4 até o dia 17 de abril, a Ouvidoria já havia recebido 479 mensagens, sendo que 228 por e-mail ou pelo formulário, e 251 por telefone. A Ouvidoria possui apenas uma linha para o atendimento ao público. Enquanto uma pessoa era atendida, ouvia-se o sinal de ligações em espera. Eram pessoas que tentavam entrar em contato, mas desistiam de aguardar o atendimento. Diante disso, pode-se pensar que o número de pessoas que tentaram reclamar à Ouvidoria é pelo menos quatro vezes maior do que o registrado. A indignação do telespectador Cezar Camillo Alves Pelzer (processo 586-TB-2017) reflete as reclamações dos demais usuários:

*"Prezados Senhores, venho externar minha profunda indignação com o desligamento do canal analógico da TV Brasil na grade de emissoras brasileiras no satélite Star One C2, que possui um público de mais de 2.850.000 antenas parabólicas em todo o território nacional. Essa elitização de somente transmitir em digital exclui as populações situadas nos mais inóspitos rincões do Brasil que não possuem*

*receptores digitais e que, por fatores de ordem técnica, não terão acesso à programação já costumeira da TV Brasil. Portanto, rogo aos senhores o bom senso de reanálise desta decisão em nome de uma população de mais de 8 milhões de brasileiros. Aguardamos com a certeza de que esta posição seja revista o mais breve possível".*

O setor de Monitoramento e Gestão da Informação da Ouvidoria mapeou as demandas sobre o assunto. No mês de dezembro, enviou formulário de pesquisa para 150 dos 479 usuários que reclamaram à Ouvidoria pela perda de sinal da TV Brasil. O resultado da pesquisa pode ser visto na página 78 deste relatório.

## Problemas recorrentes no telejornalismo

O monitoramento de conteúdos jornalísticos feito pela Ouvidoria em 2017 privilegiou o principal telejornal da emissora, a edição da noite do *Repórter Brasil*. Alguns problemas identificados são recorrentes, aparecendo em várias edições ao longo do ano. Nesta seleção, destacamos os mais comuns, estabelecendo uma classificação genérica para identificação:

### Descuido com aspectos técnicos e estéticos

A primeira chamada da escalada da edição de quatro de **fevereiro** do *Repórter Brasil* foi, corretamente, a principal notícia do dia, mas com um erro que já foi objeto de análise da Ouvidoria sobre outro veículo. O texto diz: "A ex-primeira-dama Marisa Leticia é cremada em São Bernardo do Campo, em São Paulo". Quando alguém morre, enterra-se ou crema-se o corpo e não a pessoa.

Vazamentos de áudios também são recorrentes em vários momentos das edições, assim como cortes abruptos, como ocorreu na edição de 27 de **junho**. A programação foi interrompida abruptamente para o pronunciamento do presidente Michel Temer. Quase um minuto depois que as imagens já estavam no ar, a apresentadora informa ao público que naquele momento o presidente da República, Michel Temer, se preparava para fazer um pronunciamento à Nação.

Descuidos de edição também ocorreram em relação a alguns assuntos. Em **novembro**, por exemplo, um texto sobre novas regras da economia foi lida pela apresentadora sem qualquer apoio de arte ou outro elemento que ajudasse a tornar o assunto mais objetivo. A nota era sobre as regras para que o trabalhador intermitente, que ganhe menos de um salário mínimo, pudesse contribuir para o INSS. O assunto guarda certa complexidade, e até mesmo a apresentadora que leu o texto se atrapalhou em alguns momentos. A tentativa de exemplificar o assunto com números hipotéticos tornou a narração ainda mais incompreensível.

### Problemas de edição

A cobertura, em **fevereiro**, pela edição da tarde do *Repórter Brasil*, da sabatina do ministro licenciado da Justiça, Alexandre de Moraes, na Comissão de Constituição e Justiça do Senado, omitiu por completo as perguntas que estavam sendo formuladas pelos senadores, oferecendo ao telespectador apenas as respostas de Moraes. As perguntas, aliás, eram o que caracterizaria o que se chamou

de sabatina. Na edição do *Repórter Brasil Noite* sobre o mesmo assunto a repórter se referiu aos temas polêmicos, para em seguida apresentar as respostas dadas pelo ministro licenciado. Mais uma vez, nenhuma pergunta dos senadores foi mostrada. E há uma diferença, do ponto de vista jornalístico, entre mostrar o que falam as forças em disputa e interpretar o que um dos lados falou.

Em reportagem do *Repórter Brasil* da noite no mês de **abril**, quando o ministro Edson Fachin, relator da Operação Lava Jato no Supremo Tribunal Federal, determinou a abertura de setenta e quatro inquéritos para investigar políticos e autoridades suspeitas de corrupção, a decisão editorial de deixar ao repórter, ao vivo, a leitura de uma extensa lista de nomes e justificativas, em que pese o repórter ter se saído muito bem, situação ficou visivelmente desconfortável. O *stand up* durou quase 5 minutos.

Em edição no mês de **outubro**, um erro grave de edição em matéria em que a Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos (Anfavea) apresentou os dados sobre o aumento da produção em comparação com o mesmo período do ano anterior, em São Paulo. Depois de mostrar dois trechos do discurso do vice-presidente da Anfavea em que ele destaca os números do aumento da produção de veículos e a volta dos quinhentos funcionários que estavam afastados, a reportagem, estranhamente, encerra com um trecho da fala de Temer, comemorando a queda nos índices de desemprego divulgada pelo IBGE, em cerimônia de assinatura de protocolo de intenções, gravada em Belém do Pará/PA – uma edição jornalisticamente equivocada, com cortes tecnicamente ruins, acoplando um assunto com temática diferente da que estava sendo tratada na reportagem, assemelhando-se a uma peça de propaganda eleitoral.

Como a imagem de fundo das duas locações tinha alguma semelhança, o telespectador pode ter sido levado a acreditar que o presidente estava no evento da Anfavea, o que não era verdade.

## Ambiguidade no texto, informação errada ou incompleta

A ambiguidade em textos é um problema que deve ser corrigido, não apenas porque pode confundir a informação, mas também porque compromete a qualidade da matéria. A longo do ano de 2017, a incorreção apareceu em algumas reportagens. Em **abril**, por exemplo, um texto sobre o número de ligações recebidas em 2016 pelo Disque 100, além de não esclarecer suficientemente o tipo de denúncias que o canal recebe, relata que “crianças e adolescentes ainda lideram o ranking de ligações” – são os que mais ligam para denunciar ou são as principais vítimas da violência que as ligações denunciam?

Ainda em **abril**, na matéria sobre o julgamento dos policiais que participaram do massacre do Carandiru, há vinte e cinco anos, faltou a informação principal que justificava a pauta: a de que no final de setembro de 2016, uma decisão unânime de três desembargadores da 4ª Câmara Criminal do Tribunal de Justiça de São Paulo anulou o julgamento que condenara os PMs.

Na matéria internacional sobre o encontro do G7, também em **abril**, o texto de apresentação destaca a participação dos “ministros das Relações Exteriores do G7”. Não há ministros do G7, mas representantes dos ministérios das Relações Exteriores dos países que compõem o G7. “Depois de dois dias de discussões, os ministros das Relações exteriores do G7 decidiram pressionar a Rússia, aliada do presidente Bashar al-Assad, a adotar uma outra postura diante da Guerra da Síria.”

Em outra edição no mesmo mês, a matéria sobre a decisão do ministro Edson Fachin de autorizar a abertura dos inquéritos resultantes das delações premiadas diz que “O ministro Edson Fachin, relator da Operação Lava Jato no Supremo Tribunal Federal, determinou a abertura de setenta e quatro inquéritos para investigar políticos suspeitos de corrupção.” A abertura de inquéritos não foi para investigar apenas políticos, mas também outras autoridades suspeitas de corrupção.

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

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

A verdade é que, em termos objetivos, a Rádio Nacional da Amazônia não “opera em baixa potência desde março deste ano”, mas estava fora do ar desde março.

Ainda em [setembro](#), a principal notícia do dia quatro era um fato novo e que traria forte impacto sobre o Caso JBS – o anúncio, feito pelo então procurador-geral da República, Rodrigo Janot, por volta das 19h daquele dia, de que uma conversa gravada entre delatores, entregue à Procuradoria Geral da República (PGR) pela própria JBS, poderia levar ao cancelamento de benefícios concedidos aos irmãos Batista no processo de delação premiada.

Foi o procurador-geral quem anunciou, portanto ele era o sujeito da ação, e de uma ação publicada em vídeo por toda a imprensa, ou seja, de conhecimento de todos os cidadãos por TV, internet ou mesmo, no dia seguinte, por veículos impressos. Não haveria hipótese de se omitir esta parte da informação na notícia. Mas não foi o que aconteceu no telejornal da TV Brasil: o sujeito da ação, Rodrigo Janot, foi substituído pela instituição que ele representa e praticamente omitido da informação; e a Procuradoria Geral da República, que recebeu as gravações que desencadearam as ações que colocavam em risco os acordos de delação dos executivos da JBS, foi inadequadamente substituída por citação geral ao Ministério Público.

O Ministério Público brasileiro, conforme descrição em sua página na internet, é composto pelos Ministérios Públicos nos estados e pelo Ministério Público da União, que, por sua vez, possui quatro ramos: o Ministério Público Federal (MPF), o Ministério Público do Trabalho (MPT), o Ministério Público Militar (MPM) e o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT). O MPU e o MPF são chefiados pelo procurador-geral da República.

As gravações dos delatores da JBS foram entregues objetivamente à Procuradoria Geral da República e não “ao Ministério Público” – qual deles, por exemplo? – que, aliás, consta que ficam em endereços diferentes. Dizer que os documentos foram entregues ao Ministério Público Federal não estaria de todo incorreto, mas traz ambiguidade à informação.

Em edição do dia 11 de [novembro](#), a primeira chamada da escalada do telejornal foi sobre a principal notícia do dia – a decisão sobre a limitação do foro privilegiado pelo Supremo Tribunal Federal.

No entanto, o texto da chamada omitiu a parte mais relevante da notícia: a de que a decisão havia sido adiada por pedido de vista do ministro Dias Toffoli, apesar de oito dos ministros terem votado a favor da limitação: “A maioria do Supremo Tribunal Federal decide acabar com o foro privilegiado para crimes comuns praticados por parlamentares e ministros”. A forma como o texto foi apresentado dá ao telespectador a impressão equivocada de que o assunto teria sido resolvido naquela sessão.

Em outra matéria apresentada em novembro, o texto carrega desagradável ambiguidade: “Na campanha 16 Dias de Ativismo pelo fim a violência contra a mulher, *que ocorre em todo o país durante este mês*, um tema tem preocupado especialista e mulheres (...)”. O que ocorre em todo o país durante este mês? A violência contra a mulher? Em textos escritos para serem lidos, as vírgulas não cumprem completamente a função; é preciso organizar o texto de modo a evitar a ambiguidade.

## Uso inadequado de palavras, erros de digitação e de concordância

A edição da tarde do *Repórter Brasil* de 27 de [junho](#) fez uma cobertura correta da denúncia da Procuradoria Geral da República contra o presidente Michel Temer por corrupção passiva. Na matéria de abertura, a apresentadora destacou que esta foi a primeira vez que um presidente em exercício foi denunciado por corrupção. E a repórter, ao vivo do Palácio do Planalto, trouxe todas as informações sobre o assunto e adiantou que o presidente deveria fazer um pronunciamento à Nação.

No entanto, em determinado momento, a repórter se refere ao procurador-geral da República como “o PGR”: (...) após a apresentação, ontem, dessa denúncia *do PGR*, hoje a base governista...”. Não se aplica o tratamento por siglas a pessoas. O correto seria dizer “do procurador” ou “de Janot”.

Nesta mesma edição, um erro de concordância ao se referir à troca de parlamentares na composição da Comissão de Constituição e Justiça, por onde começaria a tramitação da denúncia da Procuradoria Geral da República: “(...) lá na CCJ que é o primeiro local onde essa denúncia vai tramitar aqui na Câmara dos Deputados, *já começaram a dança das cadeiras...*”

Em uma reportagem no mês de [setembro](#) sobre o encaminhamento, à primeira instância, da denúncia oferecida pelo procurador-geral da República contra os ex-presidentes Lula e Dilma Rousseff e o ex-ministro Aluízio Mercadante, o texto lido diz que Lula e Dilma “são acusados **por** obstrução de Justiça...”. É correto dizer que a denúncia é por obstrução de Justiça e que os ex-presidentes são acusados **de** obstrução de Justiça.

## Erro de informação e/ou apuração

Em uma edição de [maio](#) do telejornal *Repórter Brasil Noite*, a apresentadora leu uma nota que informava incorretamente sobre a delação do empresário Joesley Batista, dono da JBS, acusando o ex-presidente Lula de ter recebido 50 milhões de reais numa conta no exterior, quando a informação correta seria 50 milhões de dólares:

“A defesa do ex-presidente Lula entrou com recurso contra a decisão do ministro Edson Fachin de encaminhar para o juiz Sérgio Moro as referências ao ex-presidente na delação da JBS. De acordo com os advogados Lula é citado de forma genérica e sem base, sem relação com a Operação Lava

Jato. Segundo o depoimento do dono da JBS, o ex-presidente Lula teria recebido 50 milhões de reais da empresa em uma conta no exterior”.

A correção do erro foi feita depois da leitura de outras duas notas – uma sobre o pagamento de propina da Odebrecht a autoridades da República Dominicana e a outra sobre João Vaccari que virou réu na Operação Greenfield. O texto da correção: “Acho que a gente tem de corrigir uma informação... é... não 50 milhões de reais, mas de dólares, não é isso?” E o apresentador repete: “50 milhões de dólares”, com o áudio falhando.

Ao ser lido depois de o assunto ter-se distanciado da atenção do telespectador, o texto da correção perdeu a referência, tornando-se sem sentido para a compreensão imediata, já que é característica da audiência do veículo televisão a atenção difusa, concorrendo com outras informações do ambiente.

Este mesmo erro se repete em notas que são dadas no telejornal sem que o assunto informado seja suficientemente contextualizado.

Neste mesmo mês de **maio**, em outra edição, uma divergência entre a informação dada pela apresentadora e a que foi trazida pela reportagem, sobre os trabalhos da CPI da Funai. No texto de apresentação é informado que o número de indiciados é de cerca de cem pessoas, quando a reportagem informa que são 90 pessoas.

Em **agosto**, na edição da tarde do telejornal, uma matéria de mais de cinco minutos sobre a votação, na Câmara dos Deputados, que rejeitou denúncia apresentada pela Procuradoria Geral da República contra o presidente Michel Temer, informou incorretamente que o presidente da Câmara dos Deputados, Rodrigo Maia, iria notificar, *naquele mesmo dia* (3/8), o Supremo Tribunal Federal sobre o resultado da votação.

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

Em reportagem comemorativa aos 40 anos da Rádio Nacional da Amazônia, neste mesmo mês, uma informação incorreta disse que a rádio operava “em baixa potência” quando, na verdade, a emissora estava fora do ar, com apenas uma faixa experimental “reduzidíssima”, operando apenas por 12 horas diárias, com uma abrangência mínima, segundo informações obtidas junto à Engenharia.

## Abordagem oficialista e/ou constrangimento em notícias desfavoráveis ao governo

Em **abril**, reportagem sobre Reforma da Previdência foi insuficiente quanto aos esclarecimentos da proposta e da polêmica envolvida. O tom oficialista foi predominante, com apenas fontes oficiais sendo ouvidas e que, por sua vez, não ajudaram a esclarecer as mudanças apresentadas, em sonoras confusas. Em seguida, na edição do telejornal, veio a chamada para a próxima matéria, sobre a abertura do capital estrangeiro para as companhias aéreas: “*O governo quer que investidores estrangeiros tenham acesso a cem por cento do capital das companhias aéreas brasileiras. O repórter (...) tem os detalhes ao vivo.*”

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

A reportagem que veio em seguida não esclareceu o impacto da proposta para o interesse nacional, mesmo tendo sido esta a expectativa apontada pelo texto do repórter:

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

A matéria acaba se restringindo a dar garantias das boas intenções do governo e às vantagens embutidas na proposta, como a queda no preço das passagens. No entanto, essas premissas aparecem apenas como afirmativas de texto, sem fundamentação que as respalde.

Em uma edição de maio, a notícia sobre a divulgação da delação do empresário do Grupo JBS aparece como primeiro destaque da escalada, com a devida ênfase que requer esta parte de apresentação das principais notícias do dia, embora usando o verbo no modo condicional, como se a gravação da delação de Joesley Batista ainda não fosse um fato confirmado – “ele teria gravado conversas que comprometem o presidente Michel Temer e o senador Aécio Neves”.

Apesar da promessa na escalada, o telejornal contornou a notícia, não se referindo, na abertura das matérias, ao fato específico que apontava para a autoridade máxima do país e, portanto, personagem principal da notícia. Pelo contrário, o foco da edição foi o personagem de dimensão secundária naquele contexto, o senador afastado Aécio Neves. Nos textos de introdução das reportagens, lidos pela apresentadora do telejornal, nenhuma menção direta aos fatos principais, que foram tangenciados através de metáforas: *“Começamos essa edição pelo turbilhão que toma conta de Brasília desde ontem. Hoje a Polícia Federal fez buscas e apreensões em imóveis ligados ao senador Aécio Neves...”*.

Ao final desta primeira reportagem, uma referência ambígua produz o sentido de que a delação poderia não ter valor: *“o Supremo afirmou apenas que não homologou essa delação premiada dos sócios da JBS”*. A segunda reportagem informa sobre os mandados de busca nos imóveis de Aécio Neves em Minas Gerais e dá detalhes sobre a prisão da irmã e do primo dele, além dos outros envolvidos ligados ao senador afastado.

A terceira reportagem da edição é também sobre Aécio Neves e as buscas e apreensões nos imóveis dele no Rio de Janeiro; até aqui, nada sobre o personagem mais relevante envolvido nessa história, o presidente da República – tem-se a impressão, neste primeiro bloco, de que a delação atingiu apenas o senador.

Somente ao final desta terceira reportagem, o texto se refere a Michel Temer, mesmo assim de forma constrangida, contornando os fatos com texto pouco informativo:

*“A operação em torno do senador Aécio Neves foi deflagrada um dia depois da divulgação das denúncias contra ele e o presidente Michel Temer. Como você viu, as acusações foram feitas pelo empresário Joesley Batista, dono do frigorífico JBS.”*

Apenas na quarta reportagem o telejornal finalmente informa sobre o início da história, citando o jornal que foi a fonte da notícia. A matéria encerra com as declarações oficiais de Eliseu Padilha,

## Moreira Franco e a nota do Presidente da República

Em seguida, ao vivo de Brasília, informações completas sobre o assunto com a leitura das notas divulgadas pelos envolvidos. O comentarista de Economia, falando da Bolsa de Valores, atém-se estritamente aos fatos econômicos, sem qualquer referência ao que estava provocando o cataclismo que descrevia. Na passagem do bloco para o intervalo, a chamada promete a repercussão da crise no Congresso “onde já existem pedidos de impeachment contra o presidente Temer”. No entanto, o texto de apresentação da reportagem que veio a seguir – no jargão profissional esse texto é chamado de “cabeça” da matéria – deixa novamente transparecer um desconforto em dar nome ao personagem principal: *“Parlamentares começaram a se movimentar com as denúncias que sacudiram ontem o país. Já foram protocolados pedidos de impeachment e de cassação contra os dois principais citados”*.

Na entrada da repórter, ao vivo, as informações foram trazidas corretamente. Em seguida, um problema técnico vaza alto o áudio da reportagem que virá a seguir, na imagem da apresentadora, já no estúdio. No texto de abertura da matéria sobre a repercussão no Congresso, a apresentadora se refere “a essa notícia”, sem, ainda, dizer qual é a notícia:

*“E assim que essa notícia veio à tona, ontem, é claro que a movimentação no Congresso foi intensa, dentro e fora.”* A reportagem entrou com o início do áudio cortado, mas mostrou de forma equilibrada os acontecimentos dentro e fora do Congresso.

Em seguida, uma matéria sobre a repercussão internacional sobre “a crise política no Brasil” mostra, pelos jornais internacionais, a forma correta da hierarquia dos fatos e dos personagens relacionados à divulgação da delação do empresário da JBS.

El País: *“Uma suposta gravação em que Michel Temer obstrui a Justiça estremece o país”*.

The Guardian: *“Brasil: Gravação explosiva implica presidente Michel Temer em suborno”*.

The New York Times: *“O presidente brasileiro endossou os subornos do empresário em fita secreta, diz jornal”*.

Em **junho**, a edição da noite do *Repórter Brasil* de sábado, 3/6, noticiou a prisão do ex-deputado Rocha Loures sem fazer referência à ligação dele com o presidente da República, fato amplamente divulgado por toda a imprensa. A prisão aconteceu logo no início da manhã. Rocha Loures, que foi assessor da presidência, foi filmado com uma mala de dinheiro que, segundo delação de executivos da JBS, seria destinado ao presidente Temer.

Apesar de toda a imprensa se referir a essa ligação, na cobertura do telejornal da emissora pública essa informação não foi citada. No início do telejornal, quando foram anunciadas as notícias mais importantes do dia, a prisão do ex-deputado estava entre os destaques: *“O ex-deputado Rocha Loures é preso em Brasília. Ele é acusado de receber propina de 500 mil reais nos esquemas de corrupção da JBS”*.

A primeira matéria foi sobre a prisão, mas não houve nenhuma menção à ligação dele com o presidente Temer: *“O ex-deputado Rodrigo Rocha Loures foi preso hoje em Brasília. Loures aparece nas gravações da Polícia Federal carregando uma mala com 500 mil reais de propina”*.

No texto da repórter, também nada foi dito ao telespectador sobre a proximidade do ex-deputado com o presidente Temer: *"Rodrigo Rocha Loures foi preso no início da manhã. O ministro Edson Fachin aceitou o pedido feito pelo Procurador Geral da República, Rodrigo Janot, na última quinta-feira. O procurador disse que a prisão era imprescindível para garantir a ordem pública e o andamento do processo"*.

No texto da passagem, quando o repórter aparece no meio da matéria, também não houve referência ao fato de Rocha Loures ter sido assessor da presidência da República:

*"Rodrigo Rocha Loures foi trazido para a Superintendência da Polícia Federal e deve passar o final de semana por aqui. A transferência dele para um presídio aqui de Brasília, a Papuda, está prevista para a próxima segunda-feira. A Polícia Federal flagrou Loures levando uma mala com 500 mil reais, que segundo a delação da JBS, seria propina. No mês passado, Janot já tinha feito um outro pedido de prisão preventiva que foi negado por Fachin. Naquele momento, Rocha Loures ainda estava ocupando o cargo de deputado federal como suplente de Osmar Serraglio então ministro da Justiça. Como Serraglio saiu do ministério e voltou para a Câmara, Rocha Loures perdeu o cargo e o foro privilegiado"*.

Ao final da reportagem, o apresentador leu a nota da defesa do ex-deputado, afirmando que a prisão era desnecessária:

*"A defesa de Rocha Loures disse que a prisão é desnecessária e tem como objetivo pressionar por uma delação premiada"*.

Apenas dois dias depois, na edição da tarde do telejornal *Repórter Brasil* de segunda-feira, (5/6) a informação foi dada de forma completa, em todos os seus detalhes. Na primeira matéria do primeiro bloco, já na introdução da reportagem, a informação citou a suspeita da Polícia Federal de que ele teria recebido o dinheiro em nome do presidente Temer:

*"O ex-deputado federal Rodrigo Rocha Loures, preso no sábado por suspeita de receber propina em nome do presidente Michel Temer, vai ser transferido ainda esta semana para o presídio da Papuda, em Brasília. Por enquanto ele está na Superintendência da Polícia Federal"*.

Na edição de do *Repórter Brasil* da noite, Um dos principais fatos novos da segunda-feira, 18 de **setembro**, foi a decisão da Comissão de Ética da Presidência de apurar a conduta do ministro da Secretaria Geral, Moreira Franco, e pedir informações ao ministro da Casa Civil, Eliseu Padilha, sobre as denúncias de obstrução de justiça e formação de organização criminosa. Embora toda a imprensa tenha noticiado o assunto naquele dia, o *Repórter Brasil* ignorou o fato.

Outra omissão de matéria constrangedora para o governo ocorreu na edição do dia 5 de **outubro**, sobre a polêmica a respeito da Reforma Política, aprovada pelo Congresso, e que obrigava à suspensão, sem decisão judicial, de publicação considerada de "conteúdo com discurso de ódio, informações falsas ou ofensa". O assunto foi tratado como censura por toda a imprensa e era destaque em quase todos os veículos de comunicação, provocando reação da Associação Brasileira de Emisoras de Rádio e TV, da Associação Nacional de Editores de Revistas e a Associação Nacional de Jornais, que divulgaram nota classificando a emenda como censura prévia. O trecho do projeto acabou sendo vetado pelo presidente Temer dois dias depois. No *Repórter Brasil* o assunto foi ignorado.

## Superficialidade e falta de contextualização

Em uma das edições do *Repórter Brasil* da tarde, no mês de agosto, ficou evidente a falta de suporte de pesquisa e de direção do telejornal, quando a apresentadora fez um comentário inusitado, depois da veiculação de uma reportagem sobre um enfermeiro que estava sendo investigado, na Alemanha, suspeito de ter provocado a morte de 84 pessoas.

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

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

Ao final da edição do telejornal no dia 23 de novembro, foi lida a nota oficial da EBC sobre a atitude do ator e escritor Pedro Cardoso, que se recusou a participar do programa *Sem Censura*, retirando-se, no ar, após uma fala de apoio à greve dos empregados, que ocorria naquele momento, e em repúdio à reprodução de memes com conotação racista pelo presidente da empresa, Laerte Rimoli, nas redes sociais. Ao apenas ler a nota, sem se referir ao fato que a motivou, o público que não tomou conhecimento do assunto ficou sem saber do que se tratava. O correto seria fazer uma memória resumida do ocorrido, contextualizando a informação.

Ainda em novembro, uma reportagem abordou de forma superficial um assunto relacionado a direitos humanos, que levantou a reação de diversos setores da sociedade. A matéria foi sobre a polêmica da liminar que autorizou o “uso de terapia de reversão sexual, a chamada cura gay”. A reportagem ficou a dever maiores esclarecimentos sobre o assunto, restringindo-se a frases meramente de ligação entre as sonoras e declarações de entidades, sem trazer informações relevantes e esclarecedoras para o telespectador.

Descreveu apenas uma polêmica, mesmo quando se referiu à definição da Organização Mundial de Saúde. Ao deixar para o final da reportagem a referência a projetos que defendem a “cura gay”, este discurso se sobrepôs ao restante do texto e ficou em destaque:

*“No Congresso existem projetos que defendem a cura gay. Quem apoia a proposta diz que a orientação sexual não é irreversível e que por isso é preciso acolher e ajudar os que querem mudar”.*

Embora o texto da reportagem se referisse aos que defendem aquele ponto de vista, as imagens mostradas na edição eram de manifestantes com cartazes contra a decisão do juiz que concedeu a liminar e pela criminalização da homofobia.

## Erros de informação

Na Agência Brasil, os erros de informação foram o tipo de falha apontado com mais frequência nas análises da Ouvidoria em 2017, sendo tema de 17 (14%) das 123 análises.

Em vários casos os erros foram encontrados nos conteúdos sobre assuntos internacionais fornecidos pelas agências de notícias parceiras e reproduzidas pela Agência Brasil sem apuração e edição. Em [janeiro](#) uma matéria oriunda da agência italiana Ansa não fez a devida distinção entre as conclusões do relatório dos órgãos de inteligência do governo dos EUA e as declarações do presidente eleito Donald Trump, no que diz respeito ao impacto das atividades russas nos resultados da eleição vencida por Trump.

Também em [janeiro](#) e referente à política nos EUA depois da eleição de Trump, uma matéria produzida por uma correspondente da Agência Brasil nos EUA equivocou-se nas informações sobre a nova sessão legislativa, na qual, de acordo com a matéria, o Senado e a Câmara teriam maioria republicana, "o que não acontecia desde 2007". Na realidade, o fato novo é que havia sido a primeira vez desde 2007 em que haveria ao mesmo tempo maiorias republicanas nas duas Casas e um presidente do mesmo partido.

Em [abril](#) aconteceu outro erro, desta vez nas informações sobre a confirmação no Senado norte-americano do juiz federal Neil Gorsuch, indicado por Trump a ocupar a cadeira vaga na Suprema Corte dos EUA. Duas matérias – uma da agência espanhola EFE, outra de uma correspondente da Agência Brasil nos EUA – explicaram que o Senado tinha alterado, de qualificada para simples, a maioria necessária para a confirmação, enquanto, na realidade, a confirmação foi sempre por maioria simples. O que havia sido alterado, excepcionalmente, foi a maioria exigida para encerrar uma manobra da oposição que obstruía a votação.

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

Outro conteúdo com uma informação errada que também poderia ser considerada um mero detalhe, embora envolvendo uma questão mais ampla, foi tema de análise em [maio](#). Em uma matéria da Agência Brasil afirmou-se que o superintendente da Rede de Comunicação Pública da EBC teria dito em um seminário que um dos princípios dos serviços de radiodifusão pública observado pela empresa é "a complementaridade do sistema privado com o público estatal", o que não corresponde ao que está escrito no artigo 223 da Constituição Federal. A Ouvidoria assistiu ao vídeo do seminário e

percebeu que o que o representante da EBC disse foi *“a complementaridade do sistema privado-público-estatal”*, que é o correto. O erro cometido pela reportagem produziu uma diferença significativa na conceituação do sistema público gerido pela EBC que, afinal, ainda luta por consolidar sua identidade.

A Ouvidoria costuma ressaltar a importância de conferir e, se for preciso, editar os conteúdos fornecidas por agências parceiras, mas convém reconhecer igualmente a necessidade de cuidados com eventuais alterações ou acréscimos. Em [abril](#) a Agência Brasil publicou uma matéria sobre as reações da imprensa francesa aos resultados do primeiro turno das eleições presidenciais naquele país. O texto foi uma tradução de uma matéria publicada pela agência argentina Telam. Houve, porém, um acréscimo da Agência Brasil, entre colchetes, que trouxe uma informação errada: *“A Frente Nacional [de Macron] alcança a pontuação mais alta da sua história em eleições presidenciais”*. O partido de Macron se chama Em Marcha! e foi fundado em 2016. Esta foi a primeira eleição presidencial na qual o partido concorreu. Frente Nacional é o nome do partido da outra candidata, Marine Le Pen.

Dois erros de informação analisados no segundo semestre ilustram outras falhas recorrentes nas coberturas. O primeiro foi encontrado em uma matéria publicada em [outubro](#) sobre os preparativos para um exercício militar multinacional programado para novembro na Amazônia. Ao contrário do que acontece às vezes, o lide identificou Campo Grande corretamente como a capital de Mato Grosso do Sul (e não Mato Grosso). Porém, logo em seguida, a reportagem caiu em outra versão do mesmo erro, ao se referir à cidade como a *“capital mato-grossense”*. O adjetivo que designa algo relativo a Mato Grosso do Sul é *“sul-mato-grossense”* ou *“mato-grossense-do-sul”*.

O segundo exemplo apareceu em uma matéria publicada em [dezembro](#), com dados sobre o desempenho da indústria têxtil no Brasil. Enquanto os valores referentes ao faturamento do setor foram na casa de 140 bilhões de reais, os investimentos constatados foram na ordem de 2 milhões. A desproporcionalidade na magnitude das cifras foi erro da reportagem. Na realidade, os investimentos foram em bilhões e não em milhões.

## Erros em reprodução de estatísticas

Aliás, os erros de estatística – uma subcategoria de erros de informação – são comuns nos textos da Agência Brasil. Em [outubro](#), a Agência Brasil publicou uma matéria sobre um debate em comemoração antecipada ao Dia Mundial da Alimentação (16/10). Metade do texto foi dedicada à apresentação da gerente de programas do escritório brasileiro da ONU Mulheres, Ana Carolina Querino, que apontou as desigualdades enfrentadas pelas mulheres rurais e os ganhos que, com a eliminação das barreiras, poderiam ser obtidos no aumento da produtividade e na redução da fome.

Porém, ao citar a gerente e o Censo Agropecuário de 2006 para documentar as desigualdades e a presença das mulheres no meio rural, a reportagem cometeu erros na reprodução de alguns dados. De acordo com a matéria, *“as mulheres ainda não são identificadas como produtoras nem proprietárias de terras (sic). O último Censo Agropecuário, de 2006, evidencia essa desigualdade: enquanto 3 milhões de homens eram apontados como donos de pequenos (sic) terras, apenas 600 mulheres tinham tal título. Das 15 mil mulheres que habitavam o campo, um terço tinha uma ocupação e era formalmente reconhecida por isso, com a maioria sendo considerada somente um apoio”*.

Os dados corretos, confirmados pela palestrante, são 600 **mil** mulheres, não 600, que eram donas de pequenas terras e 15 **milhões** de mulheres que habitavam o campo em 2006, não 15 mil. Quanto ao texto, o erro de concordância (“pequenas terras”) deve ter sido, na verdade, um erro de digitação; mas na frase seguinte, o correto seria dizer que “as mulheres ainda não são identificadas **nem** como produtoras **e** nem **como** proprietárias de terras.”

Os erros de estatística não se limitaram à eliminação de zeros na reprodução das cifras. Às vezes os próprios cálculos foram apresentados de forma errada. Em uma matéria publicada pela Agência Brasil em **outubro**, sobre o impacto negativo da desigualdade de gênero, afirmou-se que: “*Dados do relatório mostram que os homens ocupam 76% da força de trabalho global, enquanto as mulheres representam 50%*”. A soma neste caso ultrapassaria 100%. O que o relatório diz é: “Aproximadamente 50% das mulheres, contra 76% dos homens, participavam na força de trabalho global em 2015”.

Outros erros envolvendo cálculos foram apontados em **junho**, em um conjunto de matérias baseadas nos dados do Atlas da Violência; em **outubro**, em uma matéria sobre os índices de crime no Rio de Janeiro; e em **dezembro**, em uma matéria sobre a incidência de obesidade na população que tem planos de saúde.

## Uso inadequado de palavras

O uso inadequado de palavras foi o segundo tipo mais frequente de erros encontrados: 14 (11% do total). Dos 14, quase a metade (6) apareceu em matérias produzidas por agências parceiras.

Em **fevereiro** a Ouvidoria chamou atenção à troca do verbo “continuar” por “seguir”, no título de uma matéria da Agência Brasil sobre o estado de saúde da ex-primeira dama Marisa Letícia: “*Marisa Letícia segue internada sem modificações no quadro clínico*”. A Ouvidoria observou que o emprego do verbo “seguir” em circunstâncias inadequadas está se tornando uma praxe nos textos de repórteres e editores de todas as mídias, seja na comunicação pública ou na comercial. No caso do título, é fácil perceber que o predicativo entra em flagrante contraste semântico com o sentido de “seguir”, que não é verbo de ligação e não se presta a ligar um nome a um adjetivo (qualidade ou característica circunstancial) – ninguém pode seguir se está internado, parado, preso etc. O verbo correto para descrever a situação da paciente que continua internada é o que foi usado nas primeiras linhas do texto da matéria: “*A ex-primeira-dama Marisa Letícia Lula da Silva, de 66 anos, permanece internada na Unidade de Terapia Intensiva (UTI) do Hospital Sírio-Libanês...*”.

Em **março**, em matéria publicada no Dia Internacional da Mulher (8/3), com os resultados de uma pesquisa sobre as agressões sofridas pela população feminina brasileira, a reportagem empregou o vocábulo “cônjugues” duas vezes para denominar uma das categorias mais responsáveis pelos incidentes de violência praticada contra as mulheres. A palavra correta neste caso seria o substantivo “cônjuges”, plural de “cônjuge”, que seria sinônimo de “marido” ou “esposo” no contexto da matéria. A palavra “cônjugues” não existe.

Em **abril** houve dois casos do uso inadequado das palavras. O primeiro foi uma reprodução, sem uma edição criteriosa, de um conteúdo fornecido pela agência espanhola EFE. De acordo com a matéria, o Departamento de Estado dos EUA pediu, em comunicado, que as forças de segurança do

governo venezuelano garantissem os protestos pacíficos no país e exigiu que os manifestantes da oposição se expressassem de maneira não violenta. “Exigir” não é uma postura característica da comunicação diplomática e não traduziu corretamente o verbo utilizado no documento original em inglês: “urge”. Na edição da EFE em espanhol, a tradução foi correta (“instamos”), mas a Agência Brasil simplesmente reproduziu a versão publicada na Edição Brasil. No segundo caso, foi dito que Eduardo Cunha, ex-presidente da Câmara, teve seu mandato “preso”: *“O mandato de Cunha (...) foi cassado em setembro do ano passado e está preso em Curitiba (sic): ”*.

Em maio de novo o problema envolveu um conteúdo produzido pela agência parceira EFE e de novo o assunto foi a Venezuela. Desta vez, houve trechos nos quais os erros de tradução e de português tornaram as informações praticamente incompreensíveis. De acordo com a matéria, os direitos que o estado de exceção decretado naquele país não pode violar incluem *“o direito à vida, restrição de comunicação, tortura, o direito ao devido processo, o direito à informação e os demais direitos intangíveis”*. Uma consulta à Constituição venezuelana revelou que ao invés de *“restrição de comunicação, tortura”*, uma tradução mais adequada da frase seria *“a proibição da incomunicabilidade ou tortura”*.

Outro trecho se referiu a um item do decreto que tratava da suspensão de determinadas sanções durante o estado de exceção. De acordo com a matéria, *“o presidente venezuelano decidiu também suspender, temporária e excepcionalmente, a execução de sanções de caráter político contra autoridades do poder público e altos funcionários quando estes impedirem a implementação de medidas econômicas”*. Esta frase não faz sentido, porque dá a impressão de que as sanções seriam suspensas para aqueles que agirem contra o governo. Independentemente da imprecisão do termo *“sanções de caráter político”*, o problema está na palavra *“estes”*, que deveria ser *“estas”*, referentes às sanções (no decreto a linguagem é mais explícita ainda: *“dichas sanciones”*). Da forma como está, parece se referir às *“autoridades do poder público e altos funcionários”*.

Em junho houve erros de linguagem em matérias produzidas por uma agência parceira e pela própria Agência Brasil. Em uma destas, em uma citação, o termo *“mínima”* foi utilizado quando o certo teria sido *“máxima”*. A Ouvidoria não sabe se o erro foi da reportagem ou da fonte. Se foi da fonte, a Agência deveria ter feito menção ao equívoco, promovendo a correção por uma questão da coerência do texto.

Em outra matéria, a Agência Brasil afirmou no título que *“Empresas de turismo têm faturamento médio de 4,3% no primeiro trimestre”*. A rigor, este título não tem sentido. O faturamento é um valor, não um percentual. Se for transformado em percentual, precisa de uma base de referência. O faturamento corresponde a 4,3% de quê?

Em uma matéria reproduzida da agência parceira EFE, a expressão *“vítimas mortais”* foi utilizada. Pela norma culta, as expressões como *“vítimas mortais”*, *“vítimas fatais”* e *“vítimas letais”* são impropriedades vocabulares. De acordo com o Dicionário Aurélio e o Grande Dicionário Houaiss, *“mortal”*, como *“fatal”* e *“letal”*, se refere à causa da morte, não ao morto. Assim, emprega-se o adjetivo corretamente em expressões como *“briga mortal (fatal, letal)”*, *“tiro mortal (fatal, letal)”*, *“acidente mortal (fatal, letal)”* e *“doença mortal (fatal, letal)”*. O fato do conteúdo ser produto de uma agência parceira não isenta a Agência Brasil da responsabilidade de *“preservar a língua portuguesa”*, como manda o Manual de Jornalismo da EBC no bloco *“Valores, Objetivos e Diretrizes”*.

Em **julho**, houve de novo um equívoco em um conteúdo reproduzido de uma agência parceira, a chinesa Xinhua. Em uma frase que relatou a ausência do líder do bloco da extrema esquerda em uma sessão da Assembléia Nacional francesa, a reportagem designou o movimento que ele comanda de uma maneira esquisita: *"Jean-Luc Melenchon, de esquerda, que lidera o grupo de 17 soldados France Unbowed no Parlamento, boicotou o congresso"*. "17 soldados France Unbowed"? Até dá para entender que os 17 soldados não seriam literalmente militares, mas os deputados eleitos em maio que formam o bloco liderado por Mélenchon na Assembléia Nacional. Mas como se explica "France Unbowed"? O nome do movimento, em francês, é France Insoumise, que em português seria "França Insubmissa" ou "França Indomada". "França Unbowed" é uma tradução em inglês inadequada para um veículo da mídia dirigido ao público brasileiro.

Mais uma vez ficou patente que os conteúdos que a Agência Brasil reproduz das agências parceiras precisam ser lidos e editados com atenção. Quase todas essas agências têm sites em português, mas frequentemente os textos não foram originalmente redigidos em português. São traduções e, às vezes, traduções que passaram primeiro por outros idiomas, como poderá ter acontecido com esta matéria, que continua a exibir as marcas do idioma inglês.

Em **agosto** um erro ocorreu em outra matéria reproduzida da agência chinesa Xinhua, sobre a reação do presidente Donald Trump a uma pesquisa da ABC News/Washington Post que mostrou que seu índice de aprovação tinha caído ao menor nível nos últimos 70 anos para um presidente dos EUA nos seus seis primeiros meses de governo. De acordo com a matéria, a mensagem que Trump postou no seu perfil no Twitter para se defender foi: *"Apesar de que quase 40% de aprovação não ser tão ruim neste momento, essa é a pesquisa mais imprecisa próxima de uma eleição"*. Próxima de que eleição? A mais próxima foi a do ano passado, quando Trump foi eleito.

Neste caso o problema resultou de uma combinação de falhas na tradução original feita pela agência parceira e as alterações posteriores feitas no texto pela Agência Brasil.

A mensagem que Trump postou foi: *"The ABC/Washington Post Poll, even though almost 40% is not bad at this time, was just about the most inaccurate poll around election time!"* Uma tradução mais adequada teria sido: *"As pesquisas da ABC/Washington Post, apesar de quase 40% [de aprovação] não ser tão ruim neste momento, foram simplesmente as mais imprecisas em época das eleições"*.

Em **agosto** o título de uma matéria publicada pela Agência Brasil informou que o *"Índice de vulnerabilidade piora em quatro capitais; Recife tem maior queda"*. Neste caso a palavra "queda" não é adequada, porque uma piora no índice corresponde a um aumento - não a uma queda - no valor. O texto da matéria acertou esta relação, ao constatar que quatro das dez regiões metropolitanas pesquisadas apresentaram aumentos no Índice de Vulnerabilidade Social entre 2011 e 2015 e, dentre elas, foi o Grande Recife que *"mais piorou"* – uma expressão, que, embora não esteja errada, poderia ser substituída com vantagem por algo como "apresentou o maior aumento no índice". A lógica de associar pioras com reduções precisa ser invertida quando se trata de um índice composto de fatores associados a condições negativas. Neste caso, quanto menor, melhor.

Também em **agosto** outro título empregou uma preposição de forma incorreta. O título de uma notícia sobre um exercício que reuniu 18 países no Rio de Janeiro apresentou o objetivo do exercício como *"proteção a armas químicas"*. Quando o substantivo "proteção" é o regente da preposição "a", o regido que vem em seguida se refere ao objeto da proteção, não à ameaça que a proteção

visa afastar. Na notícia divulgada pela Agência Brasil, “proteção a armas químicas”, o que se está dizendo é que as armas químicas serão protegidas. Está obviamente errado, pois o exercício foi realizado para proteger a população **contra** armas químicas. O fato de o erro aparecer no título do aviso de pauta que o Ministério da Defesa colocou no seu site não justifica a reprodução.

Em **outubro** o erro também envolveu a utilização de uma preposição. A Agência Brasil publicou uma matéria com o título “*Governo libera R\$ 8,7 milhões para ações de apoio à tragédia de Janaúba*”. A mesma expressão – “apoio à tragédia” – foi repetida no lide da notícia. Dado que a palavra “apoio” significa “sustentáculo” ou “amparo” e os recursos seriam destinados a ações para melhorar o atendimento à população, a frase “apoio às vítimas da tragédia” teria sido mais adequada que “apoio à tragédia”. Mesmo considerando a prioridade de economizar espaço nos títulos, um título alternativo como “Governo libera R\$ 8,7 milhões em apoio às vítimas da tragédia de Janaúba” teria ocupado apenas um toque a mais que o título que foi utilizado.

Em **dezembro**, em uma matéria produzida pela Agência Brasil sobre as repercussões da decisão do presidente Donald Trump de transferir a embaixada dos EUA em Israel de Tel-Aviv para Jerusalem, apareceu a seguinte frase: “*A imprensa americana divulgou que ontem (5) Trump teria conversado por telefone, tanto com o líder da Autoridade Nacional Palestina, Mahmoud Abbás, quanto com o rei da Jordânia, Abdullah Segundo*”. Quando o ordinal é utilizado no título de um(a) monarca, a forma escrita correta é o ordinal em algarismos romanos: Pedro I, Pedro II, etc. O rei atual da Jordânia é Abdullah II, não Abdullah Segundo.

## Informações incompletas e/ou parciais

Em terceiro lugar na frequência de falhas foram as informações incompletas e/ou parciais: 13 (11% do total).

Em **fevereiro**, em uma análise da cobertura do afastamento do juiz auxiliar do ex-ministro Teori Zavascki, a Ouvidoria observou que o estilo seco do jornalismo da Agência Brasil possui a virtude de não enviesar os textos com os juízos de valor que a adjetivação frequentemente envolve. Por outro lado, este estilo às vezes deixa os leitores na dúvida sobre a importância do fato que foi noticiado. A dúvida se estende tanto ao valor notícia do fato em si quanto ao reconhecimento, pela reportagem, do seu possível significado.

Em uma matéria com o título “*Juiz auxiliar pede desligamento do STF*”, o papel do protagonista foi logo relativizado no lide, onde ele foi apresentado impressado entre duas personagens mais conhecidas: “*A presidente do Supremo Tribunal Federal (STF), Cármen Lúcia, aceitou o pedido de desligamento do juiz Márcio Schiefler Fontes, que era auxiliar do ministro Teori Zavascki, responsável pela relatoria da Operação Lava Jato na Corte e morreu no último dia 19 em acidente aéreo em Paraty (RJ)*”.

Em todos os demais veículos da imprensa, a notícia da saída do juiz Márcio Schiefler Fontes foi acompanhada por comentários como “braço direito”, “memória viva” e “revés para a Lava Jato no Supremo”. Alguns constataram que ele era chefe da equipe de três juízes auxiliares - um dos dois com dedicação exclusiva aos processos da Lava Jato - e que trabalhava com o ministro Teori desde 2014.

A matéria da Agência Brasil veio desprovida de informações que poderiam esclarecer os leitores sobre seu papel na relatoria do caso Lava Jato, sem que isso significasse qualificar sua atuação. A importância do juiz auxiliar foi, no máximo, sugerida, através das referências à sua participação nas oitivas recentes dos executivos da Odebrecht que fizeram delações, visando sua homologação.

Mesmo sem recorrer às expressões utilizadas na cobertura feita pelos outros veículos, a reportagem da Agência Brasil tinha à sua disposição várias matérias nos seus próprios arquivos para caracterizar a atuação do juiz auxiliar Márcio Schiefler. Para o público leitor, essas referências teriam sido fundamentais para a compreensão do assunto.

Em **junho** uma matéria publicada pela Agência Brasil informou no título que um “acordo com a Suíça permite repatriação de US\$ 1,5 milhão aos cofres brasileiros”. O dinheiro, resultante de corrupção, estava na conta de um dos empresários que fez acordo de delação premiada com o Ministério Público Federal, no âmbito da Operação Lava Jato. O corpo do texto apresentou um apanhado sucinto das etapas percorridas no processo da localização e recuperação do dinheiro. Os órgãos executivos e judiciais brasileiros que participaram no processo foram identificados. Ao final, o texto fez uma breve memória da Operação Lava Jato. Sem prejuízo dessas referências, teria sido mais informativo, em relação aos fatos relatados na matéria, se a memória tivesse trazido os dados de repatriação do dinheiro obtido de forma ilícita até aquele momento.

Uma pesquisa nos arquivos da própria Agência Brasil teria mostrado uma matéria de abril de 2016 que constatou R\$ 659 milhões repatriados até então. Uma matéria mais recente, de janeiro de 2017, que relatou uma ação que resultou na repatriação de US\$ 1,6 milhão, apresentou os números, embora não em forma de soma fechada. Uma atualização desses valores, com informações sobre quanto já foi repatriado de fato, teria dado aos leitores/cidadãos uma idéia mais concreta sobre a quantas anda a recuperação do dinheiro obtido de forma ilícita.

Em **outubro** uma matéria da Agência Brasil com o título “*Líderes da 'revolução dos guarda-chuvas' são soltos após pagar fiança*”, não informou os leitores sobre o movimento que resultou na prisão dos indivíduos que foram soltos. A explicação apresentada na matéria, que reproduziu uma notícia da agência espanhola EFE, referiu-se apenas à sua “liderança nos enfrentamentos com os escritórios do chefe de governo e do Parlamento de Hong Kong, que acabaram gerando uma ocupação que durou 79 dias”, em 2014.

Os arquivos da Agência Brasil guardam vários conteúdos publicados em 2014 com elementos para contextualizar o assunto, que poderiam ter sido usados, de preferência, no próprio texto, ou, no mínimo, disponibilizados em um “Saiba mais”. Sem estas informações, não havia como os leitores menos versados na política internacional saberem que a “Revolução dos Guarda-chuvas”, que, de acordo com uma das matérias no arquivo, constituiu “*a maior crise política desde a transferência de soberania da antiga colônia britânica para a China, em 1997*”, foi um protesto contra a interferência do governo central chinês nas eleições locais e a favor da autonomia de Hong Kong.

E não seria uma demasia esperar que os leitores não familiarizados com o assunto tivessem a curiosidade de saber por que o nome “revolução dos guarda-chuvas”. É que os manifestantes usavam guarda-chuvas para se protegerem dos efeitos das bombas de gás lacrimogêneo. Mas isso a reportagem não contou.

Em novembro, a Agência Brasil publicou duas matérias sobre os primeiros resultados da aplicação de um instrumento desenvolvido pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP) para avaliar a governança nas empresas estatais federais, incluindo a EBC. Uma das matérias foi produzida pela equipe de jornalismo da Agência Brasil. A outra, creditada à Agência Brasil, foi produzida pela Gerência de Comunicação Executiva (Gecom) da EBC.

Uma comparação da maneira em que os dois textos abordaram o desempenho da EBC na avaliação revelou as perspectivas diferentes – uma jornalística, a outra promocional - que orientam o trabalho das duas áreas da empresa.

A matéria produzida pela Agência Brasil, com o título *“Saiba quais são as estatais mais bem avaliadas em gestão pelo governo”*, depois de informar que a Petrobras e o Banco do Brasil receberam a nota máxima (10) no índice e, junto a mais seis empresas, integram o nível 1 na avaliação, mencionou a EBC na relação das quatro empresas classificadas no nível 2, sem nenhum destaque ou comentário sobre este desempenho.

Em seguida o texto apresentou a média geral das notas (4,02) e as médias para cada uma das três dimensões que formam o índice e citou os comentários do ministro do Planejamento sobre os resultados, a começar com a observação: *“Vê-se claramente um espaço muito grande para melhoria”*. Outras informações esclareceram que esta foi a primeira etapa de um processo de acompanhamento para garantir que as empresas cumpram os requisitos exigidos pela chamada Lei das Estatais (Lei nº 13.303 de 2016), dentro do prazo previsto (30 de junho de 2018).

A matéria produzida pela Gecom, por sua vez, teve o desempenho da EBC como foco principal, a partir do título da matéria: *“Ministério do Planejamento atesta excelência da EBC em governança corporativa”*. A frase inicial do lide reforçou esta ênfase: *“A Empresa Brasil de Comunicação (EBC) está entre as melhores empresas públicas da administração federal, segundo avaliação divulgada hoje (10) pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão”*.

Todas as informações apresentadas na matéria serviram para valorizar o resultado. A certificação, que para o MP representa um “selo Indicador de Acompanhamento de Governança”, foi caracterizada como um *“selo de qualidade de gestão”*. A colocação da EBC dentre as 12 melhores das 48 empresas avaliadas e, dentre as doze, a única que depende do Orçamento da União, de acordo com a matéria, *“demonstra que a gestão da EBC é comparada à das estatais mais competitivas e que detêm as melhores práticas de mercado”*, além do *“esforço bem sucedido da atual gestão e do elevado nível de modernidade da empresa”*.

As citações manifestaram a mesma tendência de tratar o resultado como um registro de sucesso: *“A Lei 13.303 [Lei das Estatais] veio para modernizar a prática de gestão das estatais (...). A EBC, nesse sentido, tem sua agenda de adaptações a essa lei em ritmo avançado, como demonstrou a classificação. Ela tem boas práticas corporativas e elevado nível de capacitação de seus gestores”, afirmou o secretário-executivo da EBC, Flávio Coutinho*.

Do ponto de vista jornalístico, faltou incluir as informações mais concretas sobre as notas recebidas pela empresa. Estas informações estão nos infográficos disponíveis no site do MP, que acompanharam a apresentação dos resultados da avaliação. A média da EBC, de 5,40, foi a pior das 4 empresas classificadas no nível 2 da avaliação e superou por pouco o limite mínimo da categoria, que abrange

as empresas que receberam notas de 5,10 a 7,59. Nas três dimensões de governança avaliada, a EBC recebeu uma nota de aproximadamente 6,7 na dimensão de Gestão, Controle e Auditoria; aproximadamente 7,3 na dimensão de Transparência; e uma nota de 0 na dimensão de Conselhos, Comitês e Diretorias.

Quando a Ouvidoria procurou saber por que um conteúdo produzido pela Gecom foi publicado com o crédito da Agência Brasil, a Coordenação de Edição da Agência Brasil informou que “como padrão na Agência, textos institucionais não têm assinatura, são identificados como da redação da Agência Brasil”.

A maioria dos textos da Gecom divulgados no site da Agência Brasil são resenhas dos episódios dos programas da TV Brasil, onde a autoria do texto não importa tanto. Mas quando o conteúdo tem um viés promocional, convém à própria empresa esclarecer para o público que o texto que está lendo não se regula por critérios estritamente jornalísticos.

Em [dezembro](#) uma [matéria](#) publicada pela Agência Brasil sobre a marcação de uma data para o julgamento em segunda instância do ex-presidente Lula, condenado pelos crimes de lavagem de dinheiro e corrupção passiva no caso do triplex do Guarujá, apresentou as seguintes informações sobre os motivos da condenação: *“Na sentença proferida em julho, Moro entendeu que as reformas executadas no apartamento pela empresa OAS provam que o imóvel era destinado ao ex-presidente. Além disso, Moro entendeu que os recursos usados pela empreiteira foram desviados da estatal”*. Falou identificar qual estatal, cujo nome não apareceu em momento algum no texto.

## Problemas de edição

Descuidos de várias naturezas envolvendo fotos, legendas de fotos, conteúdos e links foram assinalados em 10 análises (8% do total).

Em [fevereiro](#) uma foto com a legenda *“Mulher puxa trenó de criança aproveitando a neve acumulada nas ruas de Nova York”* acompanhou uma reportagem baseada em informações da agência parceira italiana ANSA, sobre a tempestade de neve na costa nordeste dos EUA. Em que pese a leveza da ilustração, o problema é que a foto não combinou nem com o texto da matéria, nem com o título: *“Tempestade de neve cancela 28 mil vôos e causa morte nos EUA”*. Embora tenha se referido, de passagem, ao cancelamento das aulas - o que talvez explicasse a foto do menino divertindo-se no trenó - o texto da matéria teve como foco a intensidade do fenômeno climático e a gravidade de suas consequências. A matéria original da ANSA foi acompanhada por fotos que registraram as condições adversas descritas no texto. A foto usada pela Agência Brasil não foi da agência italiana, mas da francesa AFP, cujo site também disponibilizava fotos, algumas feitas pela mesma fotógrafa, mais condizentes com o texto.

Também em [fevereiro](#) a Agência Brasil publicou uma reportagem sobre uma fazenda histórica em São Gonçalo, na região metropolitana da cidade do Rio de Janeiro. A fazenda, considerada um marco da arquitetura colonial, foi tombada pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (Iphan). A matéria explicou, porém, que, salvo as ações de membros da comunidade, o local está abandonado desde a saída do Batalhão de Polícia Florestal em 2012 e vem sofrendo sucessivos roubos de peças de arte sacra e até de elementos arquitetônicos, como portas e janelas de madeira

maciça. As relíquias e obras de arte restantes correm riscos. A matéria foi acompanhada por cinco fotos, uma quantidade que valorizou a contextualização visual do tema, e todas as fotos são facilmente identificadas com aspectos abordados na matéria. As legendas, porém, não fizeram nenhuma referência a estes aspectos. Duas delas são resumos de parte da reportagem. As outras três repetiram apenas a primeira frase do resumo - e legendas repetidas denunciaram certo descuido de edição. A variedade de detalhes apontados na reportagem merecia uma correspondência nas legendas das fotos, mas faltou entrosamento na edição do conjunto.

Em **julho** a Agência Brasil publicou uma matéria intitulada *“Venezuela registra maior número de prisões em um único dia desde abril”*, que fez um balanço dos principais acontecimentos da greve geral realizada naquele país no dia anterior. Duas matérias da agência espanhola EFE foram aproveitadas em um único texto, mas a edição não levou em conta as discrepâncias entre as duas matérias nas informações sobre o número de pessoas detidas e as mortes de manifestantes.

A primeira parte da reportagem reproduziu na íntegra uma das matérias da EFE. A segunda parte, introduzida por um intertítulo, copiou, com pequenas alterações, os quatro primeiros parágrafos da outra matéria da EFE, que foi gerada antes. O resultado do enxerto foi a constatação de 261 detenções e quatro mortes (duas confirmadas e duas não confirmadas) na primeira parte, e 173 detenções e duas mortes confirmadas na segunda parte. A fonte das informações sobre o número de detenções foi o Twitter de um ativista de direitos humanos venezuelano, citado na matéria. Se a edição tivesse checado esta fonte diretamente, poderia, além de observar os horários das postagens, ter atualizado as informações, pois antes de meia-noite no dia da greve (20/7), o Twitter já constava 367 detenções.

Em **outubro** a Ouvidoria encontrou um *“Saiba mais”* sem nexos com a matéria principal em uma matéria de dois parágrafos produzida pela agência parceira espanhola EFE, sobre a detenção de Paul Manafort, chefe da campanha do presidente dos EUA, Donald Trump de junho a agosto de 2016. De acordo com a matéria, a prisão de Manafort *“faz parte da investigação sobre a influência russa nas últimas eleições”*.

Uma notícia tão curta pedia uma complementação e foi por esta razão que a Agência Brasil colocou um *“Saiba mais”*, cuja função é de contextualizar e aprofundar os fatos noticiados. Neste caso, porém, o *link* conduziu a uma matéria sobre a queda na aprovação de Trump nas pesquisas, sem nenhuma relação com a campanha eleitoral e a alegada interferência russa, que sequer figuraram entre os itens avaliados pelos entrevistados na pesquisa citada. Fora a referência ao presidente norte-americano, a única proximidade entre as duas matérias foi o fato terem sido publicadas na mesma data.

Na época da publicação, os arquivos da Agência Brasil continham mais de 40 matérias sobre as denúncias da influência russa nas últimas eleições nos EUA. Qualquer uma delas teria fornecido uma complementação mais adequada que o link que foi escolhido.

## Erros de apuração

Um dos problemas mais recorrentes na Agência Brasil é a falta de apuração de informações divulgadas em relatórios ou em entrevistas noticiadas por outros veículos. No caso das informações divulgadas em relatórios, os erros acontecem, na maioria das vezes, quando a reportagem obtém as informações das notas à imprensa divulgadas nos sites das entidades responsáveis pelos relatórios, sem conferir as informações nos documentos originais. Sem esta apuração, as informações, que nem sempre estão completamente claras nas notas, podem ser mal interpretadas e apresentadas de maneira equivocada na cobertura.

Outra área propensa a erros de apuração é na apresentação dos resultados de pesquisas sem informações sobre a metodologia utilizada. Em **março** uma matéria noticiou que uma pesquisa constatou que *"4,4 milhões de mulheres, 9% da população acima de 16 anos, (...) relataram ter sido vítimas de socos, chutes, empurrões ou outra forma de violência"*. Na verdade foram 75 mulheres - 9% das 833 entrevistadas - que fizeram este relato. A reportagem deixou de informar que a cifra de 4,4 milhões foi uma projeção baseada na amostra.

Em **abril** uma matéria da Agência Brasil enfocou uma coluna de opinião assinada por Michel Temer e divulgada no jornal espanhol *El País*. Os dois parágrafos finais da matéria citaram ainda outra participação do presidente brasileiro na imprensa espanhola, em uma entrevista feita para a agência espanhola de notícias EFE. O problema é que a referência a essa entrevista, pela Agência Brasil, não se baseou no original, mas em uma reportagem que repercutiu a entrevista, colocando entre aspas palavras que não foram usadas por Temer. Na matéria da EFE, o presidente teria dito que *"seu principal objetivo é tirar a economia brasileira do grave quadro de recessão em que se encontra há dois anos, com medidas que exigem 'duras', 'profundas' e impopulares reformas"*.

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

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

Em **maio**, uma matéria da Agência Brasil constatou que, de acordo com uma pesquisa sobre a violência, *"um em cada três brasileiros (35%) teve amigos ou parentes assassinados"*. A Ouvidoria checou o dado com o relatório da pesquisa e descobriu que a pergunta feita aos entrevistados incluiu "conhecidos", além de "amigos ou parentes". A omissão reforçou o impacto do texto, mas alterou consideravelmente o diagnóstico da pesquisa, comprometendo a informação.

Em **junho**, a Agência Brasil publicou uma notícia baseada no relatório do Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (ACNUR) sobre os números de refugiados no mundo. De acordo com o título e o lide da matéria, conflitos políticos, guerras e perseguições em várias partes do mundo forçaram cerca de 65,6 milhões de pessoas a se deslocarem em 2016. A nota à imprensa em português não deixou completamente claro que os números se referem ao total acumulado de refugia-

dos (internos e externos) no mundo, não apenas às pessoas forçadas a abandonar seus lares no decorrer do ano de 2016. A reportagem tinha que conferir o texto do relatório para este ponto ficar claro.

Em **novembro**, a Agência Brasil publicou uma matéria sobre o SEM Barreiras, um novo sistema eletrônico lançado pelo governo brasileiro com informações sobre as barreiras comerciais externas impostas às exportações do país. Para dar uma idéia do prejuízo acarretado por essas barreiras, a matéria citou um estudo da Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento (UNCTAD), onde, segundo a matéria, foi constatado que os *“países em desenvolvimento perdem cerca de US\$ 23 bilhões anualmente, o equivalente a cerca de 10% de suas exportações para o G20, por conta de barreiras não tarifárias”*.

Esta informação – aliás a mesma frase – também apareceu na notícia divulgada na mesma data no site do Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços (MDIC). O problema com a inserção da informação do estudo da UNCTAD neste contexto é que o Brasil não está do lado desejado da polêmica. Ao invés de pertencer ao grupo dos países prejudicados, o Brasil é um dos integrantes do G20, que são os “vilões” desta história.

O Brasil enfrenta barreiras comerciais externas e o SEM Barreiras veio para melhor identificá-las. Na perspectiva do estudo da UNCTAD, porém, as barreiras que contam são aquelas erguidas pelo Brasil e pelos demais integrantes do G20 que dificultam a entrada dos produtos oriundos dos países subdesenvolvidos. De acordo com o estudo, trata-se de barreiras tarifárias e não-tarifárias – a matéria não deixou claro que as barreiras comerciais abrangem as duas – que são especialmente danosas para o escoamento dos produtos agrícolas, têxteis e de confecções desses países.

## Abordagens oficialistas

A Ouvidoria sempre esteve atenta a uma tendência oficialista nas reportagens da Agência Brasil, mas em 2017 juntou-se a ela uma dissolução crescente dos limites entre áreas da empresa (veículos públicos, veículos estatais e veículos publicitários da empresa). Se, por um lado, esta quebra contribuiu à circulação dos conteúdos, por outro, deixou mais confusa do que antes o caráter da EBC como mídia pública.

Em **fevereiro**, em uma matéria sobre a recondução do embaixador Roberto Azevêdo ao cargo de diretor-geral da Organização Mundial do Comércio (OMC), a quase-equivalência entre as duas versões da mensagem que o presidente Michel Temer postou na rede social Twitter, dando parabéns ao embaixador, ficou sublinhada pela posição igual das palavras nas duas linhas consecutivas do texto, a ponto de dar a impressão de ter havido um erro tipográfico na edição. O cacete da repetição, com as informações da reportagem seguidas pelas mesmas informações nas palavras dos personagens da notícia, nunca foi tão evidente.

Em **março** a Agência Brasil publicou uma matéria baseada no discurso feito pelo presidente da Petrobras na abertura do seminário “As Perspectivas e Impactos da Nova Política de Conteúdo Local e a Importância da Regulamentação do Waiver”, organizado pelo Instituto Brasileiro de Petróleo, Gás e Biocombustíveis (IBP).

Para a platéia receptiva do evento, que, para além dos interesses em comum, certamente falava a mesma língua no que tange ao tema em exposição, as falas que foram destaques no título e no lide da matéria tiveram um teor animador que dispensava explicações: *“Parente afirma que nova política de conteúdo local deve ser comemorada”* e *“O presidente da Petrobras, Pedro Parente, defendeu hoje (22) que devem ser comemoradas as mudanças na política de conteúdo local que valerão para a 14ª rodada de leilões da Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP)”*.

Mas como a regra básica do jornalismo é escrever de modo a contemplar todos os possíveis leitores, dos mais leigos nos assuntos aos mais experientes, faltou explicar, primeiro, no que consiste o chamado “conteúdo local”, entre outras citações herméticas. Para os leitores, foi necessário chegar ao antepenúltimo dos sete parágrafos do texto para finalmente serem informados em que consiste a mudança que o personagem da notícia achou que merecia ser comemorada.

Antes de ler este trecho, os leitores que não tivessem conhecimento do assunto tinham que adivinhar o significado de frases como: *“a política tira dos ombros da Petrobras (...) o peso de estimular a competitividade do setor”*; *“pior do que uma supostamente ruim política de conteúdo local e que gera contratos para o país é uma situação de não haver contrato nenhum”*; *“a apuração de conteúdo local, quando confrontada com a capacidade da indústria, tornou-se uma fábrica de multas”* e *“a política de conteúdo local inteligente (...) é regressiva em vez de progressiva (...)”*.

Sem uma contextualização do significado de “conteúdo local” e as implicações da sua aplicação aos setores envolvidos na cadeia de produção petrolífera, estas observações apenas registraram as avaliações do presidente da empresa, sem esclarecer as situações concretas às quais ele se referia.

Também em março, a ênfase na abordagem oficialista em matérias publicadas pela Agência Brasil sobre o novo marco Regulatório da Radiodifusão fez com que a reportagem perdesse o foco da notícia e oferecesse ao leitor uma edição repetitiva e confusa.

A reportagem sob o título *“Temer diz que governo não está interessado em ‘medidas populistas’”* (28/3), embora não deixasse perceber nem no título, nem no lide, tratava da cerimônia de sanção da Lei de Revisão do Marco Regulatório da Radiodifusão. Títulos costumam anunciar o aspecto principal do fato que a reportagem transforma em notícia. Neste caso, não há um fato em uma frase que o presidente Michel Temer tem sempre repetido em seus discursos – e se não há um fato, não há notícia.

Tecnicamente, o lide das reportagens (em geral o primeiro parágrafo) traz uma espécie de resumo organizado dos principais fatos relatados na matéria, de forma que o leitor, ao se inteirar do assunto, tenha interesse em continuar lendo a reportagem para saber detalhes. O lide desta reportagem, em suas seis primeiras linhas, continuou relatando o que o presidente falou no discurso – frases retóricas sem qualquer fato novo que pudesse se transformar em notícia.

A sétima linha da matéria anunciou o fato novo que deveria ser o assunto principal daquela reportagem, mas o fato foi colocado em segundo plano: *“Temer discursou na cerimônia de sanção da Lei de Revisão do Marco Regulatório da radiodifusão”*. A partir da décima terceira linha, com um subtítulo inexpressivo – “Radiodifusão” – o leitor recebeu a notícia que as doze primeiras linhas omitiram. Mesmo assim, de forma pouco explicativa para um assunto que não está no cotidiano dos leitores em geral.

Pelo texto, sabia-se apenas que a nova legislação *“foi defendida por diversas entidades presentes à cerimônia”*; que a Associação Brasileira de Rádio e televisão (Abratel) considerou que a nova lei tem *“como grande mérito a anistia às emissoras que perderam o prazo”*; que a Associação Brasileira de Emissoras de Rádio e Televisão (Abert) considerou a medida *“uma das maiores conquistas para o setor da radiodifusão”*; e que o diretor de Rádio da Sociedade Brasileira de Engenharia de Televisão (SET) *“destacou, entre as novidades, as facilidades para pedidos de renovação e transferência de outorgas”*. A reportagem excluiu o leitor ao não contribuir para a sua maior compreensão do assunto – o que, aliás, é uma das principais funções do jornalismo.

Um novo subtítulo – *“Imprensa livre”* – reconduziu a reportagem ao discurso do presidente, que ocupou 22 das 39 linhas do texto.

Em **abril**, ao omitir dados de contexto, a matéria *“Sem reforma da Previdência, país pode quebrar, diz ministro do Planejamento”* ficou parecendo um *release* de assessoria de imprensa. As falas do ministro do Planejamento, Orçamento e Gestão, Dyogo Oliveira, editadas na matéria, ocuparam os cinco primeiros dos sete parágrafos do texto e não trouxeram nada além do que vem sendo frequentemente repetido pelos membros do governo e outros que defendem o projeto da reforma.

Da maneira como o assunto foi abordado, e mesmo que não tenha havido a intenção, a matéria aproximou-se de uma peça de publicidade ou, mais inadequado ainda, de proselitismo que, segundo dicionários e enciclopédias, é *“o intento, zelo, diligência, empenho de converter uma ou várias pessoas, ou determinados grupos, a uma determinada causa, ideia ou religião”*.

Uma afirmação equivocada na última linha do primeiro parágrafo tornou ainda mais inadequada a omissão de dados de contexto: *“...disse Oliveira, durante debate sobre a reforma da Previdência promovido pelo jornal Correio Braziliense”*. Apesar do nome do evento ser *“Correio Debate: reforma da Previdência”*, o jornal informou tratar-se de um seminário, formato onde são apresentados os diversos pontos de vistas sobre determinado tema, sem que necessariamente haja confronto de opiniões, que é o que se supõe de um debate.

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

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

No primeiro dia de **junho** a Agência Brasil publicou nove matérias relacionadas aos resultados do PIB no primeiro trimestre deste ano, anunciados pelo IBGE. A primeira matéria, que foi divulgada às 9h22, apresentou os principais resultados da pesquisa. As outras oito foram dedicadas às repercussões eufóricas na cúpula do Poder Executivo pela constatação de um crescimento de 1% em comparação ao último trimestre de 2016, após dois anos consecutivos de queda.

As fontes citadas foram o presidente da República e cinco dos seus ministros. A começar, às 10h51, com uma matéria que relatou a mensagem postada pelo presidente na sua conta no Twitter:

"Acabou a recessão". Os outros comentários do presidente e seus ministros reproduzidos nas demais matérias foram do mesmo teor, com a exceção parcial, talvez, de uma matéria na qual o ministro de Agricultura focou a recuperação do agronegócio como responsável pelo crescimento do PIB.

A única outra fonte citada foi a coordenadora de Contas Nacionais do IBGE. Em uma entrevista coletiva por volta das 10 da manhã, a economista Rebeca Palis estragou a festa oficial quando relativizou a interpretação esmagadoramente otimista dos resultados da pesquisa. Uma das suas declarações foi aproveitada como o título mais frequente nas matérias publicadas por outros veículos da mídia sobre a entrevista: *"Ainda é cedo para dizer que o Brasil saiu da recessão"*.

Diferentemente dos outros veículos, a Agência Brasil não publicou uma matéria separada sobre a entrevista. Ao invés disso, os comentários da coordenadora foram acrescentados à matéria publicada às 9h22 com os principais resultados da pesquisa. Um subtítulo introduziu o texto que foi acrescentado, mas em termos que não alertaram os leitores que estavam diante de um contraponto ao restante da cobertura: *"Economista explica expansão do PIB"*. Uma nota no final da matéria constatou que o texto havia sido alterado para acréscimo de informações.

O texto acrescentado pela Agência Brasil baseado na entrevista da coordenadora incluiu os comentários feitos por ela sobre "a base muito deprimida" utilizada na comparação entre os trimestres e a concentração do crescimento no primeiro trimestre em poucos produtos voltados para exportação, ajudados por preços internacionais mais favoráveis. Mas a Agência Brasil omitiu um trecho que teria servido como gancho para aprofundar uma discussão sobre um ponto que interessaria a todos os leitores: o que define quando o país entra em recessão e quando sai dela? Na entrevista, a coordenadora afirmou: *"(...) Em termos técnicos, para que uma economia esteja em expansão é preciso que o crescimento esteja espalhado por vários setores e em rota sustentável, pelos critérios do Codace (Comitê de Datação dos Ciclos Econômicos) - que estabelece, oficialmente, o início e o fim das recessões no Brasil"*.

Em [julho](#), uma abordagem oficialista foi responsável por uma inversão do eixo da pauta em uma matéria da Agência Brasil. Em contextos de grandes expectativas – como foi o caso da proximidade da votação da denúncia da PGR contra o presidente da República, Michel Temer, na Câmara dos Deputados – é normal que, no texto da reportagem, a pauta principal às vezes ceda lugar a declarações das fontes presentes que tragam elementos novos aos assuntos circunstanciais.

O que não é desejável é que a abordagem das declarações periféricas se estenda para além do necessário, tornando a pauta principal um apêndice sem relevância. Foi o que ocorreu com a matéria *"Imbassahy diz que Temer deve exonerar ministros para que votem contra denúncia"*. O título já desmereceu a pauta principal, que, aliás, era de grande interesse público, ao menos para os cidadãos soteropolitanos – a assinatura de uma ordem de serviço que autoriza o início da segunda etapa das obras do BRT (*Bus Rapid Transit*), em Salvador. Mas somente depois de 29 linhas em sete parágrafos girando em torno de uma declaração sem muita novidade é que o tema da pauta foi tratado – mesmo assim, em apenas 18 linhas de cinco ligeiros parágrafos. No último parágrafo, a desatenção com o principal se confirmou na informação sobre a previsão de conclusão da primeira fase da obra: *"...em dezembro ou janeiro de 2018..."*. O foco da notícia, nesta reportagem, não foi o cidadão; e o tratamento dado às declarações oficiais sobre as circunstâncias políticas pecou pelo excesso.

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

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

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

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

Em [setembro](#), a Ouvidoria chamou atenção à parcialidade na cobertura da segunda denúncia contra o presidente Michel Temer. Na cobertura da denúncia contra o presidente e outros seis integrantes do chamado *“PMDB da Câmara”* por organização criminosa e contra o presidente Temer e dois executivos da empresa JBS por obstrução da justiça, a Agência Brasil deu muito espaço às declarações dos acusados e seus defensores. Os leitores, porém, receberam poucas informações sobre o conteúdo da denúncia encaminhada em 14/9 ao Supremo Tribunal Federal (STF) pelo então procurador-geral da República, Rodrigo Janot.

Pelo menos dez matérias reproduziram as declarações dos acusados e dos seus advogados e correligionários políticos e até de um ministro do STF em desabono à denúncia e ao seu autor. O teor da denúncia, porém, ficou resumido à descrição feita quando foi apresentada e repetida em várias matérias subsequentes. No que diz respeito à organização criminosa: *“De acordo com o procurador, Temer e os membros do PMDB participaram de um suposto esquema de corrupção envolvendo integrantes do partido na Câmara dos Deputados com objetivo de obter vantagens indevidas em órgãos da administração pública”*.

Em relação à obstrução da justiça: *“Janot sustenta que Temer atuou para comprar o silêncio do doleiro Lúcio Funaro, um dos delatores nas investigações e que teria sido o operador do suposto esquema”*.

*A suposta interferência teria ocorrido por meio dos empresários da JBS, Joesley Batista e Ricardo Saud, que também são acusados do mesmo crime”.*

Na única matéria onde as vozes de adversários do governo foram ouvidas, a única informação acrescentada sobre a denúncia estava na fala do senador Randolfe Rodrigues (Rede-AP): *“As provas se referem à delação da JBS, mas o que está sendo encaminhado é denúncia sobre outros fatos investigados pela Polícia Federal”.*

Os argumentos apresentados pelos advogados, que pediram que a denúncia fosse anulada ou devolvida à PGR, ficaram sem esclarecimentos. No entanto, apesar do silêncio de Janot, que já estava no fim do seu mandato, não faltaram fontes para fornecer informações mais completas sobre a denúncia.

A íntegra da denúncia, que estava disponível no site da PGR desde a tarde de 14/9, não foi analisada pela reportagem nem repercutida com especialistas. Em relação aos argumentos dos advogados, uma análise baseada no texto da denúncia teria revelado que, em antecipação das objeções, a denúncia citou leis e jurisprudência que justificavam a utilização de fatos que ocorreram antes de o presidente assumir o cargo.

No que diz respeito à centralidade das delações dos executivos da JBS, aproximadamente a metade dos 84 "depoimentos de colaboradores" citados nas notas de rodapé na denúncia são de Lúcio Funaro, enquanto Joesley Batista e Ricardo Saud, juntos, foram responsáveis por 13 (15%).

A notícia sobre a denúncia no site da PGR apontava na mesma direção: *“Apesar da tentativa [de comprar seu silêncio], Lúcio Funaro firmou acordo de colaboração premiada com a Procuradoria-Geral da República, que foi homologado pelo Supremo Tribunal Federal, e as informações prestadas constam da denúncia”.* A participação de Funaro também foi constatada em uma matéria sobre o interrogatório dos irmãos Batista no dia 14, mas não foi repercutida nas outras matérias.

Ao invés disso, houve pelo menos seis matérias que repetiram o seguinte parágrafo, redigida originalmente para contextualizar uma matéria publicada em 15/9, quando a defesa do presidente Temer pediu pela primeira vez que a denúncia fosse devolvida à PGR:

*“O prosseguimento da primeira denúncia apresentada pela PGR contra o presidente, pelo suposto crime de corrupção, não foi autorizado pela Câmara. A acusação estava baseada nas investigações iniciadas a partir do acordo de delação premiada de executivos da J&F. O áudio da conversa entre Joesley Batista e o presidente Temer, gravada pelo empresário, também foi uma das provas usadas no processo”.*

Esta justaposição de informações sugeria que foram defeitos nas provas que levaram a Câmara a rejeitar a primeira denúncia. A linha de raciocínio implícita nesta associação ignorava a natureza essencialmente política do julgamento na Câmara e predispunha os leitores a menosprezarem as provas obtidas a partir das delações premiadas, especialmente aquelas feitas pelos executivos da JBS.

Uma análise em [dezembro](#) tratou de duas notícias publicadas pela Agência Brasil sobre a tramitação, no Congresso, de uma Medida Provisória que criou uma agência reguladora no setor minerador, em substituição do Departamento Nacional de Produção Mineral (DNPM). As notícias informaram aos leitores que o texto aprovado, primeiro na Câmara dos Deputados e depois no Senado,

*“excluiu a função da agência fiscalizar a segurança das barragens e o fechamento adequado das minas, previsto na MP original”.*

Ao invés de receber qualquer destaque, porém, esta informação, que não tinha sido divulgada nas coberturas anteriores, formou apenas a frase final de cada matéria, aparecendo como um detalhe para concluir a notícia. Depois de um relato em sete linhas sobre as competências que o novo órgão ia assumir, uma referência ligeira ao que o órgão não iria fazer. Um desfecho burocrático a um conteúdo burocrático, baseado literalmente no tratamento dado ao mesmo fato pelas agências de notícias da Câmara e do Senado.

Dentro dessa perspectiva restrita, a abordagem da Agência Brasil foi correta, mas durante a tramitação do projeto a tragédia do rompimento da barragem em Mariana foi lembrada, inevitavelmente. Para o público, o assunto mineração também é indelevelmente associado a esse evento. Portanto, a decisão de excluir das atribuições do novo órgão a função que cabia ao DNPM, de fiscalizar a segurança das barragens de contenção de rejeitos minerais, merecia ser mais que apenas um detalhe para fechar uma matéria. É uma pauta com muitas perguntas que não foram feitas.

Colocar no final, porém, e de forma burocrática, um fato que para os leitores era novo e potencialmente importante, só serviu na prática para enterrá-lo, tal quais as vítimas de Mariana.

## Constrangimento diante de notícias desfavoráveis ao governo

Além dos conteúdos com abordagens oficialistas, a Ouvidoria acusou algumas evidências de constrangimento em lidar com notícias desfavoráveis ao governo.

Em **junho** na matéria *“Cunha depõe na PF em inquérito que investiga Temer”*, publicada pela Agência Brasil, as inadequações do texto deixaram a impressão de um certo constrangimento da edição em tratar com clareza a realidade dos fatos. A começar pela frase que se referiu à investigação citada no título: *“Cunha está sendo interrogado em inquérito que investiga o presidente da República Michel Temer após as delações premiadas dos executivos da JBS.”*

Na frase seguinte, uma evasiva em texto sem sentido, dizendo que Joesley Batista gravou uma conversa sobre a relação do próprio Joesley com Cunha, sem qualquer referência ao envolvimento do presidente naquela notícia.

No parágrafo final, mesmo tendo se esquivado de citar informações que já seriam de amplo conhecimento público, o texto citou que *“O presidente da República nega as acusações da PGR”* – acusações que o leitor da matéria não saberia quais são, porque não constavam do texto. Em seguida, ocupando 26% do total da matéria, a declaração da defesa de Michel Temer, que não trouxe qualquer fato além das ofensas ao delator Joesley Batista: *“coadjuvante de uma comédia bufa, encenada por um empresário e criminoso confesso e agora está sendo objeto de uma inquirição invasiva, arrogante, desprovida de respeito e do mínimo de civilidade”.*

Omitir informações em uma época de alta circulação das notícias não altera a realidade dos fatos e repercute mal para o jornalismo.

Em **julho**, ao analisar as 66 matérias publicadas pela Agência Brasil entre 29/06 e 20/07 sobre a denúncia contra o presidente Temer pelo crime de corrupção passiva, a Ouvidoria chegou à conclusão

de que, em linhas gerais, a cobertura da tramitação da denúncia na Comissão de Constituição e Justiça (CCJ) da Câmara dos Deputados foi completa e equilibrada.

Houve, porém, algumas falhas. Embora a cobertura tenha abordado bem a troca dos integrantes da CCJ antes das votações, a mesma atenção não foi dada a outra manobra supostamente empregada pelo governo para assegurar a derrota do parecer favorável ao prosseguimento da denúncia na CCJ: a liberação de verbas das emendas parlamentares e outras verbas destinadas aos municípios em troca de votos. Houve cinco matérias com referências positivas e negativas a esta questão. A última foi baseada em uma nota divulgada pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão para rebater informações publicadas na mesma data pelo jornal O Globo.

Como já foi observado em várias outras ocasiões pela Ouvidoria, este tipo de matéria, que privilegia a resposta oficial sem reproduzir os dados e os argumentos que detonaram a reação, é parcial. Os leitores, que do outro lado só ouvem o eco, são privados das informações necessárias para tirar suas próprias conclusões.

## Uso de linguagem excessivamente técnica

Em maio, a Agência Brasil publicou uma matéria sobre as dificuldades financeiras enfrentadas pela Petros, o fundo de pensão da Petrobras. Devido ao déficit crescente, o fundo teria que fazer ajustes que acarretariam sacrifícios para os participantes. Entretanto, ao invés de dar estas informações de uma forma acessível aos leitores, a reportagem preferiu, em certos trechos, adotar uma linguagem técnica mais indicada para um relatório aos acionistas:

*"A diretoria da Petros pediu à Superintendência Nacional de Previdência Complementar (Previc) a assinatura de um Termo de Ajustamento de Conduta (TAC), com o objetivo de obter mais prazo para buscar alternativas que pudessem aliviar o impacto do equacionamento nos rendimentos de participantes ativos e assistidos".*

Em contraste a este exemplo da utilização de expressões técnicas em detrimento do esclarecimento do assunto, em outra matéria, publicada no mesmo dia, sobre o julgamento da chapa Dilma-Temer no Tribunal Superior Eleitoral, a reportagem fez questão de explicar uma expressão que já deve ser conhecida por estar sendo muito utilizada atualmente:

*"Diante da possibilidade de o julgamento ser interrompido por algum pedido de vista de um dos ministros (mais tempo para analisar o caso), Gilmar Mendes afirmou que isso é um procedimento normal".*

Muitos leitores devem saber o significado de "pedido de vista", mas para aqueles que ainda não conheciam, a clareza de linguagem na reportagem contribuiu para a formação crítica do público.

## Destaques errados

Em novembro, em uma matéria sobre os resultados das eleições estaduais nos EUA, o título e cinco dos seis parágrafos do texto focaram a vitória de uma candidata transgênero, a primeira na história do país a ser eleita a uma cadeira legislativa, na assembleia estadual da Virgínia.

Apesar do interesse público em torno deste fato, tratado com objetividade na matéria, houve pleitos mais importantes que mereciam mais atenção no único texto que o veículo publicou sobre essas eleições. A respeito deles a matéria apenas colocou as seguintes observações no parágrafo final: “Também houve eleições para governadores na Virginia e em New Jersey. Os candidatos democratas ao governo ganharam dos republicanos, o que representa uma derrota. (...)”.

Se a intenção era fornecer o mínimo necessário de informações, o parágrafo teria ficado mais enxuto ainda com a eliminação do período “o que representa uma derrota”. Dizer que os resultados representaram uma derrota para os candidatos que perderam é um pleonasma.

Se, porém, a reportagem pretendia sugerir que a derrota tivesse um significado mais amplo, extensivo ao partido republicano em geral e/ou especificamente ao presidente Donald Trump, eleito pelos republicanos em 2016, faltaram as informações necessárias para completar o argumento, que não é incontroverso.

Em [dezembro](#) a Agência Brasil publicou uma matéria sobre a inauguração de um painel, batizado “Aquele abraço”, na praça da Cinelândia, no centro da cidade do Rio de Janeiro, em homenagem ao cantor e compositor Gilberto Gil. O título da matéria e a foto destacaram o homenageado, mas o texto deixou claro que o assunto principal da notícia era a obra, realizada em um espaço público por artistas de rua. O foco na obra foi reforçado pelos comentários do próprio homenageado durante seu discurso, quando Gil apontou a importância da arte de rua e criticou as recentes ações de alguns governos municipais em repressão aos trabalhos não autorizados dos grafiteiros.

Além da “tietagem” no título e na foto, colocando o objeto da homenagem na frente da obra e seus autores, a matéria deixou de sinalizar aos leitores que havia uma galeria de dez fotos que mostraram a obra em detalhes, incluindo as imagens de vários personagens citados na música que deu o nome ao painel. A matéria foi acompanhada por apenas uma das fotos, que mostrou o homenageado de braços abertos em frente de um pedaço do painel com o rosto dele. O assunto pedia uma abordagem visual, e nem ao menos indicou que na galeria de fotos se poderia ver o trabalho de um dos componentes da equipe de reportagem, o fotógrafo.

## Falta de aprofundamento

Em [setembro](#), a Ouvidoria analisou uma cobertura da Agência Brasil na qual a falta de aprofundamento privou os leitores de informações relevantes para entender os fatos que foram abordados em duas matérias sobre a liminar concedida por um juiz federal de Brasília, autorizando psicólogos a atender pacientes que busquem terapia para reorientação sexual. A decisão entrou em choque com uma resolução do Conselho Federal de Psicologia (CFP) que, desde 1999, proibia os psicólogos de exercerem qualquer ação que favorecesse a caracterização de comportamentos homoeróticos como doenças e que colaborassem com eventos ou serviços que proponham o tratamento e a cura da homossexualidade. A liminar não suspendeu a resolução, mas determinou que o CFP não a interpretasse de modo a impedir os psicólogos de promoverem estudos ou atendimento profissional pertinente à reorientação sexual.

A decisão foi muito criticada, principalmente pelo CFP e organizações LGBT, que entenderam que ela abria as portas para a aplicação das técnicas da chamada "cura gay" por psicólogos profissionais no atendimento a pessoas homoafetivas que os procurassem para tratar transtornos relacionados à orientação sexual. De acordo com estas entidades, estes transtornos são provocados pela discriminação sofrida pelas minorias sexuais e não há nenhuma evidência científica que demonstre que os tratamentos de reorientação sexual produzem resultados benéficos; ao contrário, o sofrimento psicológico destes pacientes tende a se agravar.

As duas matérias da Agência Brasil deram ampla cobertura à polêmica. Além disso, a entrevista com um dos autores da ação tentou aprofundar a compreensão dos motivos da ação, incluindo a revelação de outros interesses que pudessem estar por trás do pleito. As perguntas procuraram identificar quem é contra a resolução do CFP, qual é precisamente sua objeção e como seria, na prática, o atendimento aos pacientes que buscassem "reorientação sexual".

O problema é que as respostas foram evasivas, restringindo o debate aos termos em que ele foi travado na Justiça, e a reportagem não procurou fazer a apuração por outros meios. Esta foi a principal falha na cobertura: a reportagem acabou sem nenhuma referência aos grupos religiosos fundamentalistas envolvidos na ação. Para os leitores teria sido importante saber, por exemplo, que a psicóloga cujo nome aparece primeiro na lista dos autores da ação teve seu registro profissional suspenso em 2009 por ter violado a resolução do CFP e que ela tem um blog - "Missionária Rozangela Alves Justino" - com postagens que manifestam posições radicalmente fundamentalistas e homofóbicas.

Também teria sido importante trazer informações mais precisas sobre os tipos de terapia que os interessados na ação considerariam aplicar nos casos de pacientes que buscassem ajuda. De acordo com o psicólogo norte-americano Douglas Haldeman, em artigo publicado em 2002, esse tipo de terapia se dá por meio de técnicas que incluem tratamentos aversivos, como "a aplicação de choques elétricos nas mãos e/ou genitais" e "medicamentos indutores de náuseas (...) administrados simultaneamente com a apresentação de estímulos homoeróticos," recondicionamento masturbatório, visualização, treinamento de habilidades sociais, terapia psicanalítica e intervenções espirituais, tais como "oração e grupo de apoio e pressão".

Convém ainda observar que, embora o juiz que concedeu a liminar se declarasse contra um projeto de lei (PL 4931/2016) que supostamente preconiza a cura gay, como a reportagem constatou, uma comparação entre os dois textos revelou que a única diferença entre o projeto de lei e a liminar no que diz respeito ao atendimento às vítimas dos transtornos associados à identidade sexual é que o PL inclui uma frase que se refere explicitamente aos "homossexuais desejosos de se tornarem heterossexuais". O autor do projeto é um deputado federal que é pastor evangélico.

## Notas de correções de erros

Em [fevereiro](#), a Agência Brasil publicou uma matéria sobre a decisão do presidente do Tribunal Regional Federal da 1ª Região (Brasília) de derrubar uma liminar, concedida no dia anterior, que suspendia a nomeação de Moreira Franco para ministro da Secretaria Geral da Presidência da República. Segundo o título da notícia, "AGU derruba decisão judicial que anulava nomeação de Moreira Franco". Na mesma linha, o lide da matéria afirmava: "A Advocacia-Geral da União (AGU) informou

na manhã de hoje (9) que derrubou a decisão judicial que tornava sem efeito a nomeação do ministro Moreira Franco para a Secretaria Geral da Presidência da República”.

O erro de atribuir à AGU a cassação da liminar foi corrigido 47 minutos após a publicação. Depois de trocar o sujeito da frase, o título ficou assim: “Justiça derruba decisão que anulava nomeação de Moreira Franco”. A mesma alteração foi feita no lide. Além da correção, dois parágrafos foram acrescentados; o primeiro deles para dar informações que faltaram na versão original sobre a decisão que derrubou a liminar.

A correção foi feita com relativa rapidez. No entanto, o erro ficou na página por um período suficiente para ser visto por leitores e reproduzido nos sites de vários outros veículos – Terra e IstoÉ, por exemplo – onde ainda podem ser lidos. Na esfera da comunicação instantânea é virtualmente impossível que um erro passe despercebido, mesmo que ele seja detectado pela redação antes de receber reclamações do público. A Agência publicou uma nota no pé da matéria apenas para informar que “a matéria foi ampliada às 12h35”. As partes que foram corrigidas mereceriam pelo menos o mesmo reconhecimento.

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

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

Uma correção feita desta maneira serve mais para apagar do que revelar o erro que, neste caso, foi uma informação equivocada, responsabilizando o ex-presidente Barack Obama por supostas falhas no atendimento às vítimas do furacão Katrina, em 2005, quando ele não ocupava o cargo.

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

## Falta de interlocução entre veículos

Em [janeiro](#), uma matéria com o título “*Brasil piora posição em ranking internacional de corrupção*”, constatou: “*Levantamento divulgado hoje (25) pela organização não governamental (ONG) Transparência Internacional aponta que o Brasil fechou 2016 ocupando o 79º lugar, num ranking sobre a per-*

*cepção da corrupção no mundo composto por 176 nações. O índice brasileiro foi 40 pontos, dois a mais que o registrado no ano anterior, mas o país ainda ficou três posições abaixo do 76º lugar alcançado em 2015".* A reportagem omitiu um detalhe importante: o diagnóstico da posição em um ranking depende do número de participantes.

Este detalhe não foi esquecido na reportagem que tinha ido ao ar duas horas antes no *Repórter Brasil*, da Rádio Nacional AM de Brasília, sobre o mesmo assunto. A notícia na emissora forneceu as mesmas informações, mas com a ressalva de que a queda no ranking foi *"devido ao aumento no número de países envolvidos no estudo"*. Houve, de fato, oito países a mais em comparação com 2015, quando 168 países apareceram na lista. A abertura da matéria já indicava como o reconhecimento deste detalhe influenciou a apresentação da notícia, ao afirmar que *"o Brasil se mantém estável no ranking de 2016 de percepção da corrupção da ONG Transparência Internacional"*. Sem a participação dos oito países que foram acrescentados - todos os quais entraram na frente do Brasil, com pontuações maiores em uma escala de 0 a 100, onde 100 representa a integridade máxima - a posição do Brasil no ranking teria subido cinco posições em relação ao resultado de 2015, ao invés de ter caído três.

### Falhas técnicas

Ao longo do ano a Ouvidoria apontou falhas técnicas que comprometeram o funcionamento das ferramentas disponíveis no Portal EBC, no site da TV Brasil e na interface entre os veículos e as redes sociais. Esta categoria de falha, que foi tema de 10 análises, representou 8% do total.

A falha mais recorrente foi no campo “Temas do momento” no Portal EBC. Em três ocasiões a Ouvidoria observou desencontros e defasagens entre os temas destacados e os itens que compunham as listas dos conteúdos relacionados a esses temas. Em [março](#) um dos temas foi a “Reforma da Previdência”. No período de 7 a 17 daquele mês a Agência Brasil publicou 65 matérias sobre o assunto. No entanto, somente quatro delas apareciam na lista no Portal. Em 8 e 9 de [agosto](#), a matéria mais recente sobre o tema “Mariana” foi de 25 de julho, apesar do fato novo que motivou a escolha do tema ter sido noticiado e repercutido em vários veículos da EBC em 7 e 8 de agosto. Em 3 de [dezembro](#) a “Reforma da Previdência” foi tema outra vez e ausentes da lista estavam não apenas dois conteúdos que tinham chamadas na capa do Portal naquele dia mas quase todas as 70 e tantas matérias publicadas pela Agência Brasil desde meados de agosto, salvo três. Por outro lado, constavam na lista *links* de conteúdos sobre outros tipos de reformas, inclusive em outros países.

Em todos estes casos o problema resultou do desencontro entre a palavra ou expressão de referência que identificava o tema no “Temas do momento” e as palavras e expressões colocadas como *tags* no fim dos textos para identificar os assuntos abordados em cada matéria. Basicamente, esta falha técnica decorre de uma falha humana, envolvendo as equipes dos veículos, principalmente da Agência Brasil, que fornece a grande maioria dos conteúdos que aparecem nas listas, e a equipe da Gerência de Estratégia em Jornalismo Web, que é responsável pelo Portal. A falta de entrosamento entre essas áreas na escolha das palavras e expressões utilizadas nas *tags* e nos temas do momento gerou os desencontros e defasagens.

Outra falha técnica recorrente apontada pela Ouvidoria aparecia nos *links*, quando os internautas tentavam acessar conteúdos através das chamadas divulgadas na capa do Portal EBC. As emissoras de rádio sofreram as mesmas falhas. Às vezes, o *link* conduzia a um conteúdo que não tinha nenhuma relação com o tema da chamada; outras vezes o conteúdo estava correto, mas sem áudio, apenas com o *player* para ouvir a programação ao vivo; ou com o áudio errado - por exemplo, o mesmo programa, mas de outra data.

Em dois finais de semana, em [janeiro](#), estendendo-se às segundas-feiras, a Ouvidoria observou vários desencontros entre as chamadas na capa do Portal EBC e os conteúdos acessados ao clicar nas chamadas. Os desencontros aconteceram tanto nas notícias de maior destaque – as que estão colocadas na parte superior da página, com fotos que ocupam duas colunas – quanto nas de destaque menor. Uma chamada que ocupava o espaço principal, por exemplo, anunciava que “33 artigos fo-

*ram alterados em 2016 – Código Brasileiro de trânsito completa 19 anos”, mas o link conduzia à matéria “Inscrições para o Sisu começam na terça-feira; consulta já pode ser feita no site”.*

Em [fevereiro](#), uma reportagem especial, “Tom Jobim: 90 anos”, foi comprometida por pequenos detalhes que mereciam correção. Para ter acesso, os internautas, depois de clicarem no *banner* na página principal do site da Agência Brasil, eram encaminhados para outra página onde recebiam instruções para clicar na imagem. Mas a imagem não aparecia. Surgia apenas um pequeno ícone verde no canto esquerdo da tela, que significa “imagem não encontrada”. Se o internauta quisesse mesmo acessar o especial e fosse insistente, arriscava um clique nesse quadradinho verde e seria apresentado a um trabalho encantador, como, aliás, têm sido os especiais publicados pelo Portal e pela Agência Brasil.

Houve também pequenos problemas quanto à atualidade de conteúdos na parte intitulada “Extras”. As duas primeiras informações eram chamadas para programas que ainda iriam acontecer quando o especial foi publicado. Levando-se em conta que o material ficaria disponível para o público por semanas, não caberia um texto de chamada, porque perderia a atualidade e poderia inibir o interesse do usuário em acessar esses conteúdos. Passadas duas semanas desde a publicação do Especial, ainda se podia ouvir o programa anunciado na Rádio Nacional FM de Brasília. Mas no caso da chamada para a Rádio MEC FM, o usuário encontrava apenas o texto de chamada para o especial; o conteúdo já não estava mais lá.

Outra falha técnica encontrada em [fevereiro](#) foi a TV Brasil sem guia no Portal. Durante pelo menos seis dias os programas e os horários - informações básicas para os usuários - não apareceram na aba “Programação” no site da TV Brasil. No dia 15/2 a funcionalidade voltou. Mas durante todo o período da disfunção, quem consultou o site não recebeu nenhuma explicação, apenas a mensagem “Não existe programação para essa data”. A Ouvidoria tomou conhecimento do problema graças à reclamação do internauta Rafael Francisco. A demanda foi encaminhada à Gerência Executiva de Web, que mandou a seguinte resposta:

“As informações da aba 'Programação' no site da TV Brasil são alimentadas automaticamente por um sistema utilizado pela TV Brasil para o planejamento da exibição da grade de programação da TV, o iAcervo. A integração entre o iAcervo e o site da TV Brasil encontra-se com problemas. Esta falha também afeta algumas áreas da Home da TV Brasil, como os campos 'No ar' [hoje 'Ao vivo'] e 'A seguir' e os episódios listados em 'O que vem por aí'. A equipe de desenvolvimento tecnológico da empresa já trabalha para solucionar este problema o quanto antes. Enquanto isso, a nossa equipe de conteúdo web segue alimentando o site da TV Brasil com informações sobre episódios inéditos, vídeo sob demanda, conteúdo exclusivo para web e os destaques da programação na página principal do site.”

A recorrência do problema em outras ocasiões ao longo do ano indicava, porém, que o problema continuava sem uma solução definitiva.

Erros também foram encontrados nas informações divulgadas sobre os programas nas grades dos veículos. Nos dias 14 e 15 de [março](#), o Portal EBC anunciava na seção “Sala de Imprensa” que “Na Trilha da História homenageia Elis Regina”. Ao clicar na chamada, abria-se a página da EBC Institucional com as informações sobre o próximo episódio do programa e, no fim, a relação das emissoras que o transmitem e os horários. Para quatro das emissoras - as Rádios Nacional AM e FM de Brasília

lia, a Rádio Nacional da Amazônia e a Rádio MEC FM - os horários estavam certos. Para a Rádio Nacional do Rio de Janeiro, no entanto, o horário que constava na lista – sábado, 6h – estava errado. O programa vai ao ar no sábado às 8h, como consta no site das emissoras de rádio. Ao chamar atenção a esta falha, a Ouvidoria observou que, para não decepcionar o público interessado em acompanhar a programação das emissoras da empresa, - e os jornalistas que buscam ali informações para divulgação - convém ter sempre o cuidado de conferir os dados referentes aos programas anunciados no Portal.

Ainda em [março](#), o problema foi observado na chamada para o especial sobre o projeto da Reforma da Previdência: *“Reforma da Previdência: ouça o debate com especialistas”*. Ao clicar no [link](#) para ouvir o programa, o ouvinte deparava-se com uma reportagem sobre o filme “La la Land”, que aliás também não tinha o áudio, mas apenas o *player* para se ouvir a transmissão que estava ocorrendo ao vivo, naquele momento, sobre outros assuntos. Os erros de acesso às matérias permaneceram no ar até darem lugar a outros assuntos.

Também em [março](#), no Dia Internacional da Mulher (8/3), o recurso visual que acompanhou a chamada de uma matéria da Agência Brasil na seção “Últimas” do Portal EBC devia ter causado perplexidade a alguns leitores e leitoras. A chamada assinalou que *“Das 130 premiações do Nobel da Paz, 17 foram para mulheres; conheça cada uma”*. O recurso visual para ilustrar a chamada foi uma imagem composta de duas fotos justapostas: a do lado esquerdo, de uma mulher jovem, usando véu, mas mostrando o rosto e acenando; a do lado direito, de uma pessoa de óculos, barba e bigode – rosto obviamente de um homem.

A foto do lado esquerdo é da jovem paquistanesa Malala Yousafzai e a do lado direito, do ativista indiano Kailash Satyarthi, que dividiu com ela o prêmio em 2014 *“pela luta contra a opressão de crianças e jovens e pelo direito de todas as crianças à educação”*. A imagem, creditada à Ansa Brasil, foi reproduzida pela Agência Brasil em 2014 para ilustrar a matéria que anunciou a premiação dos dois. Usar uma foto de arquivo é comum neste tipo de matéria, mas certamente haveria outras fotos mais condizentes com a ideia de destacar a presença das mulheres na premiação, ainda mais levando-se em consideração o título da chamada e da matéria.

Às vezes os títulos das matérias publicadas pela Agência Brasil e as chamadas no Portal EBC contém informações erradas. Em março a capa do Portal EBC exibiu uma chamada com o título *“Eliseu Padilha diz que aposentadoria integral 'não existe'”*. Mas a foto que acompanhava a chamada era de outra pessoa diante dos microfones da imprensa. Na página da matéria que foi objeto da chamada, a mesma foto foi reproduzida e tanto a legenda da foto quanto o título e o texto da matéria deixaram claro que a personagem da notícia não era o ministro Padilha, senão o deputado Arthur Maia, relator da reforma da Previdência na Câmara dos Deputados.

Por outro lado, em [maio](#), uma falha técnica foi resolvida, constituindo uma boa notícia para os ouvintes da MEC. Desde a reformatação dos sites das emissoras radiofônicas da EBC, em 2016, ouvintes da Rádio MEC FM reclamavam das dificuldades em acessar as *playlists*, que são relatórios diários com os títulos, compositores e intérpretes das obras transmitidas nos blocos de horários, que correspondem aos principais programas que integram a grade de programação musical da emissora. Os ouvintes denunciaram a falta de indicações de onde localizar as *playlists* no site e *links* quebra-

dos para determinadas datas. Nas respostas da área, eles foram informados apenas do *link* onde as *playlists* poderiam ser acessadas.

Em *maio*, os problemas foram solucionados. A Gerência Executiva de Web colocou a *playlist* na primeira página do site da emissora e na lista de programas. Na página "Playlist" na lista dos programas, os usuários também podiam acessar os relatórios dos meses anteriores. Os *links* quebrados também foram arrumados.

Atualização: a colocação das *playlists* na primeira página do site da emissora durou pouco tempo, mas o item "Playlist" continua disponível na lista "Todos os programas".

Para os ouvintes da Rádio MEC FM, as informações disponíveis nas *playlists* são valiosas, para identificar as obras que escutam e agendar os horários em que querem acompanhar as transmissões. A Rádio MEC FM tem um público exigente; e foi sua insistência, através da Ouvidoria, junto à Gerência Executiva de Web, que ajudou a superar os "ruídos" nas comunicações internas da empresa, impulsionando as mudanças.

Em *julho*, a Ouvidoria chamou atenção para a falta de cuidados com a correspondência entre chamadas e fotos na capa do Portal EBC. Na tarde da segunda-feira (17/7), a capa do Portal EBC exibiu uma chamada na seção "Destaques por canal" com uma foto em descompasso com o conteúdo destacado. A chamada, "Projeto de Lei quer diminuir floresta do Jamanxim no Pará", foi de uma notícia divulgada na edição de sexta-feira (14/7) do programa *Repórter Amazônia*, da Rádio Nacional da Amazônia e Rádio Nacional do Alto Solimões. A foto que ilustrava o texto era a da apresentadora da TV Brasil, Roseann Kennedy, caminhando ao lado do escritor Ignácio Loyola, seu convidado para a edição do programa *Conversa com Roseann Kennedy*, marcada para segunda-feira (17/7). A mesma foto tinha sido publicada na sexta-feira (14/7), acompanhando uma matéria da Agência Brasil sobre a entrevista.

Em *setembro*, houve um erro na foto colocada na seção "Destaques por canal" na capa do Portal EBC. A imagem mostrou um grupo de pessoas posicionadas lado a lado, com letras nas camisas que formam a frase "Free Syria" (Síria Livre). A imagem é do acervo da Agência Brasil e originalmente acompanhou uma notícia publicada em 2012, com a seguinte legenda: "*Manifestantes pedem o fim das violações de direitos humanos e mais liberdade na Síria.*"

A menos que tenha havido a intenção editorial de chamar a atenção para a situação política na Síria, uma imagem mais adequada para ilustrar o fato noticiado na chamada – que a seleção da Síria lutava por uma vaga na Copa – é aquela que originalmente acompanhou a matéria e mostrou, como consta na legenda, "*População síria torcendo pela seleção do país.*"

Em *novembro*, uma falha técnica foi denunciada nas postagens dos conteúdos da EBC nas redes sociais. O internauta Aluizio Umberto, da cidade de Frutal, Minas Gerais, reclamou da falta de apelo estético dos conteúdos da EBC postados nas redes sociais com a logo da empresa: "*Gosto de postar informações interessantes no meu Facebook. E uma boa imagem ajuda muito nisso. É mesmo necessária essa logo desse tamanho, sem imagem relacionada ao assunto?*"

A Gerência Executiva de Web e Novas Mídias respondeu à demanda, avisando que o problema na matéria em questão tinha sido resolvido. A logo foi substituída pela foto que acompanhou a matéria na capa do Portal. A área aproveitou para informar que "*nos próximos dias está prevista uma*

*atualização no site da Agência Brasil, que ira aprimorar ainda mais o recurso de compartilhamento nas redes sociais".*

Em uma reunião da Ouvidoria com a Coordenação de Desenvolvimento de Web, foi esclarecido que o problema apontado pelo demandante é gerado pelas prioridades adotadas na disponibilização dos conteúdos dos veículos da EBC para compartilhamento nas redes sociais. Para muitos usuários, bem como para a própria empresa, a primeira prioridade é a rapidez na postagem, consistente com a lógica do "furo", ou seja, de ser o primeiro a divulgar a notícia. Em função disso, a primeira versão disponibilizada é sem foto.

Nas versões posteriores, fotos, "Saiba mais" e outros *links* são eventualmente acrescentadas, mas as redes sociais continuam a disponibilizar as versões originais até serem avisadas das atualizações. O aprimoramento mencionado na resposta ao demandante será a atualização automática das versões disponíveis para compartilhamento nas redes sociais.

Atualização: Ao testar o compartilhamento nas redes sociais com postagens mais recentes, a Ouvidoria descobriu que, mesmo que a atualização automática tenha sido instalada, o problema persiste.

## Constrangimento diante de notícias desfavoráveis ao governo

Além dos conteúdos com abordagens oficialistas, a Ouvidoria acusou algumas evidências de constrangimento em lidar com notícias desfavoráveis ao governo.

Em **abril** o Portal EBC noticiou a greve geral do dia 28 logo cedo: *"Trabalhadores de várias categorias param hoje em todo o país"*. Mas ali, que deveria ser a porta de entrada para os conteúdos produzidos pelos outros veículos da empresa, a greve durou pouco, sumindo da página e dando lugar a assuntos que, naquele momento, não tinham tanta relevância para o interesse público e nem para o interesse do público. Enquanto o principal fato do dia inundava as páginas dos veículos comerciais na internet, o Portal EBC fechava a porta para a notícia. Quem quisesse saber da greve pela Agência Brasil - cuja cobertura, aliás, foi equilibrada e informativa - tinha que entrar por uma espécie de porta dos fundos - aquela aba discreta no canto superior direito da página, onde se lê "Agências". Na avaliação da Ouvidoria: É triste, mas temos que concordar que, para o leitor, é mais fácil buscar informação em outro lugar. A greve voltou à manchete apenas para dar uma nota oficial: *"Ministro da Justiça avalia que a greve foi um fracasso"*. Cabe a pergunta: que greve?

Em **maio**, na cobertura da delação do empresário Joesley Batista do Grupo JBS, o Portal EBC, que tem a função de atrair o leitor para as matérias da Agência Brasil, enfatizou, em suas manchetes, as declarações oficiais, sem referência aos fatos geradores da notícia que estava sendo repercutida pelo viés oficial. Uma história sem começo, contada do meio em diante.

No Portal: *"Temer diz que jamais solicitou pagamento para obter silêncio de Cunha"*, *"PF cumpre mandados nos gabinetes de Aécio, Perrela e Loures"*; *"Brasil não pode parar", dizem Padilha e Moreira Franco"*; *"Ministro Edson Fachin homologa delação premiada da JBS"*; *"Fachin autoriza abertura de inquérito para investigar Temer"*; *"Não renunciarei", diz Temer em pronunciamento"*. Essa última manchete permaneceu na janela principal do Portal de 17h até o fim do dia.

Mas por volta das 18h, o áudio da conversa entre Michel Temer e Joesley Batista já havia sido liberado pelo STF e, embora sendo o fato novo naquele momento, ficou em segundo plano, em pequena chamada ao lado da matéria principal, ilustrada pela foto do presidente Temer, declarando que não iria renunciar.

Na manhã do dia seguinte (19/5), o texto da manchete no Portal ultrapassou o limite do bom senso jornalístico, com uma ênfase que nem mesmo o presidente adotara em momento algum de seu pronunciamento: *“Para Temer, áudio de conversa com dono da JBS confirma sua inocência”*. Uma interpretação um tanto apaixonada da versão que o presidente vocalizou, sem nenhum romantismo, como *“a montanha que pariu um rato”*.

## Atrasos na cobertura

Em **maio**, a Ouvidoria observou atrasos na cobertura do depoimento do ex-presidente Lula e falta de destaque no Portal EBC. Em 10/5, o depoimento do ex-presidente ao juiz Sérgio Moro, da 13ª Vara Criminal Federal de Curitiba, era o acontecimento mais esperado ao longo da semana e foi manchete dos principais sites de notícia no dia. No Portal EBC, que tem uma fachada noticiosa, o interesse do público pela notícia foi ignorado e, na arrumação da página, o principal foi colocado em segundo plano.

Em **julho**, o atraso foi na cobertura da condenação do ex-presidente. A análise da Ouvidoria reconheceu que os veículos do sistema público não têm compromisso com a tradicional corrida pelo furo de reportagem que move a disputa entre veículos comerciais – mas isso não quer dizer que deva se furtar ao fato inédito a que tiver acesso. O famoso “dar na frente” dos demais veículos também não é um paradigma da comunicação pública – o que não quer dizer que possamos abusar do atraso. Mas infelizmente é o que tem acontecido com o Portal da EBC e, às vezes, também com a Agência Brasil. O exemplo mais recente atestado pelo Monitoramento da Ouvidoria foi a condenação do ex-presidente Lula no caso do triplex, que foi noticiada pelos principais portais de notícias, em 12/7, entre 13h58 e 14h06. Na Agência Brasil, o principal fato do dia foi noticiado apenas às 15h03, ou seja, uma hora depois. No Portal da EBC, mais tarde ainda, às 15h30. A continuar neste ritmo, os veículos públicos podem perder a audiência e acabarem tornando-se irrelevantes.

### Falta de supervisão de produções independentes

Diante da reclamação de um ouvinte, a Ouvidoria questionou a área responsável pelo programa *Rádio Criolina* que foi exibido na Rádio Nacional FM de Brasília, em janeiro. O ouvinte não gostou do tratamento dado ao gênero musical Bossa Nova, que os apresentadores teriam chamado “bosta” Nova. A Ouvidoria foi conferir e constatou outras inadequações, como terem dito, no ar, que algo a que se referiram antes era “só pra fuder mesmo”. A justificativa da área responsável, Coordenação de Produção Independente da Gerência Executiva de Rádios, não explicou e nem justificou, oferecendo ao ouvinte apenas um longo descritivo do que provavelmente o programa deveria ser, mas que na prática, ao menos nesta edição, parece que não foi.

### Informações apresentadas de forma confusa, incompleta ou errada

A falta de informação foi observada em matéria que foi ao ar ainda em [janeiro](#), pela Radioagência “Boletos poderão ser pagos em qualquer banco, mesmo após o vencimento”. Embora o texto ofereça dados corretos, faltou dizer ao ouvinte a partir de que valor o cidadão já poderá usar o novo sistema e evitar que a pessoa vá ao banco desnecessariamente para quitar boletos de contas atrasadas. Como se pode ler na reportagem da Agência Brasil, “a medida será implantada de forma escalonada e começará com os boletos de valor igual ou acima de R\$ 50 mil, a partir do dia 13 de março”.

Outra informação incompleta diz respeito ao surto de febre amarela, com mais de 40 mortes confirmadas no país, destaque no noticiário ao longo do mês de [janeiro](#). Publicadas na Radioagência, os conteúdos foram ficando confusos ao longo desse período. A partir do dia 19, justamente quando a incidência da febre amarela atinge índices alarmantes, as matérias não trazem mais a informação que poderia ajudar o cidadão a se proteger ou reconhecer os sintomas da doença. Na única matéria que faz um apanhado geral dos casos no Brasil, em 26/1, a informação adicional é de que o governo está preocupado com as vacinas, mas não menciona outro tipo de ação. Também não há informações nas matérias dos possíveis motivos para esse surto no Brasil.

A Ouvidoria analisou matéria em que verificou confusão na informação sobre a dimensão do desmatamento na Amazônia em 2016, em relação a período anterior, divulgada pelo programa *Revista Brasil* em [janeiro](#) transmitido pela Rádio Nacional de Brasília AM, nas manhãs de segunda a sábado. Além dos comentários dos âncoras do programa, a compreensão se complicou na reportagem sobre o assunto, onde a comparação seguiu o padrão mais frequentemente utilizado no jornalismo para dar uma noção de grandes áreas: a equivalência em termos de campos de futebol. Neste caso a área corresponde a 128 campos devastados a cada hora. A dificuldade com esta comparação é

que ela deixa por conta do ouvinte calcular que o ano tem 8.760 horas e projetar a imagem de uma área equivalente a 128 campos multiplicada por esse número.

Nos últimos dias de [janeiro](#), as edições do *Jornal da Cidade* da Rádio Nacional de Brasília AM transmitiram uma notícia sobre a indicação de créditos para o programa Nota Legal, cujo prazo vencia na terça-feira (31/1). A título de prestar um serviço à comunidade, a notícia estava correta, porém incompleta, o que pode ter levado o ouvinte a cometer um equívoco.

Diz a notícia que foi ao ar: *"Termina hoje o prazo para indicar os créditos da Nota Legal para abater no valor do IPVA ou do IPTU. Quem destinou o valor para abater no IPVA deve desconsiderar o boleto recebido pelos Correios, porque eles foram emitidos sem desconto. A segunda via, com o valor atualizado, deve ser impressa pelo site do programa"*.

O problema está com a orientação de desconsiderar o boleto recebido pelos Correios. Em relação ao IPVA, a orientação está certa. Mas isto não significa que a correspondência recebida pelos Correios deva ser jogada fora, porque, além do IPVA, ela vem com os boletos do seguro obrigatório DPVAT e da taxa de licenciamento. Quem imprimir a segunda via do IPVA no site da Secretaria da Fazenda não receberá as segundas vias desses outros dois boletos.

Em [abril](#), na cobertura da greve geral do dia 28, alguns erros de informação seriam facilmente evitados, se fossem consultadas fontes de notícias como, por exemplo, a Agência Brasil. Segue a transcrição do texto:

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

Meia hora antes do *Nacional Informa* entrar no ar, a Agência já noticiava:

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

Dizer que ônibus incendiados eram "parte da greve geral" é um equívoco gigantesco, que implica dizer que incendiar ônibus estava previsto na programação dos grevistas – soa como uma acusação. Da mesma forma, dizer que "não há informações sobre feridos até o momento" induz a pensar que terá havido feridos, mas o que não há são informações. Uma breve consulta à própria Agência Brasil ou a outras mídias jornalísticas virtuais teria mostrado que não houve vítimas, pelo menos não neste caso. A referência foi equivocada e descabida.

A referência a um tempo determinado - "Até às seis e meia da tarde a polícia ainda tentava dispersar os manifestantes" – sem que se tenha informado desde quando, a que horas começou o suposto confronto, induz a pensar que o confronto durou um longo tempo, o que não é compatível com os fatos. A distorção do tempo dos acontecimentos, nas frases finais, que junta os fatos em uma narrativa linear, faz pensar que as bombas que foram lançadas sobre a multidão ocorreram no mesmo momento em que os ônibus estavam sendo incendiados e a polícia reagindo. Bastava conferir

no noticiário geral, e até mesmo na Agência Brasil, para ver que os fatos ocorreram de forma isolada, em momentos diferentes: as bombas que atingiram o palco em que manifestantes discursavam não foram bombas perdidas, mas atiradas por policiais para dispersar a manifestação concentrada em frente à Câmara.

Em [agosto](#), uma edição do radiofônico *Tarde Nacional* entrevista a comandante da Guarda Municipal do Rio de Janeiro, Tatiana Mendes, 55 anos de idade, e concursada há 22 anos. Com o retorno das aulas, o tema é o patrulhamento escolar, que inclui uma campanha contra assédio e drogas nas proximidades das escolas.

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

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

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

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

Entre as manchetes do noticioso *Repórter Nacional* das 7h, que foi ao ar no dia 8 de [dezembro](#), estava o seguinte destaque: *“Grêmio já está no Japão (...)”*. E o repórter entra com o seguinte texto:

*“Muito bom dia, ouvintes do nosso querido Repórter Nacional, o Grêmio de futebol porto-alegrense já está no Japão, né? Uma viagem um tanto quanto desgastante, cansativa, o grupo foi dividido. Parte do grupo fez escala em um lugar da Europa. O outro, em outro lugar da Europa por uma questão de logística, não havia lugar pra todo mundo no voo e não dava pra fazer um voo fretado – a grana é muito alta pra fazer um voo charter direto pro Japão, não dá.”*

Erraram o repórter, o locutor, o redator e o editor. Nesta temporada, o time do Grêmio sequer passou pelo Japão, porque o Mundial de Clubes foi realizado nos Emirados Árabes Unidos. Para chegar em Abu Dhabi, capital daquele país, os atletas saíram de São Paulo divididos em dois grupos, sendo que o primeiro fez escala em Londres e o segundo fez escala em Frankfurt, na Alemanha. A cada dois anos, a Fifa anuncia o país que vai sediar o Mundial de Clubes.

## Despreparo em entrevistas e temas jornalísticos

A edição do dia 2 de fevereiro do programa *Revista Brasília*, da Rádio Nacional de Brasília AM, foi transmitido da Câmara dos Deputados, fazendo a cobertura ao vivo da abertura dos trabalhos do Congresso, incluindo as eleições para os cargos da Mesa Diretora da Câmara. As outras notícias, na medida em que surgiam na pauta, eram inseridas no fluxo da cobertura. Enquanto o âncora entrevistava um professor de direito constitucional para falar da escolha do sucessor do ministro do STF, Teori Zavascki, falecido recentemente, e o impacto que isso poderia acarretar no andamento dos processos que vinha conduzindo, foi interrompido pela notícia (equivocada) da confirmação da "morte" da ex-primeira dama, Marisa Letícia, o que motivou um minuto de silêncio, seguido por aplausos de homenagem, no plenário da Câmara.

O jornalista questionou: *"Professor, bom dia, eu quero saber do senhor o seguinte: dá para fazer alguma projeção se, de fato, essa morte da ex-primeira dama, Marisa Letícia, pode ter algum impacto na trajetória política do ex-presidente Lula daqui para frente, já que ele já é apresentado como possível candidato? Tem um momento muito tenso dentro do Partido dos Trabalhadores. De que forma esta morte pode impactar neste momento político dentro do PT?"*

Faz parte do papel da imprensa repercutir as mortes. No entanto, é uma tarefa na qual um veículo da mídia pública deveria primar pela discricção e pela relevância. (...) Ficou fora de lugar repercutir a morte, ainda não declarada, da ex-primeira dama, pedindo a um entrevistado, que é especialista em direito constitucional, para avaliar como o fato poderia afetar o futuro político de Lula.

Também houve problema ao longo desta transmissão, no nacional *Revista Brasil*. A cobertura especial direto da Câmara dos Deputados envolveu as Rádios EBC – Nacional AM de Brasília, Nacional AM do Rio de Janeiro, Nacional da Amazônia e Nacional do Alto Solimões. Foram nove horas de transmissão, com interrupções para a entrada do radiojornalismo. A Ouvidoria analisou as primeiras quatro horas da cobertura, dentro do programa.

A falta de informação e o despreparo em relação ao tema podem ser observados pelo trecho levado ao ar pelo âncora da cobertura:

*"Pois bem, estamos no estúdio avançado da Rádio Nacional de Brasília. Excepcionalmente, hoje está aqui no Plenário Ulysses Guimarães, da Câmara dos Deputados. Devido à importância jornalística e a justificativa da nossa transmissão do Revista Brasil aqui, do Congresso Nacional... (sic)"*

A cobertura começou às 8h04, a sessão de escolha do presidente da Câmara dos Deputados estava marcada para começar às 9h, mas neste horário poucos parlamentares estavam na Casa Legislativa. O âncora também criou uma expectativa para o ouvinte de que o resultado sairia logo:

*"Em instantes, os 513 deputados irão escolher entre seis candidatos à diretoria da mesa desta casa, entre os cargos, o de presidente. Também à tarde, será feita a transmissão da abertura oficial do ano legislativo de 2017..."*

O resultado foi divulgado somente por volta das três horas da tarde.

Em seguida, o âncora informou que à tarde o presidente Michel Temer participaria da cerimônia de abertura do Ano Legislativo: *"Nesta solenidade, está confirmada a presença do Presidente da República Michel Temer"*. Mas não explicitou que a fonte desta informação era a agenda do presidente ou a

programação divulgada do evento, o que teria resguardado o profissional de ter dado uma informação que não se confirmou. A ida do presidente à cerimônia foi cancelada.

Em maio, o ouvinte Pedro Luiz Gonçalves entrou em contato com a Ouvidoria da EBC para reclamar do conteúdo do jornalístico *História Hoje* exibido no dia primeiro. O programete aborda temas sobre fatos históricos relacionados a cada dia do ano. O ouvinte escreveu:

*"Fiquei decepcionado com o ótimo quadro História Hoje. No dia do Trabalhador, a matéria que começa contando a história do dia histórico, acaba remetendo à necessidade de 'flexibilizar', tema em moda nos dias atuais para falar em cortar direitos. Seria uma mensagem subliminar da EBC em defesa das reformas do governo? Acho que a EBC deve corrigir este texto na radioagência, já que, como eu, outras pessoas o utilizam em sala de aula."*

A frase a que se refere o ouvinte – *"A tendência, se ninguém flexibilizar, é arrebentar"* – realmente é desnecessária, porque é opinativa, emite juízo de valor e beira o proselitismo, não contribuindo para a compreensão do fato histórico em pauta. Mas ao analisar o texto completo, outros problemas ficaram evidentes, o principal deles uma interpretação equivocada e parcial dos fatos históricos:

*"Há 131 anos, operários disseram basta às jornadas de trabalho escravizantes. Os ponteiros do relógio registraram muitas horas, dias, meses, anos. Mais de um século ficou para trás. O que mudou desde 1º de maio de 1886? No chão de fábrica o burburinho rolava solto. Na hora do almoço, na ida ao banheiro. Um insuflando o outro: – A gente tem que ir à luta e fazer uma greve geral! Se a gente não parar ninguém vai ouvir! A gente vai ficar aqui escravizado pra sempre! E os patrões precisam ouvir a gente!"*

O texto acrescenta uma dramatização inadequada aos fatos históricos, carente de fonte de informação, supondo a interpretação dos redatores sobre como teria sido a ação e a intenção dos personagens, como nas frases "Na hora do almoço", "na ida ao banheiro", "Um insuflando o outro" e na gíria "burburinho rolava solto".

Em seguida, outra frase deslocada de sentido:

*"O mundo sempre se dividiu entre os que mandam e os que obedecem, opressores e oprimidos."*

Quem disse isto? É uma observação, uma lei, uma filosofia ou a opinião pessoal dos redatores? Daí em diante, o resumo da história distorce os fatos e desperdiça tempo da narrativa com frases de efeito que não contribuem para o entendimento dos acontecimentos narrados, como neste trecho:

*"No dia 4 de maio, num dos muitos conflitos daquela semana, os manifestantes revidaram e atiraram uma bomba contra os policiais, provocando a morte de sete homens da corporação. E esse foi o combustível que faltava para explodir os ânimos dos dois lados de uma sangrenta guerra urbana. O caos estava instalado. Policiais atiravam contra os manifestantes. O saldo? Doze mortes e dezenas de feridos."*

A história está registrada em diversas fontes credenciadas. Segundo a versão da Enciclopédia Britânica, além dos policiais, pelo menos quatro civis morreram naquela manifestação de Chicago, em 1886. E não ficou provado que o explosivo foi atirado por manifestantes. Este embate ficou conhecido na história como "A Revolta de Haymarket" ou "Massacre de Haymarket".

Ainda de acordo com a Enciclopédia Britânica, tratava-se de uma manifestação pacífica de trabalhadores em greve pela redução da jornada de trabalho e em protesto pela morte de um trabalhador um dia antes. No final da manifestação, um desconhecido lançou uma banana de dinamite contra os policiais que tentavam dispersar o ato público. A explosão do artefato e o tiroteio que se seguiram deixaram vários feridos e resultaram na morte de sete policiais e de pelo menos quatro civis. No final, oito sindicalistas foram acusados e condenados por conspiração. No entanto, alguns nem sequer estavam presentes no evento de 4 de maio, e o suposto envolvimento deles nunca ficou provado.

Dos oito acusados, sete foram condenados à morte e um foi condenado a 15 anos de prisão. Em 1887, quatro foram enforcados e um cometeu suicídio na prisão. Os outros três foram considerados inocentes em 1893 e tiveram as sentenças revogadas. O governador de Illinois, John Peter Altgeld, concluiu que o julgamento não havia sido justo, porque grande parte das evidências eram forjadas, o juiz era parcial e o júri, de cartas marcadas a favor da promotoria.

O mais problemático do resumo feito pelo *História Hoje* é a distorção de sentido do fato histórico. A impressão que se tem, ao ouvir o episódio, é que os trabalhadores de 1886 eram o que hoje se convencionou classificar como “vândalos”, e não é isso que os registros históricos narram.

O programa diz ainda que o dia Mundial do Trabalho foi criado para “que as mortes [ocorridas nas manifestações de Chicago] não fossem esquecidas”. Mas segundo a Enciclopédia Britânica, as mortes apenas se tornaram um símbolo da luta internacional dos trabalhadores por melhores condições laborais; a data foi instituída na Segunda Internacional Socialista, reunida em Paris, em 1889. E o texto encerra com uma espécie de lição de moral, completamente inadequada para uma transmissão jornalística:

*“Mais de 130 anos se passaram e a luta entre patrões e empregados persiste. Por um lado, os patrões querem reduzir os custos operacionais, reduzir o número de empregados, enxugar as empresas. Todos os dias fecham mais e mais postos de trabalho. Os salários ficam cada vez mais achatados. Os trabalhadores querem reajustes salariais e melhores condições de trabalho. E a corda historicamente não é elástica e é esticada cada vez mais. A tendência, se ninguém flexibilizar, é arrebentar. Será que nada aprendemos com o nosso passado?”*

Se o passado for mal contado, principalmente pela mídia pública, aí sim temos que nos preocupar com o que estamos “ensinando” e com o que o público, a partir disso, poderá aprender – e a tradução fria para isso é manipulação da opinião.

Mesmo com a crítica do ouvinte e a análise da Ouvidoria, o texto e o áudio continuaram publicados na Radioagência.

Ainda em maio, o *História Hoje* destacou o Dia Internacional de Combate à Homofobia. O texto caricaturizou o drama do preconceito e da violência contra homossexuais ao utilizar linguagem inadequada e trilha sonora em descompasso com a seriedade do tema. O assunto foi tratado do ponto de vista puramente sexual:

*“E nas ruas a intolerância e a rejeição às pessoas que se relacionavam sexualmente com pessoas do mesmo sexo eram mais do que preconceituosas, eram cruéis.”*

A linguagem, totalmente inadequada, destacou desnecessariamente palavras ofensivas, tornando ofensivo o próprio texto:

*"Os poucos que ousavam assumir a sua preferência sexual eram apontados e xingados. Era comum os homossexuais ouvirem ataques verbais em casa e nas ruas como **bicha, baitola, transviado, perverso, tarado, anormal, doente...** podemos passar um dia inteiro enumerando a xingação e não vamos conseguir listar todos os insultos."*

Qual a necessidade de repetir os xingamentos para os ouvintes? Em que contribuiu para a comunicação pública e para a redução do preconceito?

Toda história tem sua própria carga dramática, até mesmo as tragédias e fatos desumanos. Para uma boa comunicação, a narrativa deve respeitar essa lógica. Assim, não se pode ilustrar uma tragédia com uma trilha circense ou, ao contrário, ilustrar uma cena circense com uma trilha dramática.

Da mesma forma, não se deve sonorizar a realidade corrente da desgraça humana com trilhas inspiradas em filme de suspense ou de terror. Não se trata de ficção, mas da difícil realidade de seres humanos. O preconceito e a violência contra homossexuais não é um fato passado, recolhido à história, mas recorrente nos dias de hoje.

Por mais que o texto, em dado momento, tentasse fazer uma reflexão, justificando de certa forma o desacerto do início, a trilha sonora persistia inconveniente: *"Tudo isso parece filme de ficção com baixo orçamento, não é mesmo? Mas não é. Ignorância e preconceito, um binômio perigoso que tem promovido a intolerância. Tudo indica que a homofobia é o novo filme. Dessa vez, de suspense e terror com cenas urbanas que desumanizam e negam a dignidade. Para dizer o mínimo, um filme sobre a violação aos direitos humanos que normalmente tem cenas de espancamento e morte."*

O programa é inadequado do começo ao final – aliás, um final digno de nota: *"enquanto houver aversão à diversidade e intolerância (sic), o mocinho e a mocinha vão morrer no final"*.

Além de dizer, equivocadamente, "enquanto houver aversão... à intolerância", esquecem-se de que a realidade dramática a que se reportam não é a de mocinhos e mocinhas, mas de mocinhos e mocinhos, mocinhas e mocinhas.

## Falta de coordenação e informação na transmissão

Ainda nesta cobertura especial de [fevereiro](#), a falta de coordenação ou ficou evidente. Às 9h34, o âncora que está na Câmara dos Deputados chama o apresentador no estúdio da Rádio Nacional AM de Brasília, mas quem responde é uma voz feminina que não se apresenta e chama o intervalo, sem explicar para o público o que ocorreu.

Apesar de a cobertura ter começado às 8h04 da manhã, a primeira participação de um convidado para falar sobre o assunto ocorreu às 9h37. O número de passagens entre âncoras para se chegar à notícia também chamou a atenção como, por exemplo, às 9h50, quando o âncora que está na Câmara dos Deputados chama o apresentador que está no estúdio na Rádio Nacional AM de Brasília, que chama o apresentador da Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro, que chama a repórter que traz informações sobre uma operação da Polícia Federal, também no Rio.

A Empresa Brasil de Comunicação (EBC), gestora dos veículos públicos, tem um compromisso, estabelecido em seu Estatuto, com a promoção da cultura nacional, através da produção e programação com finalidades educativas, artísticas, culturais. Um dos objetivos descritos no Art. VII do documento legal é “direcionar sua produção e programação pelas finalidades educativas, artísticas, culturais, informativas, científicas e promotoras da cidadania, *sem com isso retirar seu caráter competitivo na busca do interesse do maior número de ouvintes ou telespectadores*.”. Este é o chão comum a todo o trabalho de produção e difusão de conteúdos nos veículos públicos - produzir e zelar pelas produções com base nestes princípios, primando pela qualidade técnica e editorial.

Mas não era o que vinha acontecendo na Rádio Nacional do Rio de Janeiro, em relação a programas que há anos e até décadas estão na grade, apresentados por nomes que ainda guardam o prestígio de áureos tempos, mas que não têm mais condições de darem conta, sozinhos, das demandas técnicas exigidas para uma boa transmissão. É o caso do programa *Alô, Daisy*, que já foi objeto de análise da Ouvidoria em outra ocasião (Relatórios da Ouvidoria, [Julho/2014](#), pág. 51; [Outubro/2016](#), pag.26), e do programa *Ponto do Samba* apresentado pelo ilustre Rubem Confete. Estes programas foram reformulados quando a nova programação entrou no ar, no segundo semestre de 2017.

Em [junho](#), a nova programação da Rádio Nacional em rede entrou no ar por etapas. À meia-noite, entra no ar o programa *Madrugada Nacional*, com vinheta personalizada com o nome do apresentador, acompanhada de uma música que fala sobre madrugada, parecendo uma espécie de continuação da vinheta, já que veio na sequência, sem que houvesse qualquer referência a ser apresentação de uma música. Em seguida, toca um chorinho, prolongando a expectativa para a entrada do programa anunciado – foram quase três minutos antes que o apresentador começasse a falar; um tempo excessivo em se tratando de rádio, principalmente quando se está inaugurando um novo formato.

O apresentador finalmente entra no ar, sem cumprimentar o ouvinte ou se referir a qualquer mudança na grade de programação, o que seria de se esperar já que o comunicador transmitia apenas para o Rio de Janeiro e agora está em rede.

Ao se referir à rede, o apresentador comete a primeira de muitas falhas que se repetirão ao longo da extensa faixa de três horas de programa sob sua responsabilidade. A Rádio Nacional do Alto Solimões não fica em Benjamin Constant, como foi anunciado, mas na cidade de Tabatinga, Amazonas. Na sequência, ele cumprimenta os ouvintes que estão na capital do País:

*“O Entorno de Brasília, Núcleo Bandeirante, Sobradinho, Planaltina, Ceilândia, o Paranauá (sic), Planaltina de Goiás (sic), Gama, Novo Gama, Valparaíso de Goiás, é o entorno, né?”*

As cidades Núcleo Bandeirante, Sobradinho, Planaltina, Ceilândia e Paranoá (não Paranauá, como disse), Gama, não são cidades do Entorno, mas cidades satélites do Distrito Federal. Planaltina (e não Planaltina de Goiás), Novo Gama, Valparaíso, estas, sim, são cidades do Entorno.

Dando sequência às descrições geográficas, um novo tropeço: ao se referir ao Estado do Pará, cita que a cidade Soure é a capital da Ilha de Marajó, como se a ilha fosse um estado. Já, na região Sudeste fala ao ouvinte que a cidade de Vitória não margeia o mar. Outro tropeço, porque a capital do Espírito Santo é uma ilha.

Na reunião sobre a nova programação, a Ouvidoria sugeriu maior participação do jornalismo na produção e pesquisa dos programas sob a responsabilidade de comunicadores, para oferecer informação com mais qualidade ao ouvinte. É importante o alinhamento entre esses profissionais para fornecer pautas e informações relevantes e organizadas para suprir o roteiro da programação. É preciso que o apresentador disponha de fichas contendo informações como suporte, enquanto estiver no ar. As falas, ao longo do programa, não podem ser fruto apenas da intuição e criatividade do comunicador, o que nem sempre funciona.

Aos cinco minutos de programa, o comunicador chega ao litoral do Estado do Paraná, dando sequência ao roteiro geográfico, e cita que o programa *Fantástico* exibiu reportagem sobre corrupção em duas cidades portuárias. Na matéria da TV Globo, a prefeitura acusada de corrupção é a de Antonina e não a de Paranaguá, conforme disse o comunicador. Uma afirmação séria, que poderia ensejar o direito de resposta por parte da prefeitura citada indevidamente. Além disso, o apresentador se refere ao *Fantástico*, que foi ao ar no domingo, dia 2, como tendo ocorrido naquele mesmo dia. No entanto, esta edição do programa *Madrugada Nacional* estava sendo transmitida na segunda-feira, dia 3.

Entre 0h14 e 0h19, ainda falando sobre regiões, estados e cidades do Brasil, o comunicador lembra que as festas juninas estão chegando ao fim e cita datas de festejos e alguns músicos nordestinos de forró e outros ritmos, que fizeram e fazem sucesso.

*"O Nordeste não parou desde que os fogos subiram pra saudar Santo Antônio, no dia 12 de junho. O forró continua solto... Bom, Dominginhos, ele é de Caruaru, mas foi criado aqui no Rio de Janeiro. A gente reivindica um pouco, pelo menos a metade dele, aqui, pra gente. Se bem que Caruaru não abre mão, né. Ele foi, inclusive, sepultado lá."*

O detalhe é que Santo Antônio não é comemorado no dia 12, mas no dia 13 de junho. E Dominginhos não nasceu e foi sepultado em Caruaru, como diz o comunicador, mas em Garanhuns. Muitos outros erros de informação foram cometidos nesta edição do *Madrugada Nacional*.

## Problemas de edição e proselitismo

Uma das edições do radiojornal *Repórter Rio* de **fevereiro** apresentou matérias sem edição, textos repetidos e vinhetas publicizando o nome de um apresentador. O jornal também foi interrompido por 30 minutos e quando voltou a ser transmitido não foram dadas informações ao ouvinte sobre a continuidade do noticiário.

Mesmo sendo um informativo que, pelo nome, deve se dedicar a informações locais, também foram veiculados assuntos nacionais, inclusive repetindo matérias – uma delas foi transmitida às 7h42 e novamente às 7h58, com a mesma chamada.

Ao final da transmissão do noticiário, entra um programete de carnaval, Samba Enredo em Desfile, e uma propaganda do programa *Musishow*, com quase um minuto, onde se anuncia o nome do apresentador que, por uma coincidência, é o mesmo apresentador do *Repórter Rio* que entrará novamente no ar logo a seguir.

Às 7h38, o programa recomeça com duas vinhetas: uma do noticiário e outra do nome do apresentador, que em seguida apenas diz a hora, para logo depois entrar uma nova vinheta anunciando notícias esportivas e também explicitando o nome do comentarista. Anunciar o nome dos apresentadores em grande destaque, como é o caso da vinheta, não é adequado às produções jornalísticas e, mesmo nas de entretenimento, não condiz com os princípios da comunicação pública.

Em [março](#), um caso explícito de proselitismo político. A radionovela *Garantia do Futuro*, produzida pela Rede Nacional de Rádios, responsável pela produção de conteúdos para o Governo Federal, foi transmitida nas emissoras públicas da EBC como se fosse conteúdo da comunicação pública. Não houve informação ao ouvinte de que se tratava de uma peça publicitária do Governo Federal. A radionovela foi transmitida pelo programa *Revista Brasil* e pelo programa *Revista Brasília* em dias alternados e horários diversos.

Ao transmitirem produtos publicitários, as emissoras da EBC estão submetidas à mesma lógica das empresas de radiodifusão comercial, que é avisar ao público de que se trata de conteúdo publicitário – que em geral tem a intenção de promover o convencimento da audiência sobre o que se está anunciando.

A confusão ficou ainda maior quando o nome “Rede Nacional de Rádios”, citado sem uma explicação do que seja e qual sua função, remete ao nome das emissoras da EBC – Rádio Nacional AM de Brasília, Rádio Nacional FM de Brasília, Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro e Rádio Nacional da Amazônia –, quando o apresentador reforça essa ambiguidade ao afirmar, de maneira pouco clara, que a Rede “é nossa aqui da EBC”.

Ainda em [fevereiro](#), o programa radiofônico *Revista Brasil* realizou o primeiro programa da série sobre o projeto de Reforma da Previdência. Esta edição contou com a presença de quatro especialistas: o ex-presidente do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Mauro Hauschild; o médico especialista em saúde pública e representante brasileiro da Organização Ibero-americana de Seguridade Social (OISS), Baldur Schubert, e os advogados especialistas em direito previdenciário, Alexsandro Oliveira e Cristina Aguiar Ferreira da Silva.

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

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

Neste debate, os dois deputados defenderam incondicionalmente a proposta de Reforma da Previdência. O especialista do IPEA também defendeu a posição do governo, apresentando argumentos técnicos. Apenas a representante da OAB/DF defendeu pontos de vista divergentes – um debate visivelmente desequilibrado, em termos da pluralidade de opiniões.

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

A terceira edição, em [abril](#), cujo objetivo era esclarecer os principais pontos da Proposta de Emenda Constitucional que tratava da Reforma da Previdência, foi apresentado no Espaço Cultural da EBC, na sede em Brasília, com entrada franqueada para que o público pudesse acompanhar ao vivo. A transmissão foi feita em rede pela Rádio Nacional AM de Brasília, Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro e Rádio Nacional da Amazônia.

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

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

A programação disponibilizou uma hora de transmissão em rede para apresentar uma visão unilateral sobre o assunto, caracterizando, assim, publicidade da proposta do governo.

Ainda em [abril](#), o *Jornal da Cidade Segunda Edição*, edição do dia 19, anunciou como primeira manchete na escalada, que é a relação dos principais assuntos apresentada ao início da edição: "*Vigilantes entram em greve e prejudicam atendimento em hospitais do Distrito Federal*".

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

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

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

Contudo, diante da forma como o assunto foi anunciado pelo texto de apresentação, era de se esperar que a reportagem trouxesse informações sobre a situação dos hospitais afetados pela paralisação e quais unidades estariam com o atendimento prejudicado, seguindo a deixa do locutor. Em vez disso, a reportagem aborda corretamente a greve e seus aspectos como fato principal, como as reivindicações dos vigilantes e os principais pontos da proposta de negociação da categoria com o sindicato patronal.

Ambos os lados foram ouvidos na reportagem. Ao final, a consequência da paralisação na vida da cidade é informada: "*O impasse já reflete na vida dos brasilienses, que estão enfrentando problemas em hospitais e bancos.*"

## Problemas técnicos

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

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

Nas Rádios Nacional AM de Brasília, Nacional da Amazônia, MEC FM e MEC AM o mesmo problema foi observado, mas só no dia 11/4. Já a Rádio Nacional do Alto Solimões ficou totalmente muda nos dois dias de acompanhamento. O link aparecia e a barra do áudio também, mas não era possível ouvir nada.

## Constrangimento em notícias desfavoráveis ao governo e suas autoridades

Em [abril](#), o jornal radiofônico Repórter Brasil, abriu a edição do dia 28 com a manchete “*Centrais sindicais convocam greve geral para esta sexta-feira*”. Mas a primeira reportagem, transmitida ao vivo, informou apenas os problemas provocados pela paralisação do transporte público, sem, em nenhum momento, explicar o motivo e as reivindicações da greve geral.

Em seguida, o apresentador chama a participação do repórter do Rio de Janeiro, que fala por mais de quatro minutos sobre a paralisação dos transportes públicos e do trânsito na cidade do Rio de Janeiro. Durante os 45 minutos da edição, o motivo da paralisação convocada pelas centrais sindicais não foi citado. A edição radiofônica do Repórter Brasil limitou-se a repercutir os problemas de trânsito e transporte que eram consequências da greve geral.

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

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

A nota mais esclarecedora do dia foi veiculada às 8h da manhã pelo Nacional Informa:

*"As principais centrais sindicais do país convocaram uma greve geral para hoje em protesto contra as reformas trabalhista e da Previdência, que tramitam no Congresso Nacional, e a Lei da Terceirização. Várias categorias profissionais realizaram assembleias e anunciaram adesão ao movimento..."*

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

A cobertura do vazamento, em maio, da delação premiada dos donos da empresa JBS, Joesley e Wesley Batista, pelo radiojornalismo EBC, começou não pelo fato gerador da notícia, mas pela repercussão do fato com fontes oficial. A primeira notícia foi divulgada às 21h, no Nacional Informa, com a informação de que a Câmara e o Senado encerraram as sessões após o vazamento da delação.

A chamada para a notícia justifica as ações do presidente depois da divulgação do conteúdo das delações, sem antes informar ao ouvinte o que ocorreu: *"O presidente Michel Temer reúne assessores no Palácio do Planalto para avaliar notícia publicada no jornal O Globo sobre a citação do nome dele na delação premiada do dono do grupo JBS, Joesley Batista. A notícia provocou a suspensão dos trabalhos no Congresso Nacional..."*. A partir daí a repórter repercute a notícia no Congresso Nacional.

Em novembro, ao contrário da TV Brasil, a edição radiofônica do Repórter Nacional do dia 27 foi titubeante ao dar a nota sobre a abertura de procedimentos de apuração pela Comissão de Ética Pública da Presidência da República, que incluía o presidente da EBC. O programa Tarde Nacional do dia seguinte (28/11) sequer citou que o presidente da EBC, Laerte Rimoli, estava entre os investigados.

Locutora: *"A Comissão de Ética Pública da Presidência abriu procedimento para investigar a ministra dos Direitos Humanos, Luíslinda Valois. De acordo com o presidente da comissão, Mauro Menezes, Luíslinda teria recebido valor de diárias em dias que não trabalhou. A Comissão de Ética também aplicou uma advertência ao presidente da Eletrobras, Wilson Ferreira Júnior, por comportamento inadequado em uma reunião interna com empregados."*

Locutor: *"A comissão também abriu investigação para apurar a conduta do presidente da Empresa Brasil de Comunicação, Laerte Rimoli, após ele ter compartilhado nas redes sociais postagens sobre as declarações da atriz Thais Araújo sobre racismo. Conteúdos que, de acordo com a comissão, podem ferir a observância ao decoro do cargo."*

Teria sido melhor ir direto ao ponto, informando que as postagens compartilhadas foram consideradas de cunho racista, o que justificaria a abertura do procedimento na Comissão de Ética. O simples compartilhamento de "postagens sobre as declarações da atriz Thais Araújo sobre racismo" não informa o público sobre a pertinência da ação posta em curso, pois não relata qual a gravidade considerada pela Comissão.

Ainda em novembro, o noticiário referente à decisão da Justiça de suspender e depois autorizar a propaganda do Governo Federal sobre a Reforma da Previdência padeceu de dois problemas recorrentes no jornalismo das emissoras públicas – a abordagem oficialista e a falta de suíte, acompanhamento do desfecho dos assuntos.

A 14ª Vara da Justiça Federal no Distrito Federal aceitou pedido da Associação dos Auditores Fiscais da Receita Federal (Anfip) e da Federação Nacional do Fisco Estadual e Distrital (Fenafisco) e suspendeu a veiculação de campanha sobre a Reforma da Previdência em televisão, rádio, jornais, revistas, internet e outdoors. A juíza Rosimayre Carvalho acolheu a ação encabeçada pelas duas entidades que argumentavam que a propaganda do governo não era educativa e apresentava inverdades sobre o tema. Essa decisão ocorreu no final da tarde do dia 30 de novembro, mas a primeira informação sobre esse assunto só entrou no noticiário da Rádio Nacional na edição do Nacional Informa, às 22h. O locutor leu a manchete:

*"Justiça suspende propaganda do governo sobre reforma da previdência."* E em seguida questionou a repórter que acompanhava o caso. *"A AGU já foi notificada?"*

Na manhã seguinte (1/12), a edição do Repórter Nacional das 7h trouxe o tema como sua primeira manchete: *"Justiça manda suspender propaganda da reforma da previdência."* E ao chamar a repórter que repetiu praticamente o mesmo texto da noite anterior, o locutor lê: *"A Justiça do Distrito Federal suspendeu a campanha publicitária sobre reforma da previdência. O governo deve recorrer contra decisão."*

O informação sobre o governo recorrer é, por óbvia, desprovida de conteúdo noticioso.

Na noite de domingo (3/12), o desembargador Hilton Queiroz reverteu a decisão da juíza e liberou a propaganda sobre a Reforma da Previdência, atendendo a recurso da Advocacia-Geral da União (AGU). O noticiário da emissora não se referiu ao recurso nas vezes em que noticiou o assunto. E a suíte do caso também não foi abordada pela Rádio Nacional nem no domingo e nem no dia seguinte. A suíte da suspensão da propaganda sobre a Reforma da Previdência foi ignorada no noticiário.

## Erros e inadequação de linguagem

Em julho, o radiojornal Repórter Nacional, já dentro da nova paginação da programação das rádios, mostrou que o modelo adotado permite o dinamismo próprio do rádio, oferecendo informação atualizada ao ouvinte logo nas primeiras horas do dia. A avaliação geral é positiva.

No entanto, alguns aspectos que a Ouvidoria tem percebido como recorrentes merecem atenção para que possam ser alinhados. A maioria diz respeito ao texto das reportagens. Ao contrário do que requer a técnica de redação para rádio, boa parte dos textos apresentaram uma redação mais apropriada a impressos – são muito longos, com expressões que não são próprias da locução radiofônica, como, por exemplo, o uso de formas pronominais (... checá-la...), como ocorreu em reportagem sobre cobrança de boletos vencidos. Na maioria dos textos observados, os assuntos poderiam ficar mais enxutos, de acordo com as regras de redação radiofônicas.

Outro exemplo é o chamado vício de linguagem, como o uso incorreto do verbo seguir. "Seguir" não é um verbo de ligação e, portanto, não pode unir o sujeito a um adjetivo. Em frases como a que foi lida em reportagem – "... um dos baleados na perna segue internado..." – "seguir" não deve substituir o verbo "continuar". É simples notar que o verbo "continuar", que é um verbo de ação, forma uma contradição com a palavra "internado", que indica exatamente o oposto, com a agravante, nes-

te caso, de que o sujeito da oração estava provavelmente impossibilitado de seguir, já que fora baleado na perna. Outros casos em que se deve evitar o uso deste verbo: “a via segue interdita”, “fulano segue inconsciente”, “o trânsito segue parado”.

Menos frequente, mas ainda presente é o “aí”, que é pronunciado como se fosse uma pontuação em lugares do texto em que o advérbio de lugar não faz sentido. – “... e ocorre aí às vésperas...”, “... a gente já adiantou aí para o nosso ouvinte...”. Esse hábito de linguagem, mesmo indesejável, não tira o mérito das boas reportagens onde ocorreram. O “né” também marcou presença em uma das reportagens.

A tendência a abordagens oficialistas é também um problema recorrente, que deixa a impressão de personalismo e publicidade oficial de autoridades, como no texto de chamada para a reportagem sobre imigrantes venezuelanos: “Ministro da Justiça garante apoio humanitário aos imigrantes venezuelanos” – quando seria mais adequado dizer “Governo federal garante...”.

Na primeira reportagem da edição, o texto de abertura, lido pelos apresentadores, usa eufemismos para anunciar a reportagem – “... são temas que vão agitar o Congresso...”; “... senadores e deputados vão ter que trabalhar bastante para garantir o recesso...” – quando seria mais informativo e atraente para o ouvinte antecipar um resumo do mais importante da notícia.

A dicção de alguns dos repórteres também é um aspecto que merece maior investimento, já que, ao lado de outros elementos sonoros, a boa dicção, a entonação e modulação corretas de todos os que falam no ar é que tornam a audição agradável, fidelizando a audiência.

Em matéria sobre os exilados venezuelanos, a apresentadora, ao anunciar a reportagem, comete um pequeno tropeço ao dizer “na Roraima”. Ao completar a frase, faz mais um esforço de correção. Os tropeços eventuais, quando são remendados, tornam-se mais evidentes. O melhor teria sido – e sempre é – admitir a falha e retomar o texto da forma correta.

Na janela local, a Nacional do Rio traz informações sobre os horários de todos os transportes públicos na cidade. Após uma vinheta, a repórter dá informações sobre a situação dos aeroportos e se refere, ao final, a uma operação no aeroporto que não havia sido comentada, deixando a frase sem sentido: “... até o momento não existe registro de atraso ou cancelamento de voo em decorrência da operação no aeroporto”.

Na reportagem sobre o atendimento de vítimas de ferimento à bala nos hospitais da rede pública, a sonora do secretário de Saúde do Rio teve um corte errado na edição, ficando uma frase incompleta ao final. A entrada da repórter da rádio França ficou prejudicada, com vários e longos assuntos que em geral não estão na atenção imediata dos ouvintes, lidos em sequência, com narração que não colaborava para marcar a separação entre os temas.

Na nota de divulgação da programação infantil da TV Brasil, uma informação equivocada: “... outro diferencial da programação da nossa TV Brasil: a ausência completa de veiculação de publicidade”. Não há publicidade comercial, mas há publicidade institucional e também da própria programação. Da forma como foi dito, pode parecer ao ouvinte que não haverá intervalos na programação, o que não é fato.

Em setembro, a falta de coordenação e apuração de informação na cobertura jornalística da Rádio Nacional impediu que os ouvintes pudessem ter clareza sobre os fatos referentes a sessão do Su-

premo Tribunal Federal (STF) sobre o envio, à Câmara dos Deputados, da segunda denúncia do então procurador-geral da República, Rodrigo Janot, contra o presidente da República, Michel Temer. Houve fragilidades, como não ter citado ao longo das matérias que a denúncia não se referia apenas ao presidente Temer, mas incluía os ministros Eliseu Padilha e Moreira Franco.

A reportagem comete falhas ao a votação da denúncia no Plenário do STF, quando a repórter dá como definitiva a decisão de enviá-la à Câmara dos Deputados, embora a conclusão fosse ocorrer apenas na sessão do dia seguinte. Dos onze ministros do Supremo, oito votaram nesta tarde. A repórter, que acompanhava o caso, entra ao vivo, cita o placar da votação e não inclui o voto do ministro Dias Toffoli. Também não informa quando o julgamento será retomado.

Ao comentar sobre o voto do ministro Barroso, a repórter desliza na concordância: "... o julgamento foi motivado pela defesa de Temer com a justificativa de que as acusações refere-se a um período em que o presidente não estava no cargo."

Na pauta do STF também estava a votação sobre o ensino religioso nas escolas públicas. Sem que o tema fosse contextualizado a locutora chama a reportagem:

"Boa noite. Já tem alguma decisão sobre o ensino religioso?" - assim, sem nenhuma contextualização ou explicação, para os ouvintes, sobre a que se referia "o ensino religioso". Na verdade tratava-se da decisão, pelo STF, sobre se o ensino religioso nas escolas públicas poderia ser confessional com a admissão de professores que atuem como representantes de confissões religiosas, segundo a Agência Brasil.

Alguns erros foram notados em uma das edições de [setembro](#) do noticioso Repórter Nacional das 18h. O assunto era a apresentação, na Comissão de Constituição e Justiça da Câmara dos Deputados, do relatório sobre a segunda denúncia da Procuradoria-Geral da República contra o presidente Michel Temer e os ministros da Casa Civil, Eliseu Padilha, e da Secretaria-Geral da Presidência da República, Moreira Franco.

A reportagem diz que a atuação dos ministros Eliseu Padilha e Moreira Franco era típica da atividade de **política partidária** e não configurava crime de organização criminosa - o certo seria dizer político-partidária.

Outro erro: "*Ele chegou a chamar as delações premiadas de espúria...*" - como se a palavra "espúria" fosse um substantivo e não um adjetivo, que pede concordância nominal.

Também foi inadequado o texto que resume na expressão "aumento do poder" o que disse o deputado relator: "o Ministério Público, hoje, é um órgão poderoso do nosso sistema que domina a Polícia Federal mancomunado com o judiciário. Trouxe para o País um desequilíbrio nas relações entre os poderes da República".

A falta de atenção sobre a pronúncia do nome de um entrevistado fez com que o especialista em direito constitucional e criminal, Adib Abdouni fosse chamado de três maneiras diferentes durante a mesma entrevista: Adib, Aradib, Adibo. O deputado Bonifácio de Andrada também teve o sobrenome pronunciado "Andradas".

Em [outubro](#), em reportagem sobre a possível anulação do acordo de delação premiada da JBS, um grave equívoco: "*A defesa dos executivos da J&F que controla a empresa JBS disse que tudo será es-*

clarecido, assim que a gravação for **melhor** examinada provando, segundo a nota, que não houve ato que comprometa a **má-fé** dos colaboradores.

O correto seria dizer "mais bem examinada" e "comprometa a boa-fé".

## Falta de coordenação, de supervisão e de atenção com o ouvinte

O programa Sintonia Nacional, vai regularmente ao ar de segunda a sexta-feira, pela Rádio Nacional do Rio, no horário entre 20h e 22h. Na noite de terça-feira, 14 de novembro, o programa não entrou no horário previsto, dando lugar ao horário eleitoral gratuito. Não houve qualquer informação ao ouvinte que o programa Sintonia Nacional começaria excepcionalmente 10 minutos mais tarde.

Às 20h10, o Sintonia Nacional entra no ar, e embora o locutor não se identifique, uma vinheta anuncia: "ZYJ 460 Rádio Nacional do Rio de Janeiro. 1130 KHZ, uma emissora da EBC Empresa Brasil de Comunicação."

Sem informar que um novo programa começa, e sem identificar seu conteúdo, uma voz de locutor, aparentemente gravada, informa: "Aqui, na Rádio Nacional, o melhor da música pra você. Rita Lee." Não houve uma abertura natural do programa.

Na segunda hora, no entanto, uma vinheta passou a identificar o programa como Sintonia Instrumental e assim foi até 22h. No Portal de Rádios da EBC, o programa é apresentado com o seguinte perfil:

*"Programa de variedades transmitido ao vivo, de segunda a sexta-feira, das 20h às 22h. Entrevistas, reportagens, flashes, os assuntos da cidade e do Estado do Rio com as repercussões dos principais fatos do dia, além da participação dos ouvintes. O programa toca o melhor da música popular brasileira em seus variados gêneros. O Sintonia Nacional abre espaço para a exibição dos conteúdos do acervo da Rádio Nacional com quadros de humor, radiodramaturgia, programas de auditório, entre outros."*

Na primeira hora do programa não houve informação extra, entrevista ao vivo, e material do acervo da emissora como quadros de humor, radiodramaturgia e programas de auditório. Também não houve participação de ouvinte e flashes ao vivo. A programação levou ao ar músicas populares contemporâneas.

A cada três músicas e longa pausa, a voz do locutor anuncia, antes de emendar no nome de quem vai interpretar a canção seguinte, da série de três: "Aqui, a música não para. Rádio Nacional."

Quando chegou 21h, houve pausa para o noticiário Nacional Informa. E às 21h04 o programa é retomado com a vinheta que identifica Sintonia Instrumental. E assim prosseguiu pela hora seguinte, embora a programação da emissora informe que o programa do horário se chama Sintonia Nacional. Até o fim do programa, 22h, apenas uma música instrumental foi executada.

## Recomendações



Relatório Anual 2017, diferentemente dos anteriores, traz a seção Recomendações, em observância ao Art. 14, II, da Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, que diz que, com vistas à realização de seus objetivos, as Ouvidorias deverão:

“II – elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.”

O inciso I refere-se às manifestações encaminhadas pelos usuários; no entanto, na Lei de criação da EBC e no Estatuto da empresa, ao lado da atenção às manifestações dos usuários, há a exigência explícita a que a Ouvidoria deverá realizar o “acompanhamento crítico da programação dos canais públicos”. Daí pode-se deduzir que a Ouvidoria responde, juntamente com os usuários, pela observação crítica e controle de qualidade do serviço prestado pelos veículos públicos geridos pela EBC.

Portanto, as recomendações constantes deste Relatório são baseadas em um conjunto de apontamentos que reúne tanto as análises críticas feitas diretamente pela Ouvidoria quanto as que levam em consideração as demandas que recebemos dos usuários.

---

## TV Brasil

1. Priorizar a qualidade da recepção do sinal da TV Brasil na TV aberta, já que a população que mais se beneficia da programação pública, em sua maioria, não tem acesso a outras formas de recepção. Segundo dados do IBGE publicados pela Agência Brasil, *"Um quarto dos domicílios com aparelhos de TV do país, cerca de 15 milhões de domicílios (23%), tinha apenas TV analógica aberta e não teria programação televisiva após a substituição do sinal analógico pelo digital em todo o território nacional. No Nordeste, 27,7% não possuíam TV digital aberta, TV por assinatura, nem internet, no Sudeste, 21,8%. Em 2013, 28,5% dos domicílios brasileiros não tinham nenhuma dessas modalidades"*. Não levar esta realidade em consideração seria o equivalente a colaborar com a exclusão dos segmentos menos favorecidos – justamente o oposto da missão da comunicação pública.

2. Promover a conscientização dos jornalistas, principalmente daqueles que ocupam cargo de gestão, sobre os prejuízos à comunicação pública quando da exibição de reportagens e/ou programas jornalísticos que omitem ou tentam contornar informações que poderiam ser incômodas ao governo federal e suas autoridades. O viés oficialista destas abordagens gera descrédito para a emissora pública; ao mesmo tempo, não traz benefício para os eventuais interesses envolvidos, já que diante do crescimento das mídias e da velocidade das notícias por meios digitais o público sempre estará informado por outras fontes – e obviamente que a comparação é inevitável. O resultado disso é o afastamento do público, já que a emissora passa a ser vista como meio de propaganda governamental.

3. Promover, através do setor de Educação Corporativa, cursos de capacitação e/ou formação continuada para empregados que atuam nas áreas finalísticas, aprimorando a qualidade dos textos, das edições, da dicção etc.

4. Estimular a reflexão e promover oficinas sobre comunicação pública e direitos humanos, para que a abordagem em reportagens de caráter humanístico possa reproduzir a missão da empresa na contribuição para formação crítica das pessoas.

5. Aprimorar o processo de supervisão para evitar a incidência de erros técnicos que poderiam facilmente ser evitados, mas que têm se mostrado recorrentes.

6. Aprimorar a supervisão de reportagens e programas enviados pelas emissoras parceiras, para evitar proselitismo político e *merchandising*, o que sempre acaba ocorrendo na programação da emissora pública.

7. Cumprir efetivamente a premissa da diversidade na TV Brasil, não através simplesmente de representação de negros em produções e/ou datas específicas, mas nos conteúdos em geral, notadamente os jornalísticos, incluindo-os no conjunto de convidados chamados a opinar sobre temas importantes da agenda nacional e mesmo pautas gerais.

8. Estabelecer critério de relevância, priorizando assuntos que sejam efetivamente de interesse público, abordando os temas por seus diversos aspectos e opiniões envolvidas – notadamente nos telejornais.
9. Evitar elaborar as reportagens iniciando pela repercussão com fontes oficiais, antes que o fato principal tenha sido mencionado.
10. Dar visibilidade ao serviço de Ouvidoria na emissora, valorizando o fato de o público poder se manifestar sobre o serviço prestado pela emissora pública. Esta é uma forma de ter conhecimento sobre a percepção dos telespectadores e poder promover ajustes que eventualmente se mostrem necessários.

1. Verificar se os títulos das matérias e as fotos que eventualmente as acompanham combinam com os textos.
2. Verificar se os “Saiba mais” que eventualmente acompanham as matérias são pertinentes.
3. Checar com mais atenção à ordem de grandeza das cifras citadas nos textos, para evitar a troca de milhões por milhares, bilhões por milhões etc.
4. Verificar a coerência dos dados expressos em percentuais, checando, por exemplo, se a soma ultrapassa 100%.
5. Não reproduzir variações percentuais sem a base de referência.
6. Se os dados apresentados em uma matéria se baseiam em uma amostra, não deixar de mencionar este fato.
7. Nas matérias produzidas por agências parceiras, fazer uma leitura crítica para garantir que as informações fazem sentido. Quando houver dúvidas, comparar o conteúdo em português com o conteúdo na língua original da agência e checar a tradução. Ao se deparar com erros, editar a matéria.
8. Desconfiar dos fatos apresentados em declarações propagandísticas. Checar os fatos com fontes alternativas e, caso haja divergências, incluir as informações alternativas na cobertura.
9. Dar ao fato principal o devido destaque no título e no lide da matéria.
10. Pesquisar os conteúdos disponíveis nos arquivos para contextualizar as notícias, no próprio texto ou na forma de “Saiba mais”.
11. Verificar se as matérias baseadas em estudos e pesquisas contêm as informações mais relevantes para o público dos veículos da EBC. Isto normalmente requer que o relatório original seja consultado, porque as notas à imprensa fazem uma seleção que reflete os interesses de quem realizou o estudo. Além disso, não é raro as notas divulgarem informações erradas ou confusas.
12. Deixar claro para os leitores quando um conteúdo é produto da reportagem da Agência Brasil e quando a autoria é da área de promoção institucional da EBC.
13. Quando publicar conteúdos que citam informações baseadas em postagens nas redes sociais, confirmar que, no intervalo, não tenha havido novas postagens com informações mais atualizadas.
14. Evitar a tendência oficialista, com opiniões e abordagens exclusivamente oficiais, incluindo outras fontes e dando igual destaque aos pontos de vista divergentes.
16. Evitar começar matérias com declarações oficiais antes de se referir aos fatos geradores da notícia, o que, em casos polêmicos da política, denota constrangimento diante de notícias desfavoráveis ao governo.

17. Dar preferência a parcerias que permitam que notícias internacionais sejam reproduzidas pelos usuários dos conteúdos da Agência Brasil, evitando o risco de terem conteúdos restritos reproduzidos, apesar do aviso, como o caso da Agência EFE.

18. Procurar dar mais transparência e destaque à correção de erros, mas, de preferência, evitá-los.

---

## Portal EBC

1. Sempre ter o cuidado de conferir os dados referentes aos programas anunciados no Portal, para não decepcionar o público interessado em acompanhar a programação das emissoras da empresa e os jornalistas que buscam ali informações para divulgação.
2. Verificar se as fotos combinam com as chamadas
3. Promover o entrosamento entre as equipes da Agência Brasil e da Gerência de Estratégia de Jornalismo Web na escolha das *tags* dos conteúdos e das palavras de referência utilizadas na seção "Temas do momento", na capa do Portal EBC, para evitar desencontros e desatualizações nas listas de conteúdos.
4. Checar os *links* nas chamadas no Portal para assegurar que estão corretos e em funcionamento.
5. Solucionar os problemas no iAcervo, que alimenta a exibição da grade de programação da TV Brasil, para evitar períodos de pane, quando quem consulta o site vê apenas a mensagem "Não existe programação para essa data".
6. Melhorar o funcionamento da atualização automática das versões dos conteúdos disponíveis para compartilhamento nas redes sociais, para que os conteúdos com fotos sejam acompanhados pelas fotos ao invés da logo da EBC.

---

# Sistema de Rádio

1. Supervisionar, de forma mais efetiva, reportagens enviadas pelas emissoras parceiras, para evitar proselitismo político e *merchandising*, o que ocorre pontualmente na programação da emissora pública.
2. Estabelecer a prática de pesquisa, pelos comunicadores ou produtores de programas, para evitar informações mal apuradas sobre fatos de interesse público que constam do noticiário de outras emissoras com dados sempre atualizados.
3. Prover os comunicadores de roteiro e fichas de assuntos para evitar que as informações sejam apresentadas de forma confusa.
4. Reunir dados relevantes sobre eventuais entrevistados, para evitar perguntas deslocadas ou vazias.
5. Estabelecer critérios e roteiros claros para as transmissões, além de apurar adequadamente os dados a serem transmitidos, evitando, por exemplo, a repetição de entradas ao vivo sem que o evento programado tenha iniciado.
6. Revisar as matérias antes de irem ao ar, para evitar falhas de edição e/ou transmissão de material desatualizado.
7. Promover maior supervisão sobre falhas técnicas recorrentes no áudio, como desnível de volume entre participantes de diferentes regionais e vazamento de áudio.
8. Promover maior integração entre radialistas e jornalistas para evitar erros de informação e texto inadequado para o rádio.
9. Estabelecer critérios de controle de proselitismo político em produções.
10. Maior coordenação entre as redações do rádio e da agência para não haver discrepância nas informações sobre assuntos de grande repercussão.
11. Evitar o enfoque oficialista tanto nas reportagens, quanto em programas.
12. Evitar que as interações mais coloquiais entre comunicadores se prolonguem além do conveniente, evitando as longas conversas de caráter estritamente pessoal.
13. Promover cursos, através da Educação Corporativa, ou outros recursos para melhorar a dicção de repórteres e comunicadores.

Monitoramento e Gestão da informação

Em 2017, a Ouvidoria realizou sete pesquisas e/ou levantamentos: 1) sobre a diversidade racial no *Repórter Brasil*; 2) sobre o desligamento do sinal analógico da TV Brasil via satélite; 3) sobre a percepção dos usuários sobre o atendimento da Ouvidoria, e 4) sobre a percepção do público interno sobre a Ouvidoria; 5) Percepção dos telespectadores sobre a TV Brasil; 6) Percepção de leitores sobre a Agência Brasil; 7) Percepção dos ouvintes sobre a Rádio MEC FM.

### 1) Diversidade racial no telejornal *Repórter Brasil*

O resultado da pesquisa sobre diversidade racial no telejornal *Repórter Brasil*, da TV Brasil, foi publicada em Boletim da Ouvidoria, em Relatório da Ouvidoria no mês de [dezembro](#), e foi tema de uma [Coluna da Ouvidoria](#).

Para compor a amostra, foram analisadas 26 edições do *Repórter Brasil*, edição da noite, do mês de março de 2017. O objetivo foi identificar a presença e a posição ocupada por pessoas pretas no noticiário do principal telejornal da TV Brasil. O levantamento dos itens observados foi classificado nas seguintes categorias: reportagens (327), enquetes (49), notas cobertas (45), escaladas (32), matérias especiais (4) e entrevistas (3). Ao todo, foram vistas e computadas 2.330 imagens de pessoas.

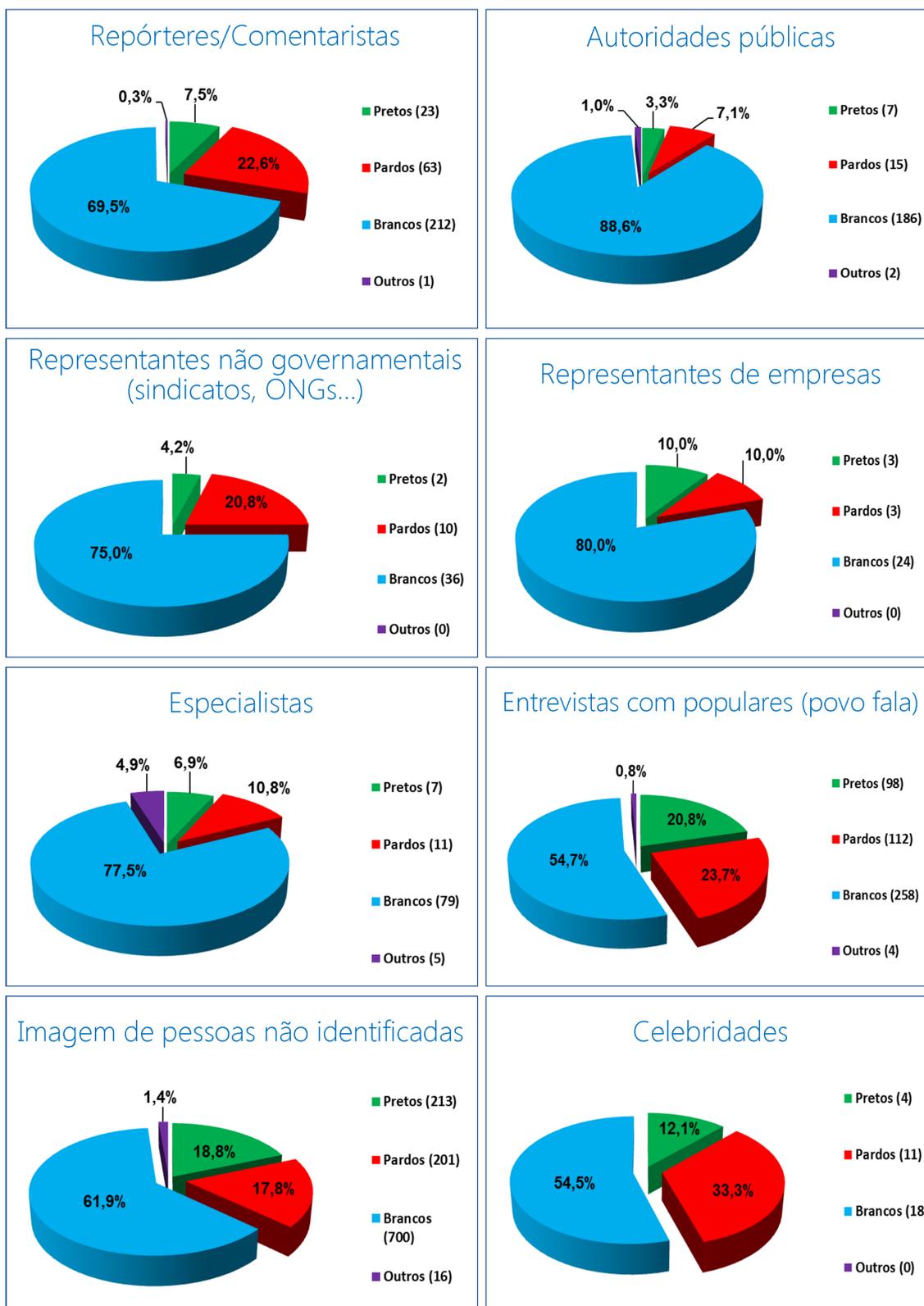
Para identificação dos dados observados, utilizamos a classificação do IBGE de pretos, pardos, brancos, indígenas e amarelos – estes últimos, por não serem o foco específico do levantamento, foram classificados como “outros”. Mas é preciso chamar atenção para o fato de praticamente não aparecerem nas cenas. Quanto à posição ocupada pelas pessoas nas diversas matérias, utilizamos categorias genéricas: repórteres/comentaristas; autoridades públicas; representantes não governamentais (sindicatos, ONGs...); representantes de empresas; especialistas; entrevistas com populares; pessoas não identificadas (imagens); celebridades.

Nas edições analisadas, repórteres/comentaristas brancos apareceram 212 vezes; pardos, 69, e pretos, 23. Entre as autoridades públicas entrevistadas, 186 eram brancos; 15 pardos e 7 pretos. Entre representantes não governamentais, 36 eram brancos, 10 eram pardos e 2 pretos. Dos representantes de empresas, tivemos 24 brancos, 3 pardos e 3 pretos. Entre especialistas entrevistados, 79 eram brancos; 11 eram pardos e 7 eram pretos. Nas entrevistas com populares (povo fala), 258 eram pessoas brancas; 112 eram pardas, e 98 pretas. Na categoria de pessoas não identificadas, aparecendo apenas nas imagens, tivemos 700 brancas; 213 pretos e 201 pardos. Entre as celebridades, 18 pessoas eram brancas, 11 eram pardas e 4 pretas.

A pesquisa pretendia estabelecer uma comparação entre diversos períodos do telejornalismo da TV Brasil, bem como dos demais veículos públicos, o que não foi possível. No entanto, essa breve

amostra já chama a atenção para o fato de a EBC não espelhar uma realidade verdadeiramente plural em seu veículo de maior visibilidade e em seu produto de maior prestígio, que é o *Repórter Brasil*.

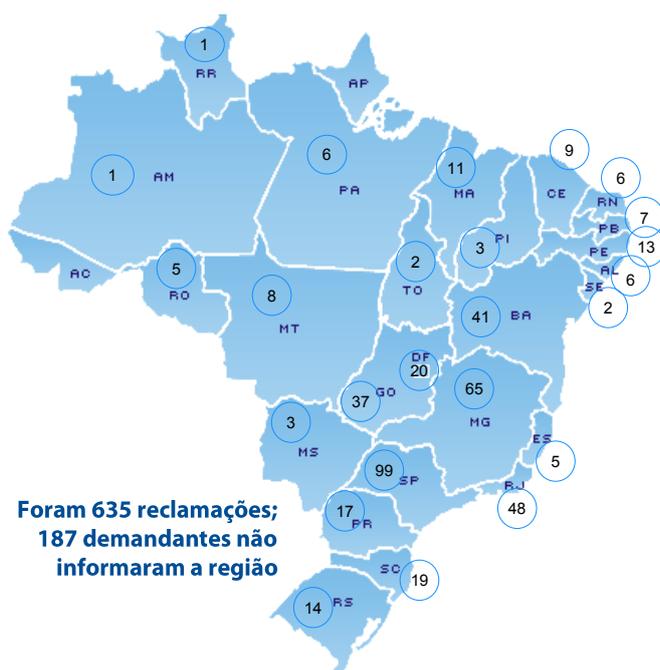
Em que pesem as louváveis iniciativas de levar ao ar uma novela com protagonistas pretos, mesmo que estrangeiros, e de manter em sua grade de programas apresentados por pretos, nada se compara à narrativa da vida real trazida pelo jornalismo diário, onde, neste caso, os pretos estão sub-representados.



## 2) Desligamento do Sinal Analógico da TV Brasil via Satélite

Sobre o desligamento do sinal analógico da TV Brasil via satélite: em abril de 2017, as transmissões do sinal analógico da TV Brasil pelo Satélite Star One C2 foram encerradas, dando início à transmissão do sinal digital pelo mesmo satélite. A partir desta decisão, a Ouvidoria recebeu 479 mensagens, sendo que 228 por e-mail ou pelo formulário, e 251 por telefone. Para essas mensagens, a Ouvidoria enviou uma resposta elaborada pela Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia, orientando como sintonizar novamente o sinal da TV Brasil. Os três primeiros meses após o desligamento concentraram o maior número de reclamações e pedidos de informação.

Em dezembro, a Ouvidoria entrou em contato com 158 desses usuários, solicitando, através de formulário, que informassem se já estavam conseguindo sintonizar a TV Brasil. O retorno foi de 34,8%, ou seja, 55 respondentes. Destes, 35 (64%) não resolveram o problema e não assistem mais à TV Brasil; 15 (27%) adquiriram um receptor compatível e continuaram acompanhando a emissora; e 5 (9%) disseram que passaram a sintonizar a emissora por outros meios. Também foi solicitado que deixassem um comentário sobre a TV Brasil, e 20 deram opinião. Dentre as respostas, 55% (11 respostas) consideram a programação boa e interessante; dos que não têm mais acesso, 30% (6 respostas) lastimam não poderem acompanhar a programação; e 15% (3 respostas) reclamam da programação.

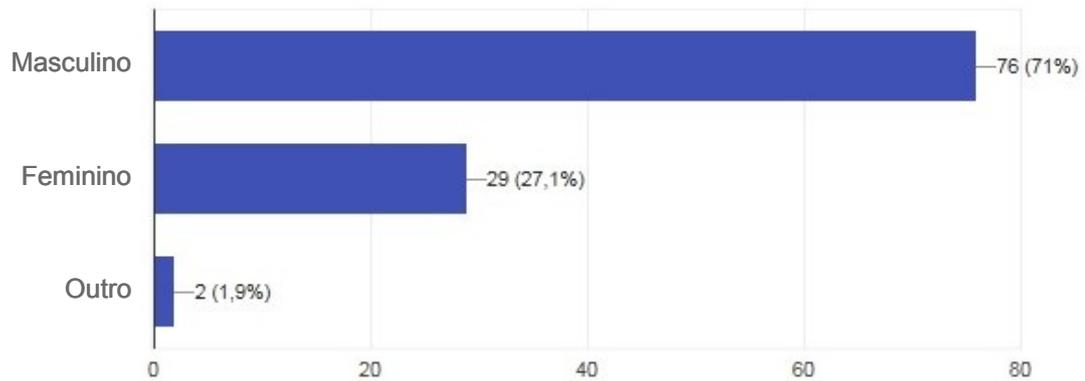


Estado	Demandas
Alagoas	6
Amazonas	1
Bahia	41
Brasília	20
Ceará	9
Espírito Santo	5
Goiás	37
Maranhão	11
Mato Grosso	8
Mato Grosso do Sul	3
Minas Gerais	65
Pará	6
Paraíba	7
Paraná	17
Pernambuco	13
Piauí	3
Rio de Janeiro	48
Rio Grande do Norte	6
Rio Grande do Sul	14
Rondônia	5
Roraima	1
Santa Catarina	19
São Paulo	99
Sergipe	2
Tocantins	2
<b>Total</b>	<b>448</b>

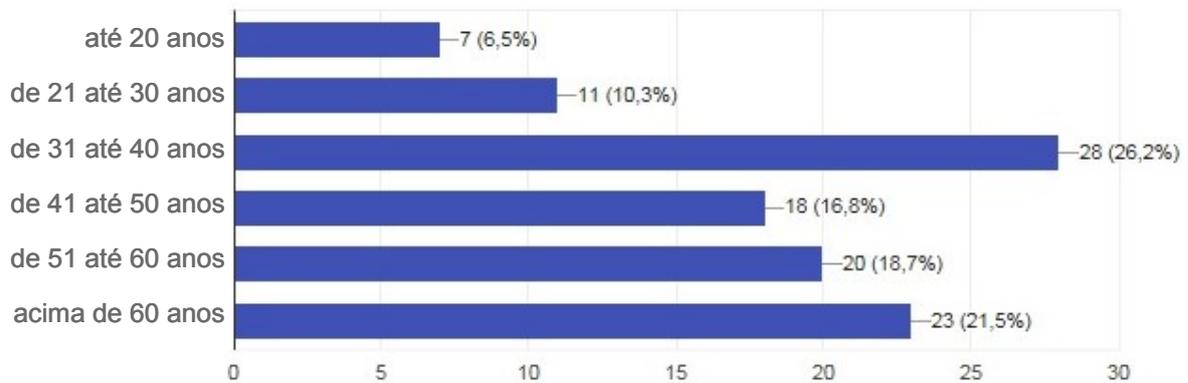
### 3) Percepção do público sobre o atendimento da Ouvidoria

Em dezembro, a Ouvidoria enviou um questionário para as 780 pessoas que entraram em contato com o setor de Atendimento no segundo semestre de 2017, para saber a opinião sobre o serviço de Ouvidoria. O índice de respostas foi de 13,6% e a maior parte foi de homens (71%), idade entre 31 e 40 anos (26,2%) e ensino superior completo (37,4%).

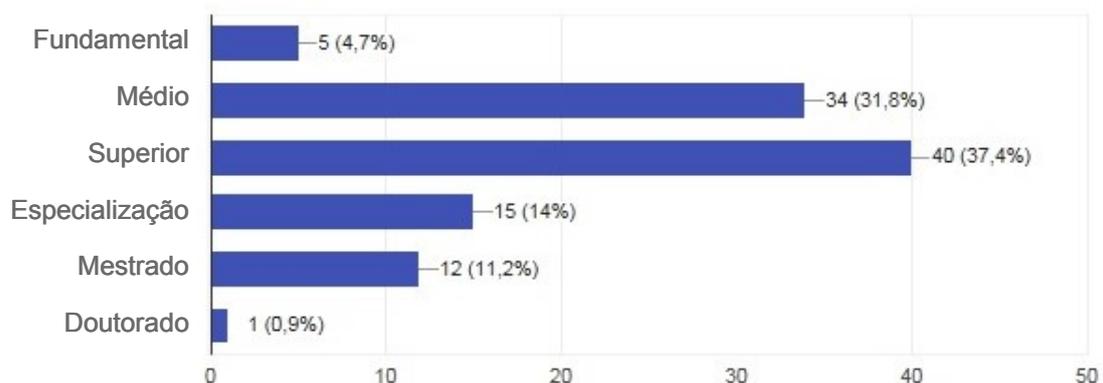
#### Gênero



#### Faixa etária

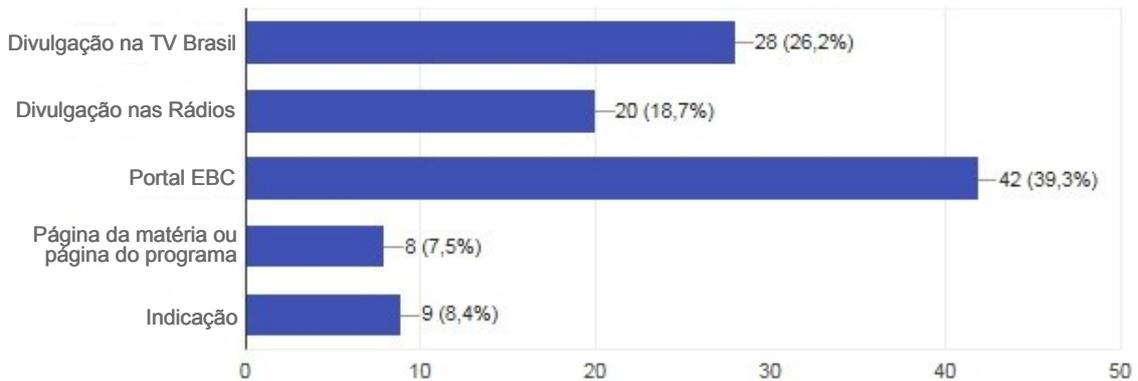


#### Grau de escolaridade

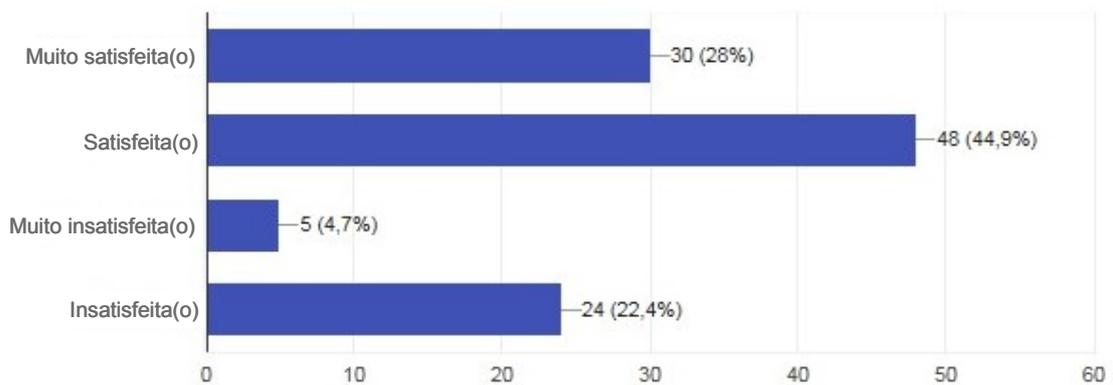


Perguntamos como conheceram a Ouvidoria da EBC e a maioria respondeu que foi através do Portal (39,3%). Quanto ao nível de satisfação do atendimento, 44,9% ficaram satisfeitos, 28% muito satisfeitos, 22,4% insatisfeitos e 4,7% muito insatisfeitos. A maioria (93,5%) informou não ter encontrado dificuldades para enviar sua mensagem. Quanto ao local de residência dos respondentes, a maior parte está no Estado do Rio de Janeiro (37,4%), seguido por São Paulo (15%), Minas Gerais (9,3%), Distrito Federal (8,4) e Rio Grande do Sul (6,5%).

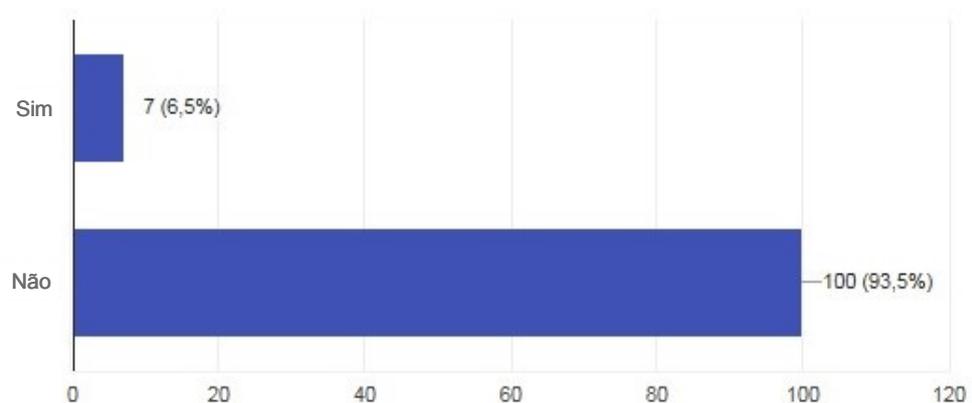
### Como conheceu a Ouvidoria da EBC?



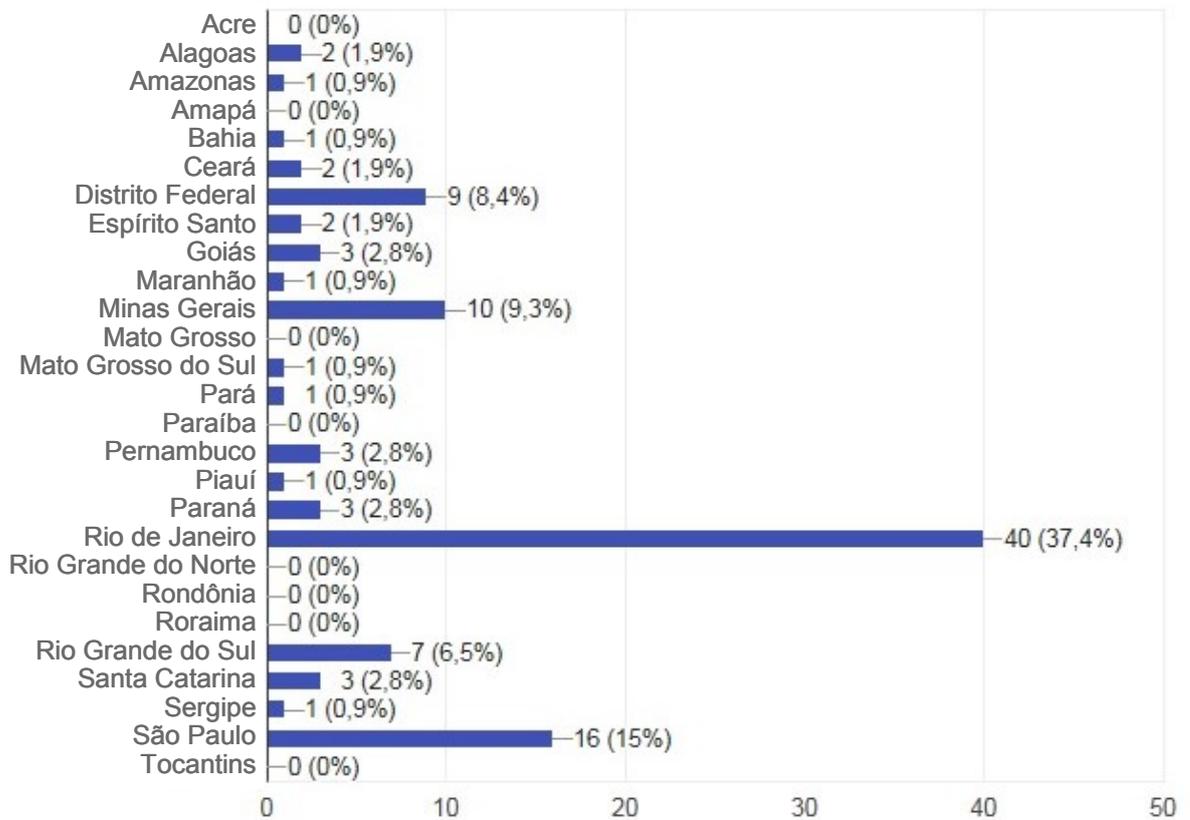
### Qual seu nível de satisfação quanto ao atendimento e resposta recebida?



### Encontrou dificuldades para enviar sua mensagem?



## Estado de residência dos respondentes



## 4) Percepção do público interno sobre a Ouvidoria

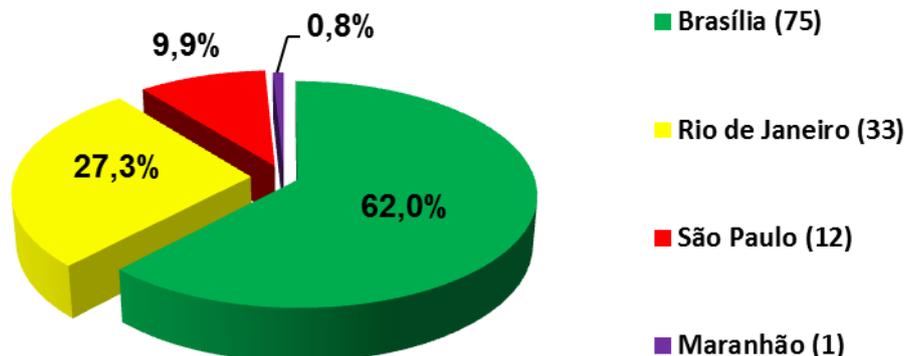
Em maio, a Ouvidoria realizou, em parceria com a GECOM, uma pesquisa sobre a percepção dos empregados da EBC sobre o trabalho da Ouvidoria. O projeto fez parte do Plano de Trabalho Estratégico proposto pela Ouvidoria para 2017 e o objetivo do projeto foi aprimorar as práticas de Ouvidoria quanto a relatórios e boletins. O público interno foi dividido entre empregados em geral e gestores, devido à forma como cada segmento lida com as informações contidas nos conteúdos das publicações da Ouvidoria.

Através da comunicação interna da empresa, foram enviados questionários para todos os 2.554 empregados e empregadas da EBC e recebemos um retorno de 145 respondentes (5,6%). Destes, 121 desenvolvem as mais diversas funções (83,5%) e 24 são gestores (16,5%). Em Brasília, 91 participaram da enquete; no Rio de Janeiro, 38; em São Paulo, 15; e em São Luís, um.

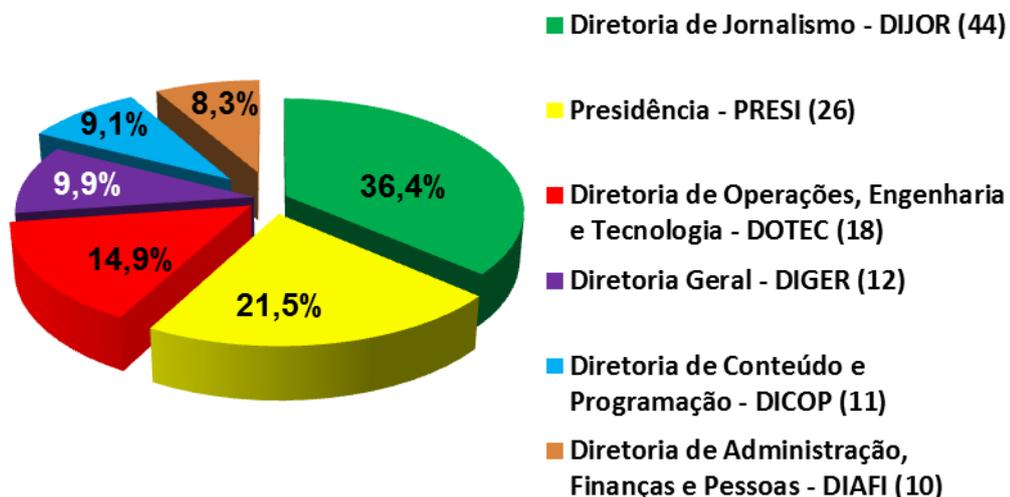
Os dados e resultado da pesquisa foram os seguintes:

### Empregados em geral

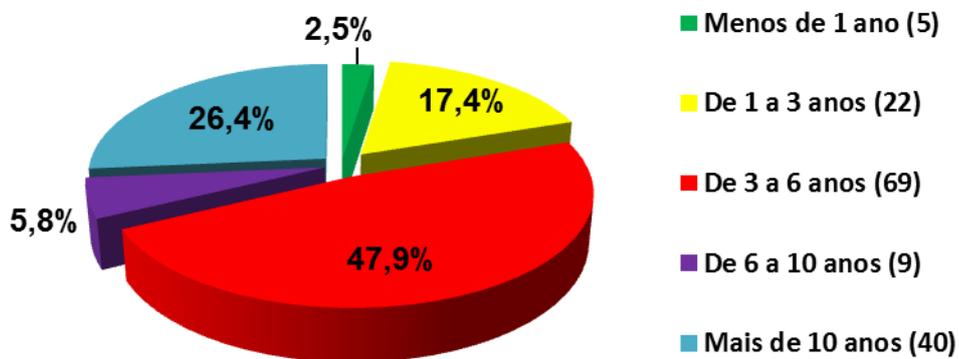
Em qual praça da EBC trabalha?



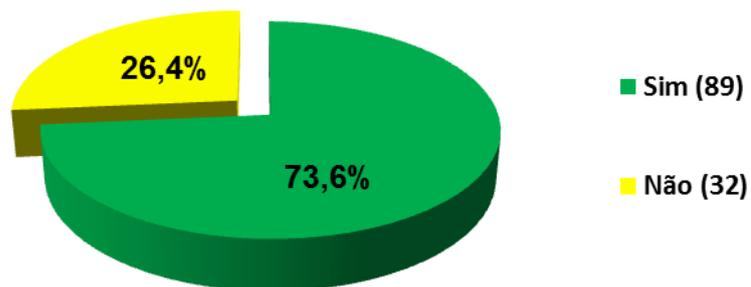
Em qual área da EBC trabalha?



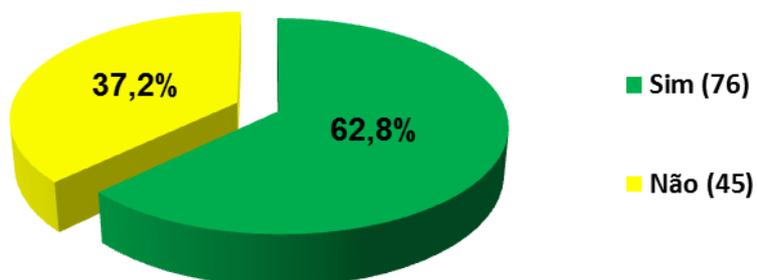
### Há quanto tempo trabalha na EBC?



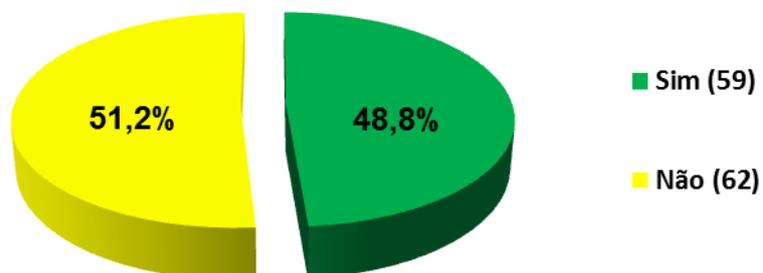
### Você conhece o trabalho da Ouvidoria da EBC?



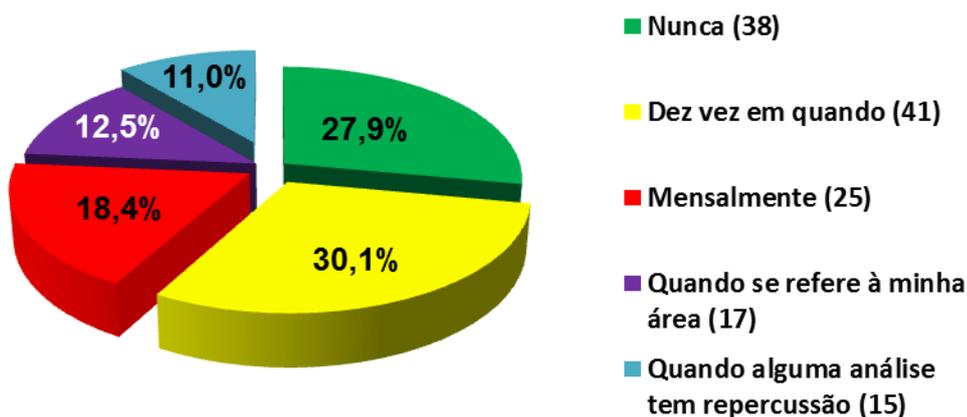
### Conhece os relatórios da Ouvidoria?



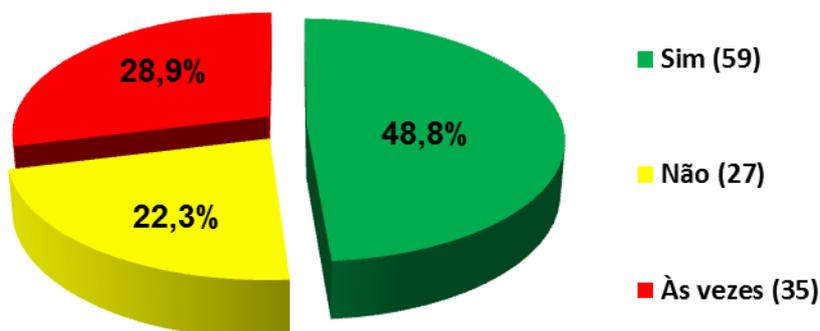
### Sabe onde encontrar os relatórios da Ouvidoria?



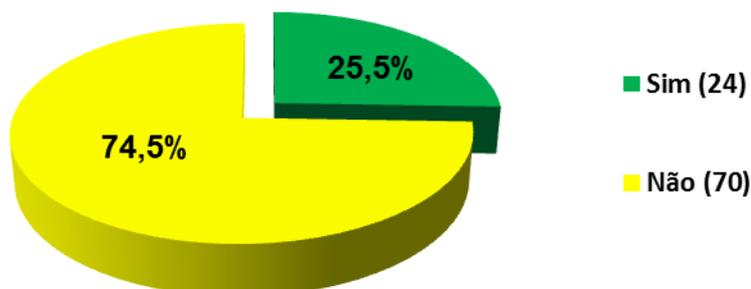
### Você lê ou consulta os relatórios da Ouvidoria? Com que frequência? (Aceitava mais de uma resposta.)



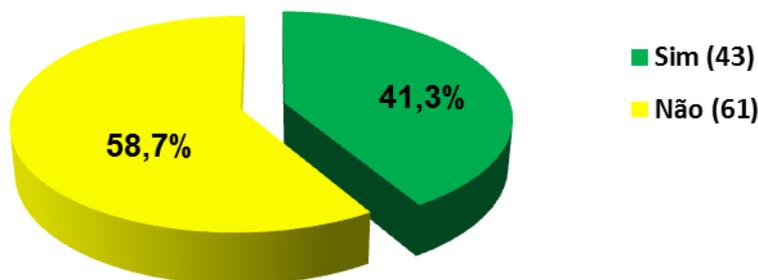
### Você considera que as análises da Ouvidoria contribuem para a melhoria do trabalho da sua área?



Sabe de alguma mudança promovida a partir dos apontamentos feitos pela Ouvidoria? (94 respostas)

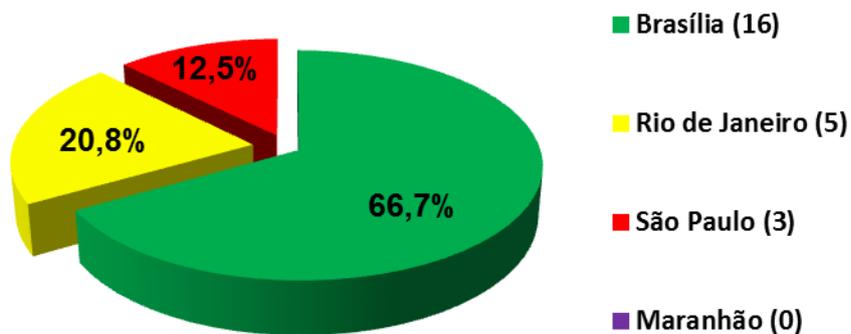


Seu trabalho já foi afetado por manifestações do público ou pelas análises críticas da Ouvidoria? (104 respostas)

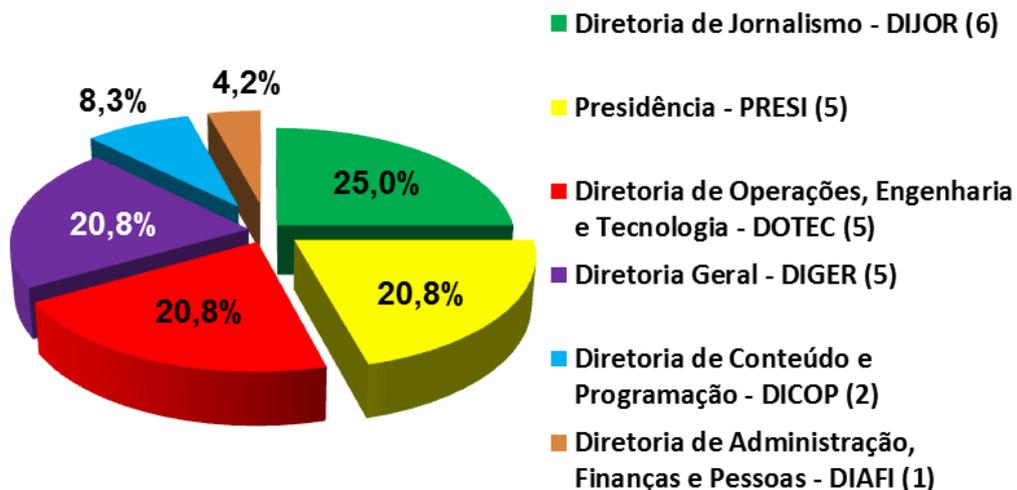


## Gestores

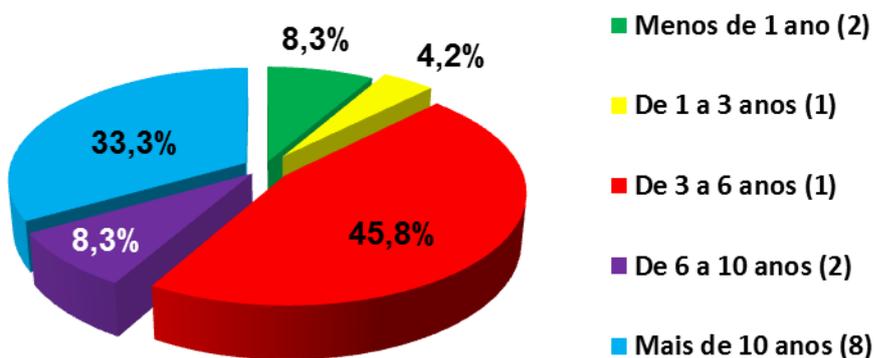
Em qual praça da EBC trabalha?



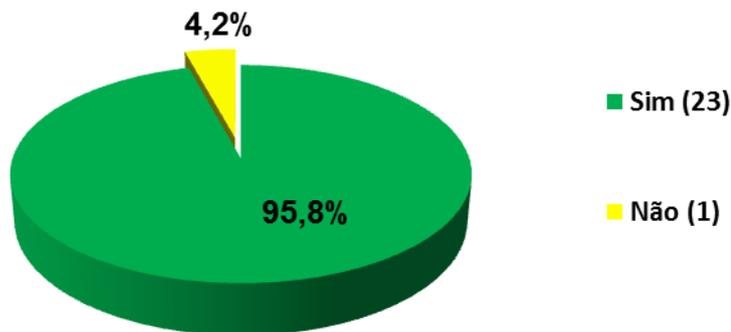
### Em qual área da EBC trabalha?



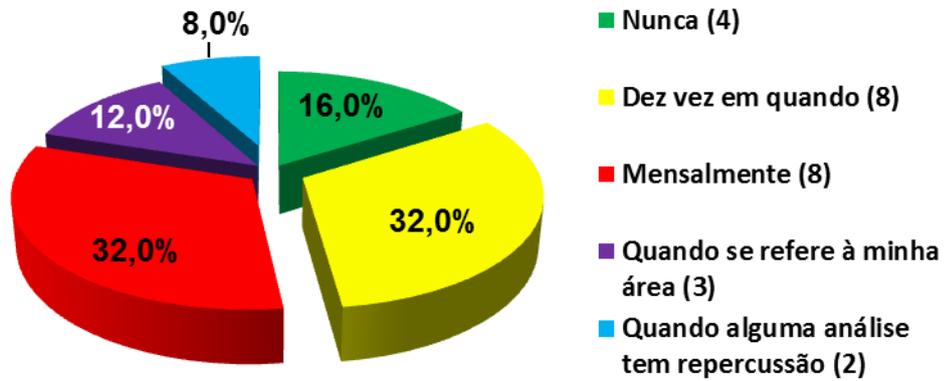
### Há quanto tempo trabalha na EBC?



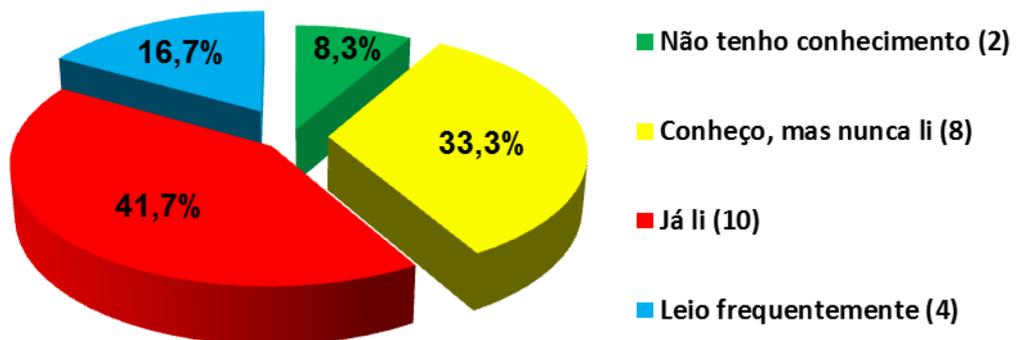
### Você conhece o trabalho da Ouvidoria da EBC?



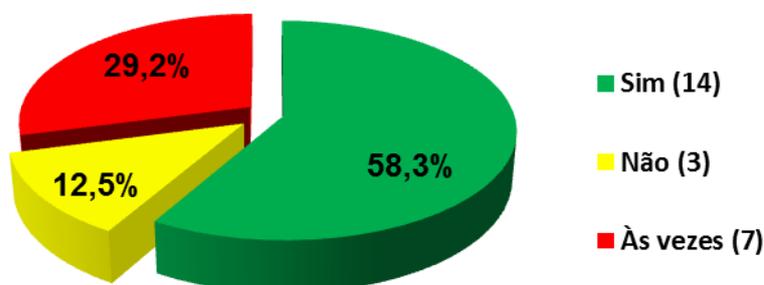
Você lê ou consulta os relatórios da Ouvidoria? Com que frequência?  
(Aceitava mais de uma resposta.)



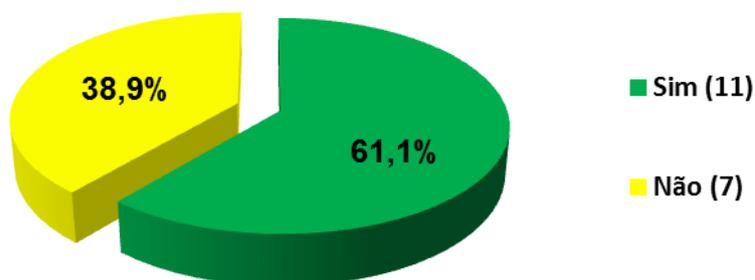
Você tem conhecimento dos Boletins da Ouvidoria? Já leu algum?



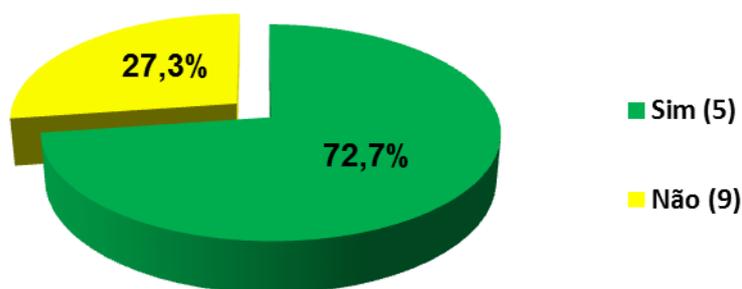
Você considera que as análises da Ouvidoria contribuem para a melhoria do trabalho da sua área?



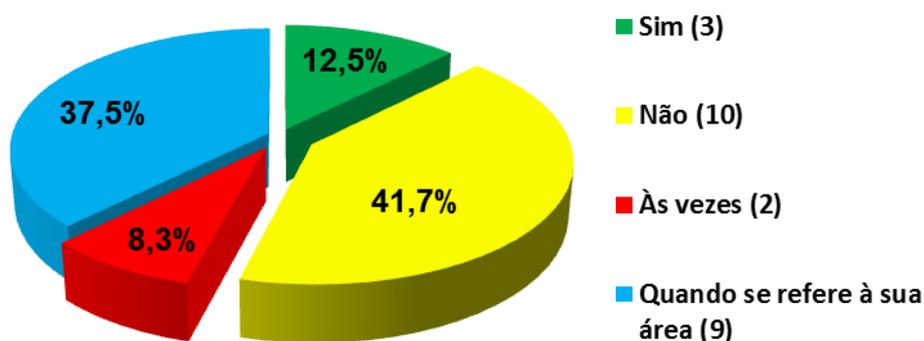
Seu trabalho já foi afetado por manifestações do público ou pelas análises críticas da Ouvidoria? (18 respostas)



Você já promoveu ou tem conhecimento de mudanças promovidas a partir das análises de Ouvidoria? (14 respostas)



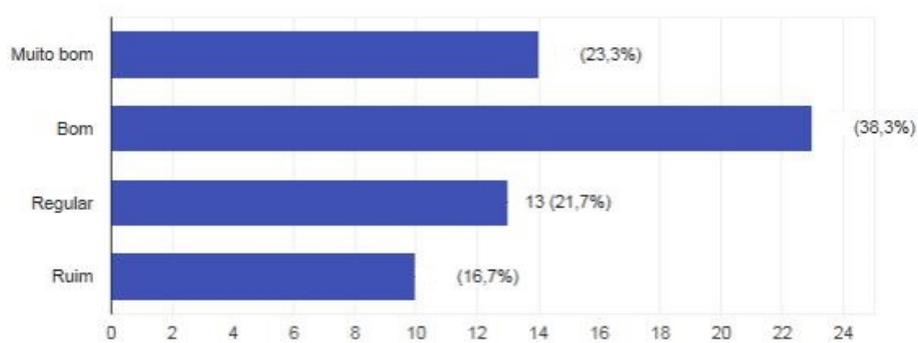
Você compartilha com as equipes as informações dos Boletins e Relatórios da Ouvidoria?



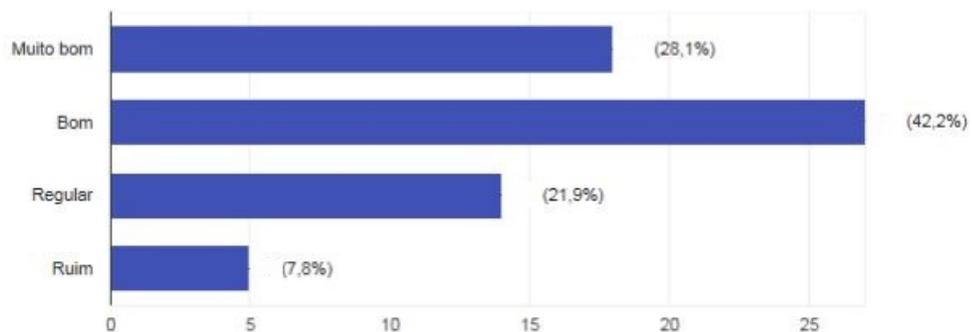
## 5) Percepção dos telespectadores sobre a TV Brasil

Em abril enviamos questionário com 8 perguntas para 340 pessoas que entraram em contato com a TV Brasil através da Ouvidoria no primeiro trimestre de 2017. A seleção dos participantes foi aleatória e o índice de respostas foi de 19%. Do total de respostas, a maior parte foi de homens (63%), com mais de 50 anos (49%), ensino superior completo (47%) e acompanha a TV Brasil em sinal aberto (45%).

### Qual a qualidade da imagem e do som que você recebe da TV Brasil?



### O que você acha da programação da TV Brasil?

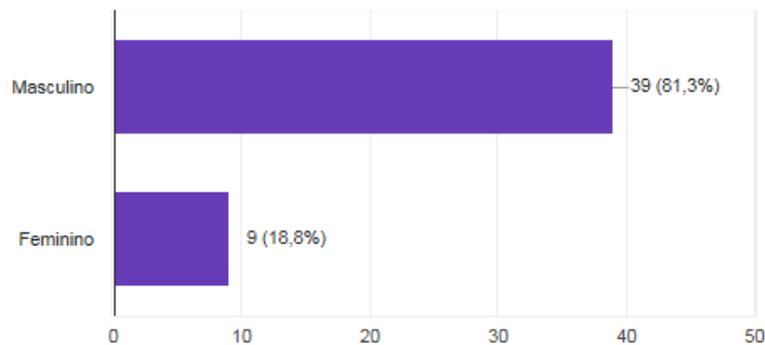


## 6) Percepção de leitores sobre a Agência Brasil

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

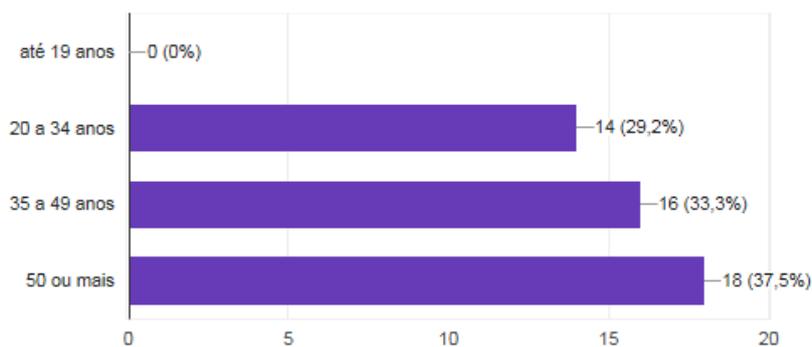
### Gênero

48 respostas



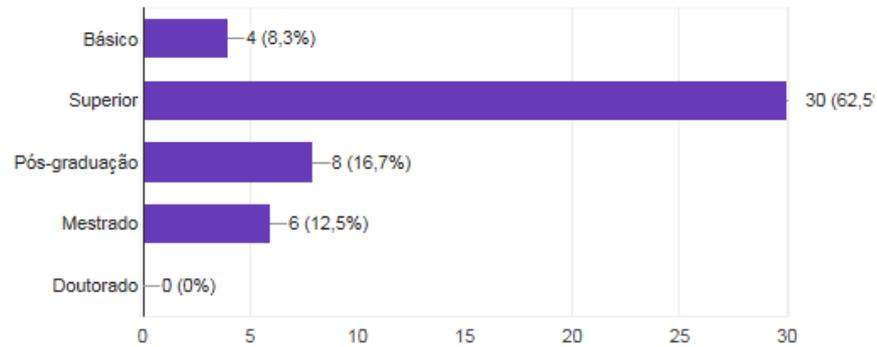
### Faixa etária

48 respostas



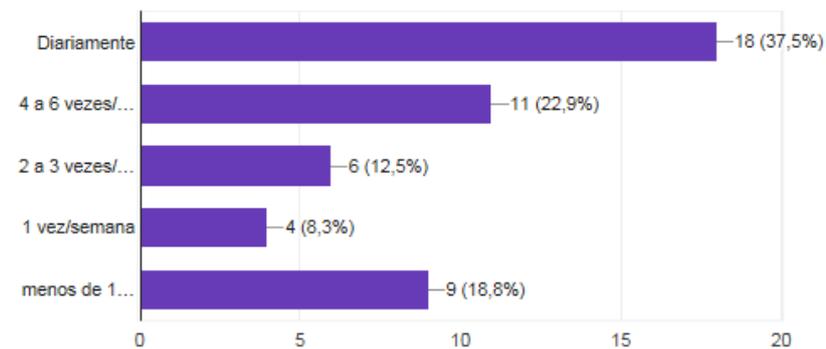
### Grau de escolaridade

48 respostas



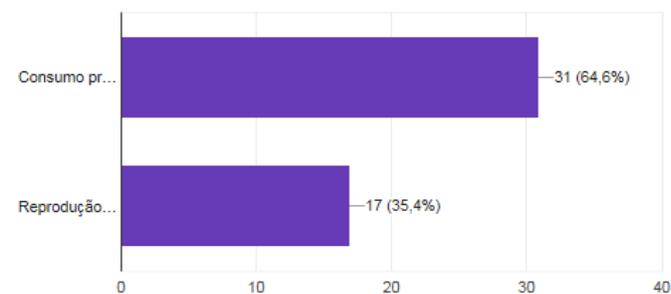
### Com que frequência lê as notícias da Agência Brasil?

48 respostas



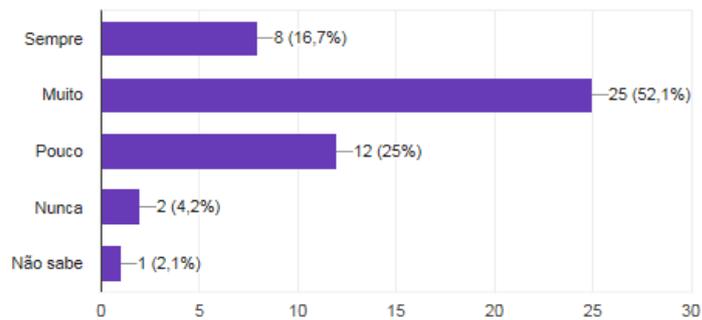
### Sua leitura é para consumo próprio ou visa a reprodução dos conteúdos em outras plataformas?

48 respostas



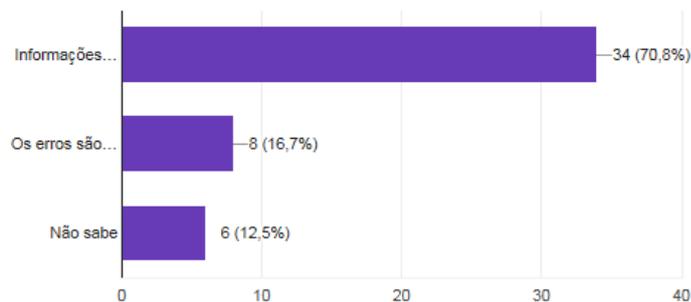
## Confia nas informações transmitidas nas notícias da Agência Brasil?

48 respostas



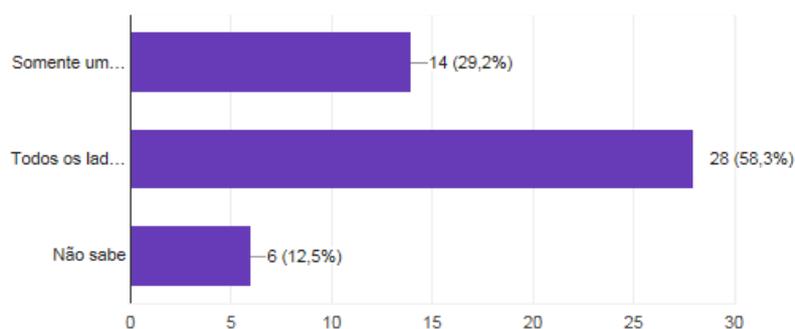
## Em geral, as informações nas matérias correspondem aos fatos ou os erros nas informações são frequentes?

48 respostas

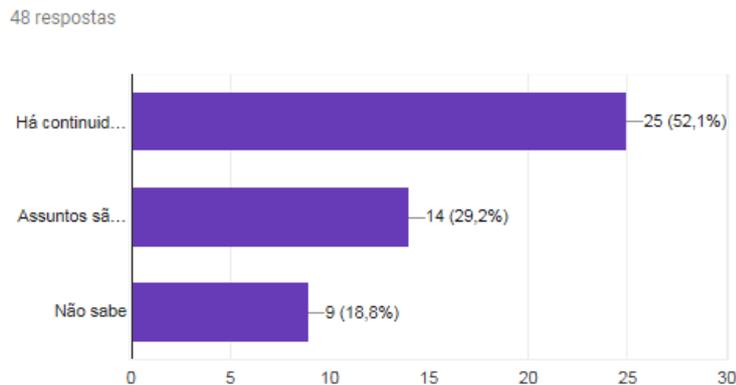


## Na sua opinião, as matérias apresentam somente um lado do assunto ou tratam todos os lados com imparcialidade?

48 respostas

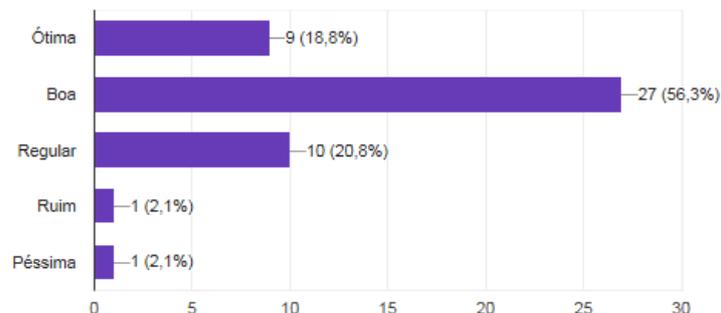


## Em geral, há continuidade no acompanhamento dos fatos na cobertura da Agência Brasil ou os assuntos são frequentemente abandonados antes da conclusão?

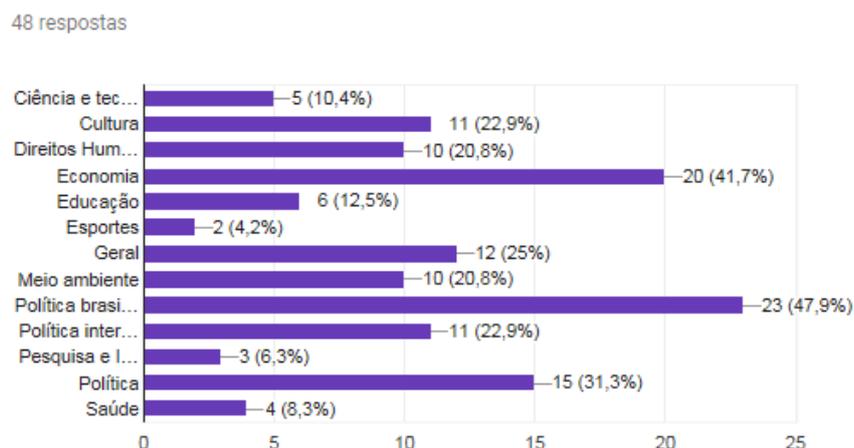


A Ouvidoria perguntou aos leitores como eles avaliam a qualidade das reportagens e as respostas foram: boa 56%, regular 21%, ótima 19%, ruim 2% e péssima 2%. Também perguntamos quais as áreas que mais interessam e as respostas foram as seguintes: Política brasileira 17,5%, Economia 15%, Política 11,5%,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

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



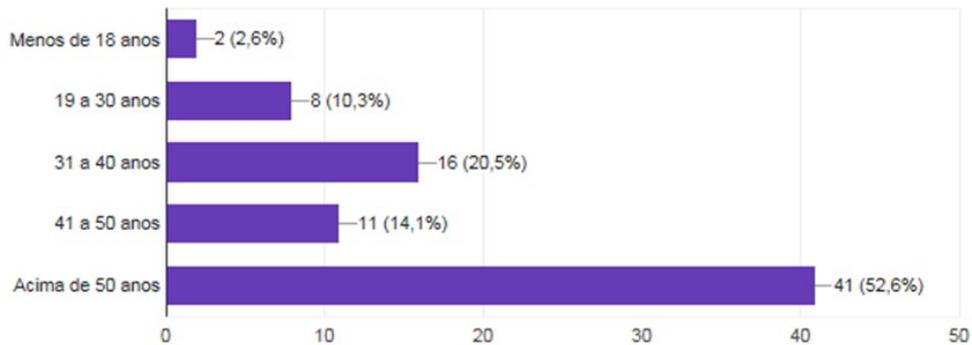
## Quais são as três áreas que mais lhe interessam na Agência Brasil?



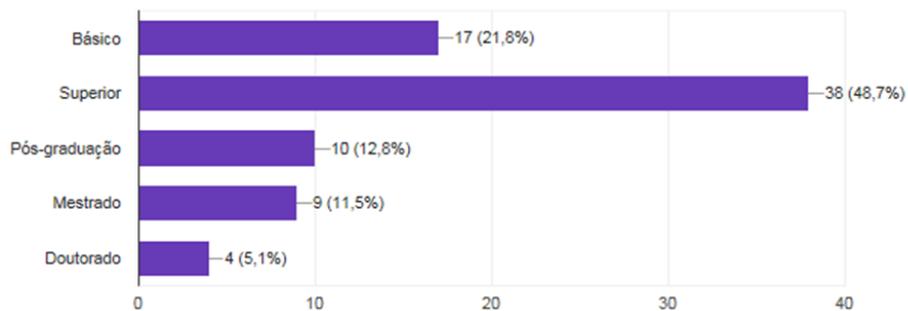
## 7) Percepção dos ouvintes sobre a Rádio MEC FM

Em outubro, a Ouvidoria realizou uma pesquisa de opinião sobre a MEC FM. Foram enviados formulários para 468 pessoas que entraram em contato com a Ouvidoria entre janeiro e setembro de 2017. O índice de respostas foi de 16,6%, a maioria com idade acima de 50 anos (52,6%) e ensino superior completo (48,7%), que escuta a emissora para entretenimento ou por prazer (93,4%).

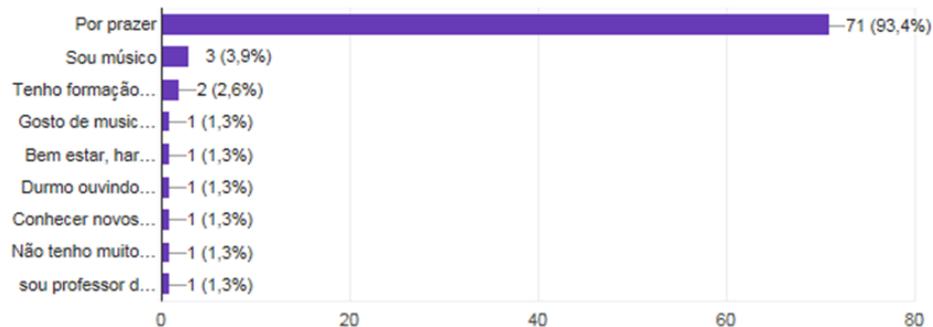
### Faixa etária



### Grau de escolaridade

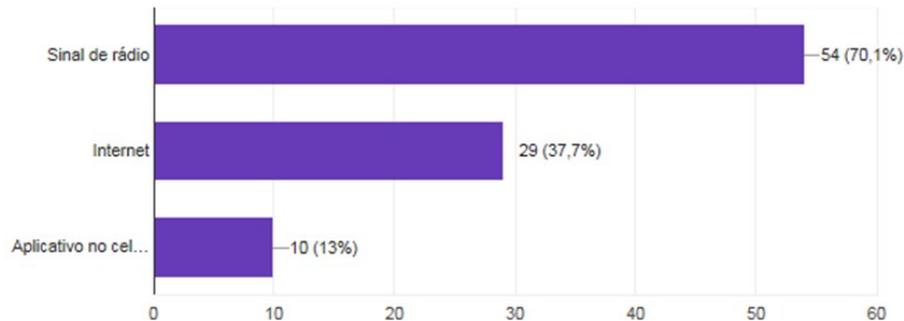


### Qual seu interesse em música clássica?

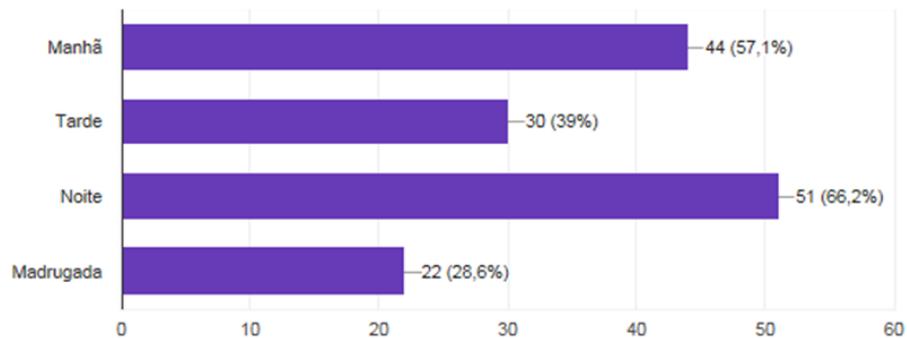


A Ouvidoria perguntou como eles ouvem a MEC FM e a maioria respondeu via sinal de rádio. Também perguntamos em quais horários ouvem a rádio e o período noturno foi o mais selecionado.

### Como você ouve a Rádio MEC FM?

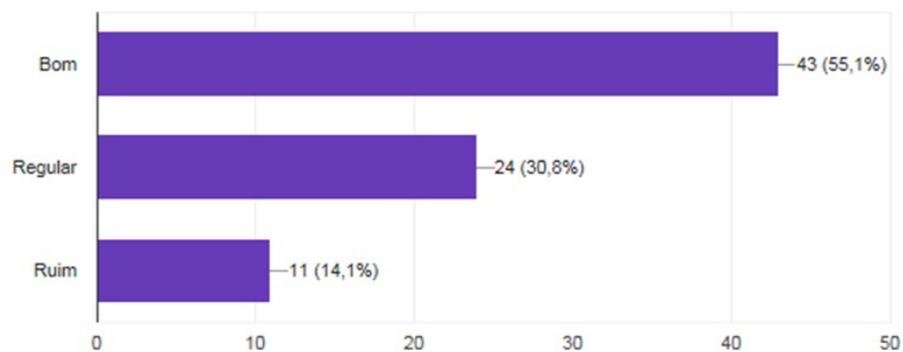


### Em qual horário você ouve a Rádio MEC FM?

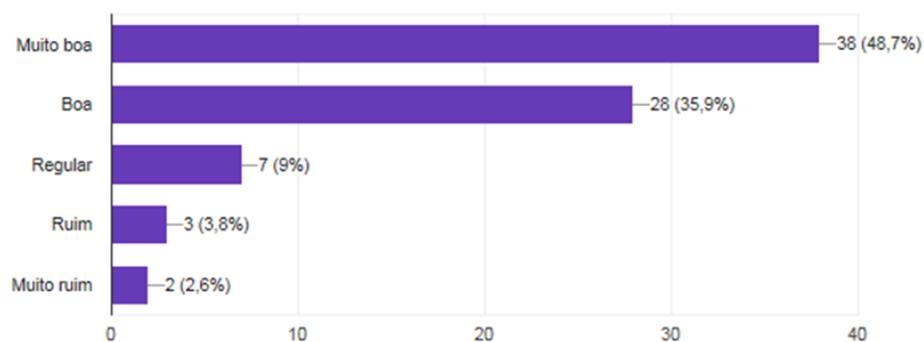


Pedimos que avaliassem a qualidade do sinal da emissora e a maioria considerou o sinal bom (55,1%). Também pedimos que avaliassem a qualidade da programação da MEC FM e 48,7% respondeu "muito boa" e 35,9% respondeu "boa", num total de 84,6% de respostas positivas.

### Avalie a qualidade do sinal da emissora



### Avalie a qualidade da programação da MEC FM



# Publicações da Ouvidoria

## Programas, Colunas e Boletins

### Prestação de contas da Ouvidoria nos veículos da EBC

Para a finalidade de relatório anual, consideramos importante resgatar o histórico das dificuldades que têm impedido a produção e veiculação dos programas da Ouvidoria, tanto nas rádios quanto na TV Brasil. Embora não fizesse parte de minhas atribuições como ouvidora adjunta à época, fui responsável pela criação e direção geral da primeira e única versão do programa da Ouvidoria na TV – O Público na TV, que esteve no ar de 2011 a 2013. Por isso é extremamente desconfortável ter assumido a titularidade da Ouvidoria, em 2014, ter sido reconduzida ao final do primeiro mandato, em 2016, e não ter podido manter a veiculação desses importantes instrumentos de prestação de contas ao público, sob o argumento das diversas diretorias, neste período, de não haver disponibilidade de equipe de produção para a realização dos programas.

Com a entrada em vigor da chamada Lei da Estatais, Lei 13.303 de 30 de junho de 2016, que atribui à Auditoria Interna a responsabilidade de verificação da conformidade das áreas da EBC em relação à Lei e aos normativos da empresa, foi enviado à diretoria um Relatório de Auditoria de Conformidade sobre atividades inerentes à Ouvidoria, em que se constata o não cumprimento deste item do Estatuto da EBC, que diz em seu Capítulo XI, Art. 32, inciso II, que o/a Ouvidor/a deverá “conduzir, sob sua inteira responsabilidade editorial, no mínimo quinze minutos de programação semanal, a ser veiculada pela EBC no horário compreendido entre seis e vinte e quatro horas, voltada à divulgação pública de análises sobre a programação da EBC”.

Imediatamente, o diretor-presidente enviou memorando solicitando providências à diretora-geral, Christiane Samarco, a quem compete disponibilizar as equipes para produção dos programas, e a mim, ouvidora-geral, a quem cabe a responsabilidade editorial. No entanto, as determinações ocorreram a menos de um mês do término do meu segundo mandato, não sendo por isso conveniente e nem havendo tempo suficiente para a realização das produções.

### Colunas da Ouvidoria

A [Coluna da Ouvidoria](#) deveria ser publicada nos veículos digitais da EBC – Portal e Agência Brasil. No entanto, o espaço disponibilizado para a publicação não está em nenhum veículo, mas no “Institucional” da empresa, onde é muito pouco provável que seja acessada pelo público em geral. Por esse motivo, a Coluna da Ouvidoria deixou de ser semanal, sendo publicada de acordo com a relevância dos temas. Em 2017, foram publicados 13 artigos, replicados no [Twitter](#) da Ouvidoria.

## Publicação direcionada à diretoria executiva

O Boletim da Ouvidoria é uma publicação semanal com análises críticas de conteúdo das mídias da EBC. Ele cumpre a determinação estatutária de que o/a ouvidor/a deverá, no exercício da função, “redigir boletim interno diário com críticas à programação do dia anterior, a ser encaminhado à Diretoria Executiva”. Na impossibilidade de se produzirem boletins diários sobre a programação do dia anterior, foi autorizado que a publicação fosse semanal, com críticas a conteúdos recentes da programação dos veículos. Em 2017, foram publicados e encaminhados à diretoria executiva 34 edições do Boletim da Ouvidoria.

## Participação do público

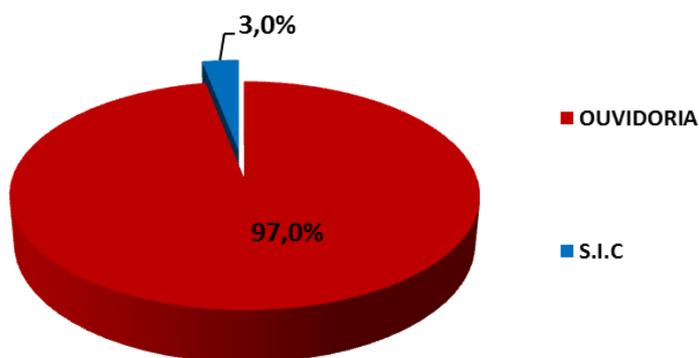
# Atendimentos da Ouvidoria

## Dados estatísticos

### Percentuais de atendimento em 2017

A Ouvidoria da EBC contabilizou, em 2017, um total de 3.758 atendimentos, sendo 3.645 (97%) referentes ao atendimento da Ouvidoria e 113 (3%) ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Verificamos uma queda de 51,2% em comparação com o ano anterior, que registrou um total de 7.471 atendimentos.

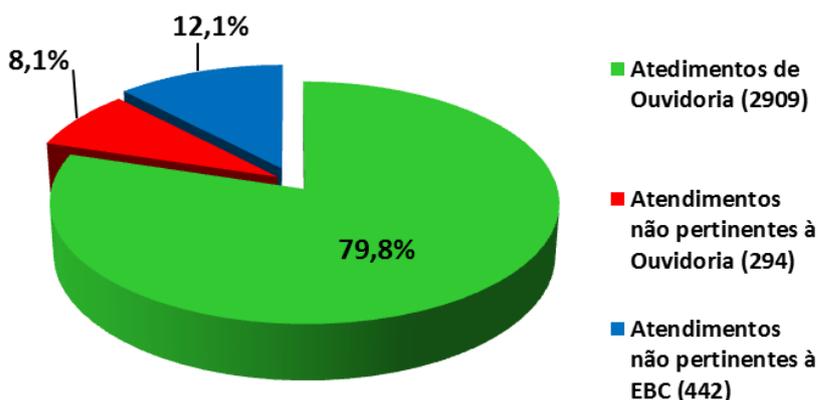
Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Das 3.645 manifestações enviadas à Ouvidoria, 2.909 (79,8%) referem-se aos veículos da EBC. Do restante, 294 manifestações (8,1%) não são atendimentos característicos da Ouvidoria, por não se referirem aos veículos, e seriam adequadamente direcionados a um atendimento do tipo 0800 ou "fale conosco". As outras 442 manifestações (12,1%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo, por não serem assuntos pertinentes à EBC.

Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As 2.909 manifestações referentes aos veículos EBC distribuem-se conforme demonstrado abaixo.

### Manifestações por veículo

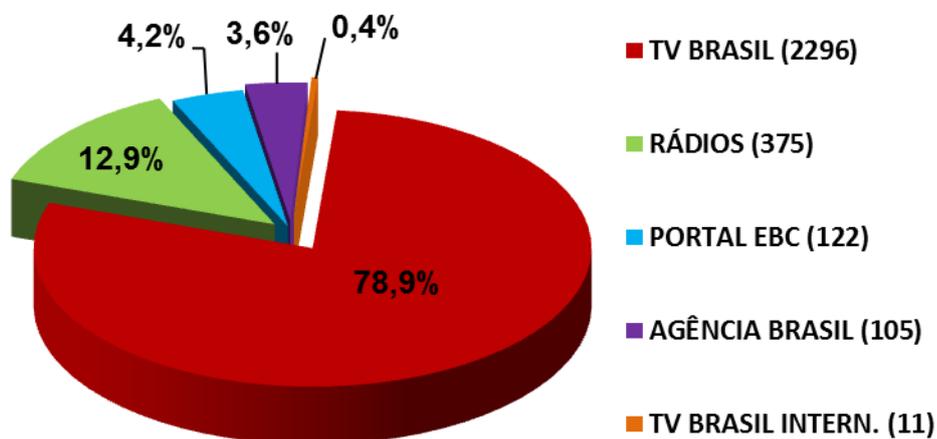
2017							
VEÍCULO	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
AGÊNCIA BRASIL	50	6	6	8	17	18	<b>105</b>
PORTAL EBC	85	2	7	0	13	15	<b>122</b>
RÁDIOS	160	50	32	14	61	58	<b>375</b>
TV BRASIL	325	139	203	71	371	1187	<b>2296</b>
TV BRASIL INTERNACIONAL*	4	0	0	0	3	4	<b>11</b>
<b>TOTAL</b>	<b>624</b>	<b>197</b>	<b>248</b>	<b>93</b>	<b>465</b>	<b>1282</b>	<b>2909</b>

FORNTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

\*Apenas WebTV

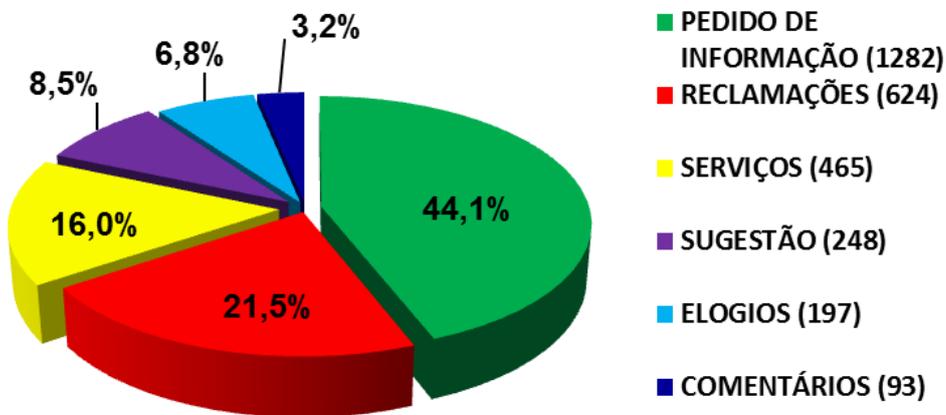
O gráfico abaixo demonstra o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos:

### Percentual de manifestações por veículo



FORNTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de manifestações por categoria



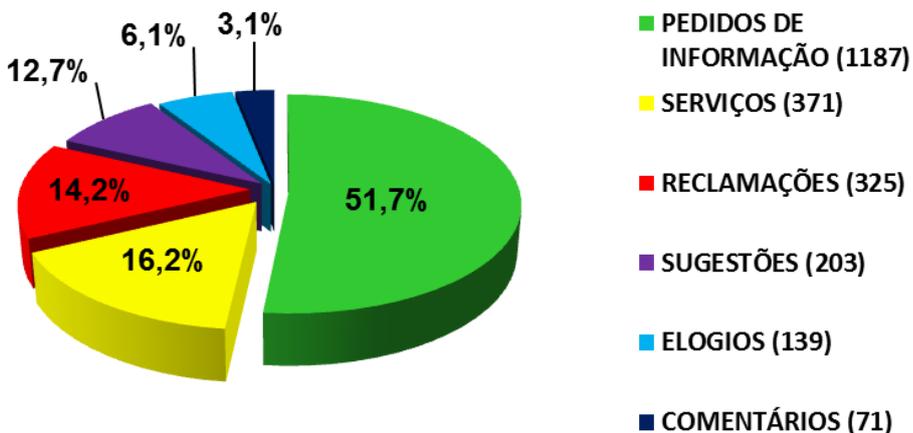
FORTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Quantitativo de atendimentos por veículo

## TV Brasil

A Ouvidoria recebeu, em 2017, 2296 manifestações direcionadas à TV Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

### Percentual por tipo de manifestação

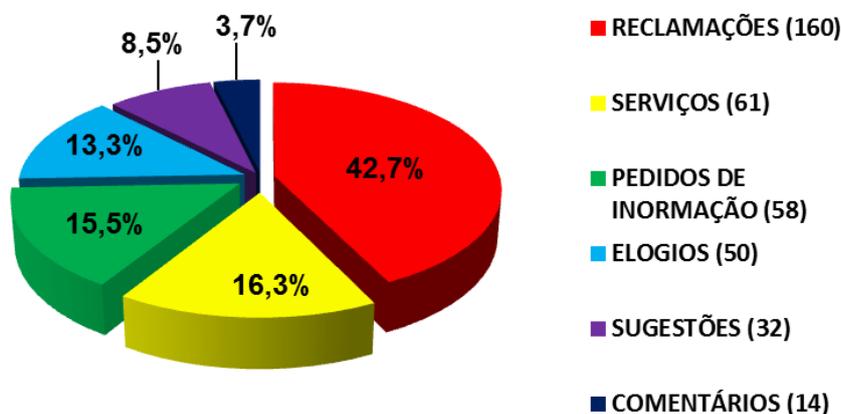


FORTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu, em 2017, 375 manifestações dirigidas às rádios. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipo de manifestação



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Distribuição de demandas por emissora de rádio

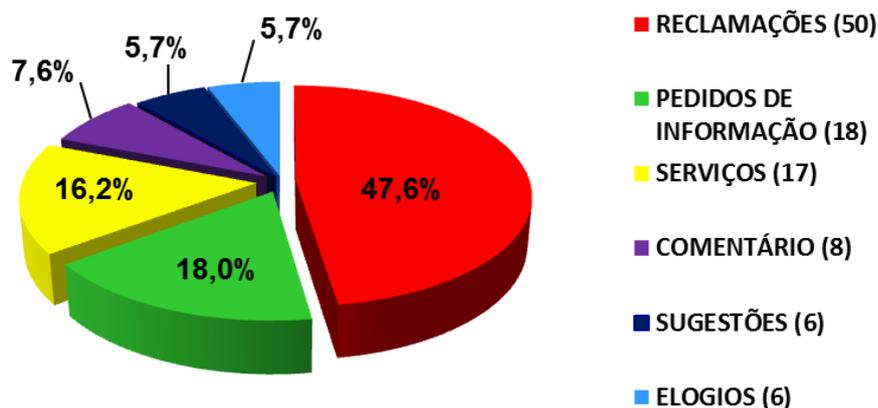
2017							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
RADIOAGÊNCIA NACIONAL	17	0	1	0	4	4	26
RÁDIO MEC AM – BRASÍLIA	0	2	0	1	1	4	8
RÁDIO MEC AM - RIO DE JANEIRO	9	2	4	3	2	4	24
RÁDIO MEC FM - RIO DE JANEIRO	53	24	12	2	11	22	124
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA	28	1	2	3	23	4	61
RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA - AM	24	3	2	2	9	0	40
RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES	1	2	1	0	0	0	4
RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO	20	6	7	2	4	9	48
RÁDIO NACIONAL FM BRASÍLIA	8	10	3	1	7	11	40
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>50</b>	<b>32</b>	<b>14</b>	<b>61</b>	<b>58</b>	<b>375</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu, em 2017, 105 manifestações referentes à Agência Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipo de manifestação

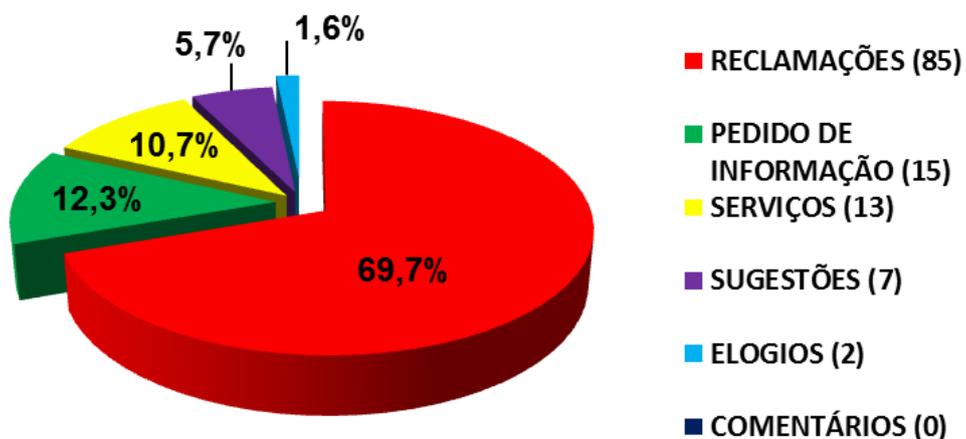


FORNTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## Portal EBC

A Ouvidoria recebeu, em 2017, 122 mensagens direcionadas ao Portal da EBC. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipo de manifestação

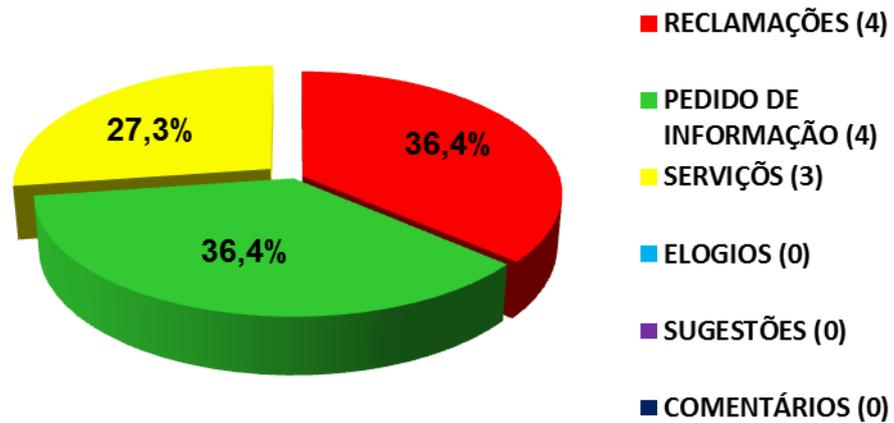


FORNTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## TV Brasil Internacional

Em 2017, a Ouvidoria recebeu 11 manifestações referentes à TV Brasil Internacional. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipo de manifestação



FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## Atendimentos da Ouvidoria

### Mapeamento das demandas

#### TV Brasil

##### Reclamações

Reclamações – TV Brasil	Total
Problemas com sinal	179
Programação	27
Migração Digital	20
Transmissão do Carnaval	12
Retransmissora da TV Brasil	11
Problemas em conteúdo de páginas do portal da TV Brasil	11
Mudança da apresentadora do <i>Sem Censura</i>	9
<i>Sem Censura</i>	9
Reclamação sobre cobertura jornalística	6
Demora na atualização de conteúdo no portal	5
WebTV	3
<i>Repórter Brasil</i>	3
<i>Diálogo Brasil</i>	3
<i>Nos Corredores do Poder</i>	2
Mudanças no jornalismo da EBC	2
Informação errada	2
Legendas	2
<i>Historietas Assombradas</i>	1
<i>Ver TV</i>	1
<i>Entre o Céu e a Terra</i>	1
<i>Café Filosófico</i>	1

Tabela continua na próxima página...

<i>X-Coração</i>	1
<i>Conversa com Roseann Kennedy</i>	1
<i>Santa Missa</i>	1
<i>Corto Maltese</i>	1
Programação esportiva	1
Programas musicais da TV Brasil	1
Transmissão em TV por assinatura	1
Novo formato da página do <i>Repórter Brasil</i>	1
<i>Samba na Gamboa</i>	1
Programação infantil	1
<i>Repórter São Paulo</i>	1
<i>Programa Especial</i>	1
Outros	3
<b>Total</b>	<b>325</b>

## Elogios

<b>Elogios – TV Brasil</b>	<b>Total</b>
<i>Estação Plural</i>	32
Programação da TV Brasil	17
<i>Caminhos da Reportagem</i>	12
<i>Diálogo Brasil</i>	8
<i>Fique Ligado</i>	8
<i>Carnaval</i>	7
<i>Sem Censura</i>	7
Programação infantil	5
Programação esportiva	4
<i>Nos Corredores do Poder</i>	3
<i>Samba na Gamboa</i>	3
<i>Repórter Brasil</i>	3
Transmissão do <i>Desfile de 7 de Setembro</i>	3
Jornalismo	2

Tabela continua na próxima página...

<i>Partituras</i>	2
<i>Stadium</i>	2
<i>Jikulumessu</i>	2
<i>Repórter Rio</i>	2
<i>Sinal</i>	2
<i>Alto falante</i>	1
<i>Estúdio Móvel</i>	1
<i>Rossella</i>	1
<i>Sr. Brasil</i>	1
<i>Visceral Brasil</i>	1
<i>Incertezas Críticas</i>	1
<i>Mudança de apresentadora do Sem Censura</i>	1
<i>Windeck</i>	1
<i>Nossa Língua</i>	1
<i>Todas as Bossas</i>	1
<i>Recordar é TV</i>	1
<i>Trilha das Letras</i>	1
<i>Cenário Econômico</i>	1
<i>O Tempo Entre Costuras</i>	1
<i>Conversa com Reseann Kennedy</i>	1
<b>Total</b>	<b>139</b>

## Pedido de Informação

<b>Pedido de Informação – TV Brasil</b>	<b>Total</b>
Migração Digital	840
Programação	138
Sinal e sintonização	77
Informação sobre programas	73
Informação sobre conteúdo no portal da TV Brasil	23
Reprodução de conteúdo	8
Informações institucionais sobre a TV Brasil para trabalhos acadêmicos	6

Tabela continua na próxima página...

Como ter acesso a conteúdos já exibidos pela TV Brasil	6
Informação adicional sobre conteúdo jornalístico	5
Como obter cópia de conteúdo	2
Como encaminhar projeto de produção	2
Contato de jornalista	2
Como encaminhar sugestões de pauta	1
Data de exibição de reportagem ou entrevista	1
WebTV	1
Retransmissora da TV Brasil	1
Legendas	1
<b>Total</b>	<b>1187</b>

## Sugestão

Sugestão – TV Brasil	Total
Programação da TV Brasil	45
<i>Estação Plural</i>	41
Reprise de programas	29
Pauta para programas	27
Pauta jornalística	18
Novos conteúdos para programação	10
<i>Sem Censura</i>	7
Migração Digital	6
Programação esportiva	4
Criar aplicativo da TV Brasil	2
Santa Missa	2
Transmissão ao vivo em mídias sociais	2
<i>Nos Corredores do Poder</i>	1
<i>Pauta ao Estúdio Móvel</i>	1
<i>Pauta ao Caminhos da Reportagem</i>	1
<i>Diálogo Brasil</i>	1
<i>Repórter Brasil</i>	1

Tabela continua na próxima página...

Sugestão sobre sinal/transmissão	1
<i>Nossa Língua</i>	1
<i>Fique Ligado</i>	1
Programação infantil	1
Alterações em página de programa no portal da TV Brasil	1
<b>Total</b>	<b>203</b>

## Agência Brasil

### Reclamações

<b>Reclamações – Agência Brasil</b>	<b>Total</b>
Informação errada	21
Erro de formatação / digitação / português	6
Problema com <i>link</i> de matéria	5
Parcialidade em matéria	4
Falta de cobertura de assunto relevante	4
Matéria incompleta	2
Retirada de matéria do site logo após ser publicada	2
Título de matéria	2
Acesso a fotos do “Memória EBC”	1
Uso do termo “presidenta”	1
Falta de indicação da fonte de informação	1
Imagem de compartilhamento das matérias nas redes sociais	1
<b>Total</b>	<b>50</b>

### Elogios

<b>Elogios – Agência Brasil</b>	<b>Total</b>
Elogia os conteúdos produzidos/matéria	3
Qualidade das fotos	1
Matéria	1
Ferramenta de buscas no portal da Agência Brasil	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

## Pedido de Informação

<b>Pedido de Informação – Agência Brasil</b>	<b>Total</b>
Informações adicionais sobre matéria	11
Reprodução de conteúdo	4
Acesso a conteúdo do “memória EBC”	1
Informações adicionais sobre foto	1
Como exercer direito de resposta	1
<b>Total</b>	<b>18</b>

## Sugestões

<b>Sugestões – Agência Brasil</b>	<b>Total</b>
Pauta	4
Sugestão à matéria	2
<b>Total</b>	<b>6</b>

## Portal da EBC

### Reclamações

<b>Reclamações – Portal EBC</b>	<b>Total</b>
Player das rádios	21
Sistema de voto do Festival de Música	12
Problema com acesso a conteúdos	6
Programação musical no portal	6
Questões do ENEM	5
Informação errada no portal (não em matérias)	4
Demora em publicar conteúdos no portal da TV Brasil	4
Conteúdo de áudio corrompido	2
Problemas técnicos em conteúdos no portal da TV Brasil	3
Problemas de cadastro	3
WebTV	3
Erro em matéria	3

Tabela continua na próxima página...

Transmissão das rádios via web	3
Informação errada em matéria	2
Novo formato do portal	2
Problemas com <i>link</i> em matéria	2
Problemas com <i>link</i> da MEC FM	1
Dificuldade para encontrar informações sobre jogos da seleção	1
Problemas com áudio da Rádio Nacional RJ	1
Novo <i>layout</i> do portal da TV Brasil	1
<b>Total</b>	<b>85</b>

## Elogios

<b>Elogios – Portal EBC</b>	<b>Total</b>
Questões do Enem	1
Conteúdos do portal	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

## Pedidos de Informação

<b>Pedidos de Informação – Portal EBC</b>	<b>Total</b>
Reprodução de conteúdo	2
Sobre publicação de programa da TV Brasil no Portal	2
WebTV	2
Sistema de voto do <i>Festival de Música</i>	2
Informações adicionais sobre conteúdo	2
Transmissão das rádios via web	1
Grade de programação da TV Brasil em São Paulo	1
Dados de acesso ao portal	1
Acesso a fotos da Agência Brasil	1
Questões ENEM	1
<b>Total</b>	<b>15</b>

## Sugestões

Sugestões – Portal EBC	Total
Sugestão para o espaço Questões do ENEM	3
Divulgação do portal	2
Sugestão sobre reprise de matérias	1
Outros	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

## Emissoras de Rádios

### Reclamações

Reclamações – Rádios EBC	Total
Problemas com sinal	25
Programação da Rádio Nacional RJ	13
Sinal da Rádio Nacional da Amazônia	12
Problemas de acesso ou <i>download</i> de conteúdos da Radioagência	10
Transmissão via internet	10
Programação da Rádio MEC FM	7
Dificuldade em acessar a programação musical	6
Dificuldade de contato com a rádio	6
Sinal da Rádio MEC FM	5
Problemas nos conteúdos disponibilizados	4
Erro ao anunciar música ou compositor	4
Programação da Rádio Nacional FM de Brasília	4
<i>Festival de Música</i>	4
Redução de tempo de duração do programa <i>Natureza Viva</i>	3
Menor participação de ouvintes em programas noturnos	3
Redução do tempo da ginástica – Rádio MEC AM	3
<i>Eu de Cá Você de Lá</i>	3
Programação da Rádio Nacional da Amazônia	3
Locutor da Rádio MEC FM	2

Tabela continua na próxima página...

<i>Revista Brasil</i>	2
Programação das rádios	2
Programação musical	2
Transmissão de palestra/discurso em outro idioma na Rádio MEC FM	2
Programação da Rádio Nacional AM de Brasília	2
Problema com <i>playlist</i>	2
Reclamação sobre problemas com <i>links</i>	1
Repetição de poesias no programa <i>Falando com Versos</i> da Rádio MEC FM	1
Repetição de músicas na Rádio MEC FM	1
Informação errada no programa <i>História Hoje</i>	1
Intervalos excessivos	1
Parcialidade	1
<i>Jornal da Cidade</i> 1º Edição	1
Erros de português nas locuções	1
<i>História Hoje</i>	1
Locutor da Rádio Nacional FM de Brasília	1
Divulgação de empresa privada na Rádio Nacional do Alto Solimões	1
<i>Acervo Origens</i>	1
Reclamação sobre áudio da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro	1
Informação errada em matéria da Rádio Nacional FM do Rio de Janeiro	1
Notícias desatualizadas na página da Radioagência	1
Locutor da Rádio Nacional AM de Brasília	1
Sinal da Rádio Nacional FM de Brasília	1
Conteúdo no portal das rádios	1
Imagem de matéria no portal das rádios	1
Viés ideológico na Rádio MEC FM	1
Sinal da Rádio Nacional do Rio de Janeiro	1
<b>Total</b>	<b>160</b>

## Elogios

<b>Elogios – Rádios EBC</b>	<b>Total</b>
Programação da Rádio MEC FM Rio	12
Programação musical	3
Elogio à programação das Rádios EBC	3
Elogio à Rádio MEC FM Rio	3
<i>No Tabuleiro do Brasil</i>	2
Elogio à Rádio Nacional FM	2
Programação	2
<i>Histórias do Frazão</i>	2
Seleção musical da Rádio MEC FM Rio	1
Cobertura do Carnaval pela MEC AM Rio	1
Programa <i>Rádio Memória</i> da Rádio Nacional Rio	1
Elogio ao programa <i>Na Trilha da História</i>	1
<i>Grandes Clássicos</i>	1
Noticiários	1
<i>Madrugada Nacional</i>	1
<i>A Noite do Meu Bem</i>	1
Entrevista	1
<i>Revista Nacional</i>	1
Apresentadora do <i>Alô Fronteira</i> da Rádio Nacional do Alto Solimões	1
Elogio ao programa <i>Partituras</i>	1
Elogio à Rádio MEC AM de Brasília	1
<i>Espaço Arte</i>	1
<i>Som Infinito</i>	1
Programação da Rádio Nacional Rio	1
<i>Claquete</i>	1
Sinal da Rádio MEC FM Rio	1
Programação da Rádio Nacional do Alto Solimões	1
Sinal da Rádio Nacional da Amazônia	1
Programação da Rádio Nacional FM de Brasília	1
<b>Total</b>	<b>50</b>

## Pedidos de Informação

<b>Pedidos de Informação – Rádios EBC</b>	<b>Total</b>
Informação sobre música	13
<i>Festival de Música</i>	10
Programação das emissoras das Rádios EBC	5
Programação da Rádio MEC FM	5
Sinal da Rádio Nacional da Amazônia	3
Programação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro	3
Conteúdos da Radiogência	2
Programação da Rádio Nacional FM	2
Informações adicionais sobre conteúdo	2
Sinal da Rádio Nacional FM	2
Sinal da Rádio Nacional do Rio de Janeiro	2
Programação da Rádio MEC AM	2
Cópia de conteúdo	2
Informação sobre anúncio institucional	1
Matéria da Radioagência	1
Ouvir programas na web	1
Rede pública de rádios	1
Sinal da Rádio MEC AM Brasília	1
<b>Total</b>	<b>58</b>

## Sugestões

<b>Sugestões – Rádios EBC</b>	<b>Total</b>
Programação da Rádio MEC FM	9
Programação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro	2
Sobre informações/anúncio de músicas	2
Reprise de programa	2
Programação da Rádio Nacional AM	2
Disponibilizar conteúdo na web	2
<i>Natureza Viva</i>	2
Programação da Rádio Nacional FM	1

Tabela continua na próxima página...

Sugestão de que arquivos de áudio dos programas possam ser baixados	1
Sugestão de que a Rádio Nacional AM Rio passe a ser FM	1
Programação da Rádio Nacional do Alto Solimões	1
Reprise do programa <i>Todas as Vozes</i>	1
Disponibilizar as rádios em serviço de TV por assinatura	1
Sugestão a programa	1
Sugestão para as <i>playlists</i>	1
Programação da Rádio MEC AM Rio	1
Pauta jornalística	1
Transmitir a Rádio MEC AM via satélite	1
<b>Total</b>	<b>32</b>

Ouvidoria Interna

## Ouvidoria Interna

A Ouvidoria recebeu demandas vindas do corpo funcional da EBC em atendimento de Ouvidoria Interna de quatro regionais – Brasília, Rio de Janeiro, São Paulo e Maranhão. Em 2017, foram recebidos 15 pedidos de mediação e todos tiveram soluções positivas no que se refere à restauração das relações no ambiente de trabalho, com número expressivo de viabilização do que se estava pleiteando. Ressalte-se que o atendimento de Ouvidoria Interna é resguardado por sigilo e a atuação nos casos é discreta, estando os registros de casos em arquivo não compartilhado da Ouvidoria.

Dos pedidos acolhidos, todos tiveram resolução satisfatória, embora nem todos os assuntos demandados tenham sido atendidos conforme a solicitação do demandante.

- Contemplados conforme a solicitação feita – 7 casos.
- Não eram pertinentes e foram dados os esclarecimentos para o não atendimento – 6 casos.
- Solicitação com atendimento parcial da demanda – 1 caso.
- Em tramitação - 1 caso.

### Atendimentos em 2017

Regional	Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão
Brasília	4	3	1
Rio de Janeiro	4	0	0
São Paulo	2	0	0
Maranhão	1	0	0
<b>Sub-total</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
<b>Total de atendimentos realizados</b>			<b>15</b>

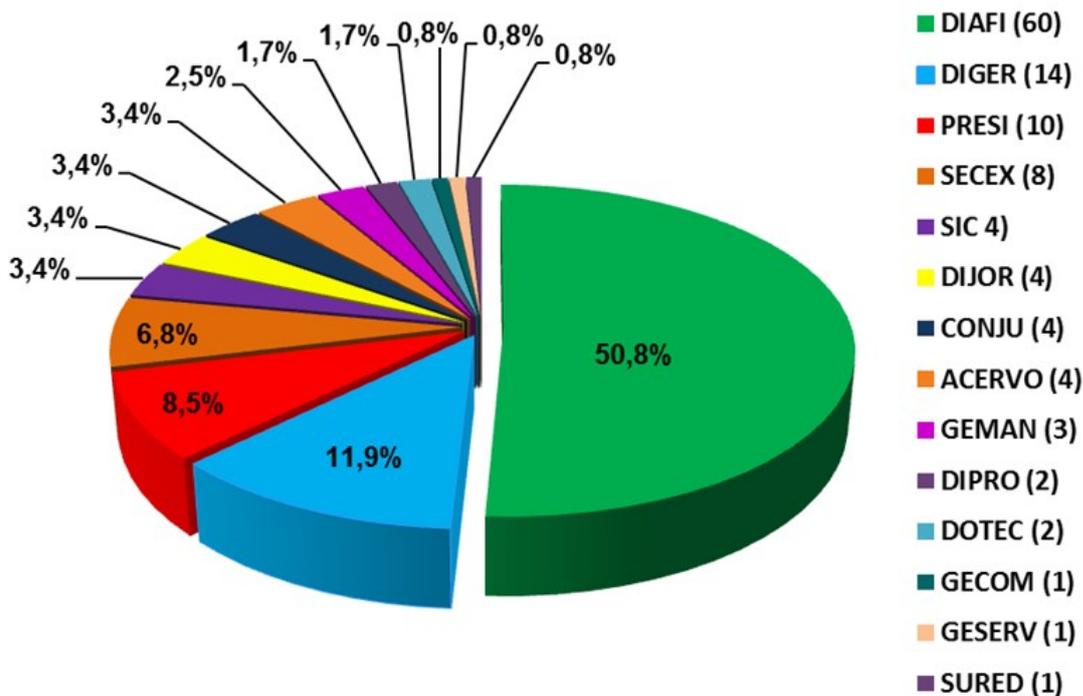
Atendimentos totais, incluindo anos anteriores.

2014 / 2015 / 2016 / 2017			
Regional	Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão
Brasília	21	8	2
Rio de Janeiro	18	4	0
São Paulo	5	3	0
Tabatinga	2	0	0
Maranhão	1	0	0
*Não identificada	1	0	0
<b>Sub-total</b>	<b>48</b>	<b>15</b>	<b>2</b>
<b>Total de atendimentos realizados</b>			<b>65</b>

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

O SIC registrou 113 pedidos de informação, em 2017. Do total, um foi recebido pessoalmente e 112 recebidos via *web* (e-SIC). Os pedidos de informação e recursos registrados são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais. Alguns pedidos foram enviados para diferentes áreas.

### Pedidos de informação por área de competência



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Em conformidade com o que estabelece a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente 185-A/2012, de 24/05/2012, as áreas têm 5 dias úteis para resposta. A Lei de Acesso à Informação N° 12.527, de 7 de Novembro de 2011, estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.