



**Empresa Brasil
de Comunicação**

Relatório da Ouvidoria

Dezembro

2017

Ouvidora-geral

Josefi Marques

Ouvidores-adjuntos

Aída Carla de Araújo

Edit Silva

Atendimento

Ana Cristina Santos

Gabriela Chaves

Jamily Souza

José Luiz Matos

Carlos Genildo

Monitoramento e Gestão da Informação

Daniel Teixeira

David Silberstein

Tiago Martins

Apoio à comunicação

Wédson França

Secretária

Edna Mamédio

Apresentação

O Relatório da Ouvidoria referente ao mês de dezembro de 2017 registra o atendimento a 261 mensagens, sendo oito recebidas através do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC. Das manifestações especificamente direcionadas aos veículos da EBC (164), a maioria, como sempre, foi para a TV Brasil, com 102 registros. As rádios do sistema receberam 38 mensagens; o Portal EBC recebeu 16 manifestações; a Agência Brasil, 7, e a TV Brasil Internacional, que opera apenas pela web, recebeu apenas uma mensagem. Além das mensagens direcionadas aos veículos, a Ouvidoria também atendeu a 44 manifestações relacionadas a assuntos diversos, que seriam mais condizentes com um serviço de 0800 ou “Fale Conosco”. Atendemos, ainda, outras 45 manifestações sobre assuntos não pertinentes à EBC e nem ao serviço de Ouvidoria.

A seção “Análise de Conteúdos” aponta, na TV Brasil, o descuido na transmissão do telejornal Repórter Brasil edição da noite, quando o apresentador é surpreendido bocejando no ar. As incorreções de língua portuguesa em textos do telejornal também merecem atenção, assim como a correção e completude das informações transmitidas. Revisitando o programa Visual – telejornal diário voltado para a comunidade de surdos, a Ouvidoria percebeu que problemas apontados anteriormente foram corrigidos, mas ainda faltam informações “do Brasil e do mundo”, conforme promete a sinopse do programa.

No jornalístico “Nos Corredores do Poder”, persistem problemas técnicos já apontados em outras análises, mas o principal deles é o tom oficialista, com excessivo enaltecimento de ações de governo e longas falas de autoridades. Os assuntos, em geral, são tratados não pelo viés do interesse público, mas como propaganda de governo.

Na Agência Brasil, os problemas de redação na língua portuguesa também são comuns, fazendo com que leitores reclamem e peçam correção. Nos assuntos analisados no mês de dezembro, percebemos a incidência da falta de dados de informação nas reportagens e o descuido em matérias que trazem aspectos econômicos, com números vultosos e dados estatísticos. No Portal EBC, a falta de atualidade da seção Temas do Momento também é um problema recorrente que já mereceu diversas observações e análises alentadas da Ouvidoria.

Nas rádios, os erros de informação e de edição de diversos assuntos – reportagens incompletas, falta de suíte de assuntos importantes – foram os principais aspectos observados pela Ouvidoria neste mês de dezembro.

Neste Relatório, apresentamos também o resultado de uma pesquisa feita pela Ouvidoria sobre a presença de pessoas pretas, pardas e brancas em 26 edições do Repórter Brasil, edição da noite.

Joseti Marques

Ouvidora Geral

Sumário

Análise de conteúdo

TV Brasil

Cochilo na <i>switch</i> e bocejo no ar	7
Em edição, a vantagem de desconfiar da certeza.....	7
Informações "relevantes" foram ignoradas na reportagem	8
Qual é mesmo o nome do projeto?.....	8
Ainda faltam o Brasil e o mundo no programa Visual	9
<i>Sem Censura</i> : Afinando o tom	10
<i>Nos Corredores do Poder</i> : Problemas persistem	10

Agência Brasil e Portal EBC

Mineração sem Mariana	12
Títulos exigem precisão e criatividade para conquistar o leitor	12
Mas afinal, o que é HPV?	13
Os conteúdos do "Temas do momento" no Portal EBC	14
Até por analogia dava para acertar.....	16
Matérias de economia devem ter atenção aos números	16
Faltou dizer qual a empresa	16
Um por todos e todos por um	16
Dados que engordam a relevância da matéria	17
Só que não... ..	18
Alô, torcida do Flamengo!	18
História mal contada	19

Sistema de Rádios	
Faltou a informação sobre como terminou o caso	20
Alguns problemas na edição do <i>Repórter Nacional</i>	21
Errar é humano, mas corrigir é imprescindível	22
Manifestações do público	
TV Brasil.....	24
Agência Brasil e Portal EBC.....	28
Sistema de Rádios.....	34
Estatísticas de atendimento	42
Monitoramento e Gestão da Informação	
Onde estão os pretos na diversidade do Repórter Brasil?	48
Desligamento do Sinal Analógico da TV Brasil via Satélite	53
Pesquisa sobre o atendimento da Ouvidoria	58
Mapeamento das demandas	63
Processos pendentes	69
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC	71

Análise de conteúdos

Cochilo na *switch* e bocejo no ar

No primeiro bloco da edição da noite do *Repórter Brasil* (22/11), uma cena inusitada. O apresentador do telejornal dá um longo bocejo no final da primeira matéria sobre dados de uma pesquisa revelando que a maior causa das mortes em hospitais públicos e privados poderia ser evitada e, na expectativa da chamada para a próxima reportagem, sobre um protesto na demora de reassentamentos de famílias no Maranhão. O apresentador poderia estar com sono, mas a cochilada foi do diretor de TV e/ou do editor-chefe que não deram ao apresentador o tradicional aviso de que faltavam 10 segundos para a imagem dele entrar no ar.

Outro momento que chamou a atenção nessa edição (22/11), também no primeiro bloco, foi a baixa qualidade da imagem da sonora do professor da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG), Renato Couto. Ele discorria sobre os problemas que poderiam evitar as mortes nos hospitais, segundo uma pesquisa, e percebia-se claramente que ele estava gravando para um celular. Ele falava com a cabeça inclinada para frente e com pouca iluminação. A matéria estava bem elaborada, com a utilização de artes para ajudar a reforçar as informações, e também poderia ter sido utilizado algum recurso para informar ao telespectador que aquela entrevista havia sido gravada de maneira amadora.

[Acesse aqui o vídeo](#) 

Em edição, a vantagem de desconfiar da certeza

No segundo bloco da edição da noite do telejornal *Repórter Brasil* (28/11), uma matéria discorria sobre as medidas sustentáveis adotadas em uma obra em Fortaleza. E o que era para ser um exemplo de boa prática, acabou ofuscado por uma escorregada na concordância, repetida várias vezes ao longo da matéria: reaproveitamento da água “dos ar-condicionados”.

O erro também passou despercebido pelos editores da matéria, que poderiam ter evitado que a palavra errada fosse repetida em diversos momentos do texto. No *off*: “(...) Outra forma de reutilização é o aproveitamento da água que sai *dos ar-condicionados* das salas técnicas. Ela passa por uma drenagem e é armazenada”. E na passagem, momento em que a repórter aparece no vídeo: “E a água que sai *dos ar-condicionados* é armazenada nesta caixa d’água (...)”.

Em reportagem – e principalmente em edição de texto – a dúvida é sempre boa conselheira. Não custa conferir, ainda mais com as facilidades da internet: “*ar-condicionado* é uma palavra formada através de composição por justaposição. Ou seja, ocorre a formação de uma nova palavra partindo da junção de duas ou mais palavras: *ar* + *condicionado*. **Ar** é um substantivo e **condicionado** é um adjetivo, ambos pertencentes à classe das palavras variáveis e flexionáveis. Uma

das regras de formação do plural dos substantivos compostos afirma que os substantivos compostos formados por palavras variáveis (adjetivos, substantivos, pronomes, numerais) fazem seu plural pela flexão de todas as palavras”.

Portanto, ares-condicionados seria a forma correta de se referir, na matéria, a um dos objetos centrais da economia de água na obra sustentável.

Informações “relevantes” foram ignoradas na reportagem

Com a proximidade das eleições, um assunto volta à mídia nacional: as urnas eletrônicas são seguras? E como é de praxe, o Tribunal Superior Eleitoral disponibilizou as urnas, por uma semana, para que qualquer pessoa pudesse testá-las. Numa reportagem acanhada, de apenas 38 segundos, veiculada no segundo bloco do *Repórter Brasil*, na edição da noite (1/12), a cabeça da matéria informou que foram identificadas três “falhas relevantes” no programa das urnas. Mas, na reportagem, apenas uma delas foi informada:

“Dezesseis rakers participaram dos testes feitos na sede do Tribunal Superior Eleitoral, em Brasília. As falhas identificadas nas urnas não apareceram em eleições anteriores. O principal erro encontrado agora foi no momento da transferência de informações sobre os votos. Mas os hackers não conseguiram alterar ou identificar o voto. O TSE garante que o problema vai ser resolvido.”

O tema da matéria, por sua própria relevância, também poderia ter recebido um tratamento mais completo. Nas próximas eleições, por exemplo, o TSE deverá utilizar urnas que possibilitem a impressão dos votos. A reportagem poderia ter sido um pouco mais abrangente.

E uma última questão, mas não menos importante, é que afirmações do tipo “as falhas identificadas não apareceram em eleições anteriores” e de que “o TSE garante que o problema vai ser resolvido” devem ser deixadas para as fontes oficiais do assunto, não devendo ser assumidas pela reportagem.

Qual é mesmo o nome do projeto?

No encerramento do *Repórter Brasil*, na edição da noite (14/12), uma reportagem sobre o trabalho de conscientização dos alunos sobre a preservação do meio ambiente, informou que o objetivo do projeto era “**Trocar o Verde pelo Lixo**”! Na verdade, o trabalho realizado pela escola, há mais de uma década, propõe exatamente o contrário, “**Trocar o Lixo pelo Verde**”.

Embora a troca de palavras deixasse evidente a falha da repórter na hora de gravar a passagem - momento em que ela aparece no vídeo com uma informação relevante - o erro poderia ter sido evitado pela edição, o que não aconteceu. E a passagem foi ao ar com as palavras trocadas:

*“O projeto **Troque o Verde pelo Lixo** acontece na escola estadual Fernando Otávio há quatorze anos. E este ano, cerca de duas mil mudas foram conseguidas através de alunos e funcionários para serem trocadas por material reciclado”.*

O projeto ambiental **“Trocar o Lixo pelo Verde”** vem sendo adotado por uma das escolas mais tradicionais da cidade mineira de Pará de Minas, próxima a Belo Horizonte.

Ainda faltam o Brasil e o mundo no programa Visual

Em janeiro de 2017, 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.

Na segunda reportagem, outro alerta importante. Uma lei que entrou em vigor e determina que os comerciantes são responsáveis pela higienização dos carrinhos e cestinhas de supermercados. Foi constatado que esses carrinhos e cestinhas têm mais bactérias do que o assento do 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 checkou outras edições do programa Visual. 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. Mas, nas edições dos dias 29 e 30 de novembro, assim como na do dia quatro de dezembro, não foi encontrada nenhuma reportagem atual sobre a política ou a economia do Brasil, nem sobre os fatos internacionais mais relevantes.

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 general 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 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.

Sem Censura. Afinando o tom

Na edição do dia 25 de janeiro de 2017, o programa *Sem Censura* fez uma homenagem aos 90 anos de Antônio Carlos Jobim. Na ocasião, a Ouvidoria analisou o programa que transcorreu normalmente nos dois primeiros blocos, mas apresentou falhas na produção do terceiro e último bloco. Os problemas começaram no intervalo quando o cantor e compositor João Donato deixou a bancada e se sentou no piano que estava posicionado fora do alcance das câmeras. Quando o programa reiniciou, nenhuma explicação foi dada ao público para justificar a cadeira vazia na bancada. Houve problemas de áudio quando a produtora da web foi ler as mensagens enviadas pelo público, que depois foi normalizado.

Problemas de áudio voltaram a ocorrer na hora que o músico Roberto Menescal se preparava para cantar, e a apresentadora teve que pedir várias vezes à equipe que resolvesse o problema. E para completar, João Donato começou a tocar o piano dizendo que também iria participar e uma pequena confusão aconteceu até que todos se posicionassem no local. E ao final, a apresentadora elogia a participação dos músicos, dizendo que foi “uma roda de samba do mais alto nível”. Não se tratava de roda de samba, mas de bossa nova.

A Ouvidoria voltou a observar o *Sem Censura*, e selecionou a edição do dia 15 de dezembro. Os problemas registrados na edição anteriormente analisada não ocorreram e o programa foi mais organizado. A cantora Lenita Villares, que tinha acabado de lançar um disco, fez a sua apresentação, acompanhada de um violonista e não se registraram problemas de áudio. Em seguida, o engenheiro David Gurevitc deu dicas de como evitar os riscos de uma decoração natalina. Num certo momento, citaram os produtos produzidos na China como de má qualidade, quando a apresentadora fez uma boa intervenção, lembrando que produtos de má qualidade também são produzidos em outros países, inclusive no Brasil.

No segundo bloco, o produtor de web fez uma participação simpática ao ler uma mensagem elogiosa à cantora Lenita Villares. Na sequência, o escritor e o empresário Adilson Xavier discorreram sobre seu livro “Dois Mil 990 Graus – A Arte de Queimar no Inferno”, recém-lançado. No terceiro e último bloco, a conversa continuou fluindo bem, e o ator e dramaturgo Guilherme Nasraui, comentou o monólogo “Cinco Tiros em John Lennon”, onde fez o papel de Mark Chapman, o assassino de Lennon.

O programa encerrou com mais uma apresentação da cantora Lenita Villares, que apesar de a apresentadora ter dito que ela cantaria duas músicas, acabou interpretando apenas uma.

Nos Corredores do Poder. Problemas persistem

A Ouvidoria voltou a verificar edições do programa *Nos Corredores do Poder* 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 sonoras 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 das autoridades governamentais.

Além disso, o programa não cumpre a proposta apresentada na sinopse, tendo se tornado uma coletânea de textos longos e sobre assuntos diversos, como um telejornal variado sendo anco-rado da rua, o que acaba por não se justificar.

Embora os textos lidos pelas jornalistas da redação sejam excessivamente longos, todas conseguem fazer bem as entradas ao vivo.

Mineração sem Mariana

Duas notícias publicadas pela Agência Brasil em novembro sobre a tramitação no Congresso de uma Medida Provisória que cria uma agência reguladora no setor minerador, em substituição do Departamento Nacional de Produção Mineral (DNPM) 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 vai assumir, uma referência ligeira ao que o órgão não vai 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 é novo e potencialmente importante, só serve na prática para enterrá-lo, tal quais as vítimas de Mariana.

Leia as matérias:

[Senado recebe medida provisória que cria Agência Nacional de Mineração](#)

[Senado aprova MP que cria Agência de Mineração; texto segue para sanção](#)

Títulos exigem precisão e criatividade para conquistar o leitor

A utilização da abreviatura “2ª feira” no título de uma [matéria](#) publicada pela Agência Brasil, em 25/11, provocou a reclamação de um leitor de Brasília, que comentou: “Simplesmente inaceitável ler na 'capa' do site um título utilizando ordinal como parte do que deveria ser um substantivo composto: 'Médico diz que Temer reage bem e deve retomar atividades na 2ªfeira'. O nome do dia da semana é segunda-feira” (Processo 105-AB-2017).

Em resposta, a Diretoria de Jornalismo agradeceu o contato e endossou a crítica, porém com uma ressalva: "O senhor está correto, infelizmente, nesse caso, de acordo com a equipe de edição, o espaço destinado ao título não permitiu o uso da grafia *segunda-feira*".

Mesmo em edições digitais, onde espaço não é problema, é preciso respeitar limites estéticos. Para lidar com constrangimentos de número de linhas e quantidade de caracteres, a criação dos títulos requer prioridades. E a seleção de palavras que guardam melhor cenário descritivo da informação é fundamental – às vezes, uma única palavra comporta muito mais informação do que uma frase inteira. No caso do título reclamado pelo leitor, a prioridade privilegiou aspectos desnecessários da informação sobre a recuperação do presidente, que havia passado por procedimentos cirúrgicos de desobstrução arterial cardíaca na véspera.

Por exemplo: "*Médico diz que...*" e até mesmo "*2ª.-feira*", ainda que tivesse sido grafada corretamente, são situações burocráticas que tiram do título a possibilidade de ser atraente – mesmo em mídias digitais, os títulos ainda cumprem a função de atrair o leitor para o texto da reportagem. O uso do verbo na forma condicional – "deve" – também acaba entrando em conflito com "*Médico diz que...*". Ora, se o médico afirma que o presidente está bem, por que usar o verbo na forma condicional? Se por acaso o verbo está se referindo à volta do presidente ao trabalho na segunda-feira como hipótese, então a atribuição da declaração ao médico faz menos sentido ainda, pois esse tema não é da competência médica. Restam, então, os fatos relevantes da informação: o procedimento cirúrgico foi bem-sucedido, Temer passa bem e Temer já pode voltar ao trabalho. E a medida do título para dizer isso são 68 caracteres já contando os espaços. Este é um bom exercício de precisão e criatividade.

Mas afinal, o que é HPV?

Uma [matéria](#) publicada pela Agência Brasil na terça-feira (28/11), com o título "Pesquisa estima que mais da metade da população brasileira apresenta HPV", teria pego de surpresa os leitores menos familiarizados com conhecimentos médicos. Não só pela amplitude da moléstia, mas também pela ignorância do significado da sigla. A frase final do lide teria intensificado a preocupação: "Das testadas, a prevalência de HPV foi de 54,6%, sendo que 38,4% dos participantes apresentaram HPV de alto risco para o desenvolvimento de câncer".

Em nenhum ponto da matéria os leitores foram informados do nome do vírus, dos tipos de câncer que ele pode provocar e das outras doenças que ele pode causar. Só nos três parágrafos finais dos cinco que integram a matéria, foi sugerido que o vírus é sexualmente transmitido e esta ligação foi indireta, através da menção das outras doenças sexualmente transmitidas (DST) detectadas na pesquisa, salvo na frase: "A prevalência do HPV deve estar associada ao não uso da camisinha".

Não houve nenhuma referência ao contexto onde o HPV tem aparecido com mais frequência no noticiário recente, isto é, na aplicação gratuita de vacinas a meninas (e agora a meninos) antes do início da vida sexual, para prevenir contra o câncer de colo de útero, que é o câncer mais identificado com o HPV e é o segundo câncer que mais mata mulheres no Brasil.

Mesmo admitindo que se trata de um tema sobre o qual pode-se pressupor que existe um diferencial de conhecimento entre homens e mulheres, uma boa parte dos leitores dos conteúdos da Agência Brasil são homens e não é ponto pacífico que todas as mulheres saibam o que é o HPV.

Uma pesquisa realizada pelo Ibope por encomenda da Associação Brasileira de Patologia do Trato Genital Inferior e Colposcopia e divulgada em 2013, constatou que 17% das 700 mulheres entrevistadas na faixa de 16 a 55 anos em seis capitais do país (Belo Horizonte, Brasília, Porto Alegre, Recife, Rio de Janeiro e São Paulo) nunca tinham ouvido falar do HPV e dois terços não associavam o HPV ao câncer. Na amostra, 85% das mulheres pertenciam às classes A e B e 73% tinham escolaridade média ou superior. Portanto, não se trata de segmentos da população com menos acesso às informações. O que sinaliza que, mesmo por via das dúvidas, teria sido mais adequado prevenir contra a “doença” do desconhecimento, através da inclusão de mais informações na matéria para identificar o HPV.

Os conteúdos do "Temas do momento" no Portal EBC

No domingo (3/12), das 10h25 até pelo menos 13h37 os destaques principais na capa do Portal EBC eram as chamadas de dois conteúdos sobre a reforma da Previdência Social. Os dois – um da Agência Brasil, outro da Radioagência Nacional – tinham sido publicados naquele dia.

Ao mesmo tempo um dos dois assuntos assinalados na seção “Temas do momento”, também na capa do Portal, era a “Reforma da Previdência”. Só que os leitores que clicassem neste tema, possivelmente motivados pelas chamadas para se aprofundarem no assunto, não iriam encontrar, na lista de *links*, nenhum conteúdo mais recente que 23/11. Aliás, das mais de 70 matérias publicadas pela Agência Brasil sobre a reforma da Previdência desde os meados de agosto, apenas três apareciam na lista, na qual, por outro lado, constavam *links* de conteúdos sobre outros tipos de reformas, inclusive em outros países.

Como já se observou neste Boletim em outras ocasiões, trata-se de problemas relacionados às referências utilizadas para selecionar os conteúdos que compõem as listas. Neste caso, como se vê na imagem da tela, a *tag* “reforma” foi escolhida, apesar de quase não aparecer dentre as *tags* utilizadas para identificar os assuntos tratados nas matérias sobre a reforma da Previdência, ao contrário da *tag* “Reforma da Previdência”, presente em quase todas.

A Ouvidoria entrou em contato com a área responsável pelos conteúdos do Portal para saber mais sobre o processo que determina a escolha da *tag* que serve de referência para cada tema. A Gerência de Estratégia em Jornalismo Web prestou os seguintes esclarecimentos:

“No Portal, o editor de *home* é quem busca as *tags* utilizadas nas matérias que estão em destaques no dia. Muitas vezes, não há uma *tag* padronizada nas reportagens produzidas pela Agência Brasil e Radioagência que remeta ao conteúdo. O ideal seria que as áreas estivessem envolvidas para um planejamento de *tags* nas reportagens antes da publicação para evitar desencontros nas palavras-chaves e *tags* inapropriadas”.

A palavra-chave aqui é o entrosamento, tanto na colocação de *tags* nas matérias como na hora de escolher uma delas para cada tema destacado no “Temas do momento”. Sem uma conjugação de esforços baseada na compreensão mútua, um espaço dinâmico de integração de conteúdos, que, segundo a Gerência de Estratégia em Jornalismo Web, “funciona como um atalho para o leitor chegar rapidamente a uma *tag page* com várias matérias relacionadas sobre o assunto em destaque”, se transforma em um repositório de notícias velhas e inapropriadas.

A propósito, depois do contato com a área responsável, a referência do tema “Reforma da Previdência” foi alterada, com a mudança da *tag* de “Reforma” para “Reforma da Previdência”, e a lista de conteúdos ficou atualizada.

The screenshot shows the EBC website interface. At the top, there are navigation tabs for various categories: Cidadania, Cultura, Educação, Esportes, Infantil, Notícias, and Tecnologia. Below these, there are social media icons for Facebook, Twitter, Google+, YouTube, and Instagram. The main content area is divided into sections. On the left, there is a 'Ao vivo' (Live) section with a video player showing a congressional session. Below the video, there is a caption: 'Agenda do Congresso' and a highlighted text box: 'Reforma da Previdência é o principal assunto da semana na Câmara'. On the right, there is a 'Temas do momento' (Topics of the moment) section, which is circled in red. It features a sub-section 'Nesta segunda' (This Monday) with a highlighted text box: 'Reforma da Previdência é tema de reuniões de Temer'. Below this, there is a 'Publicidade' (Advertisement) section with a graphic that says 'mídia em FOCO'.

The screenshot shows a search results page for the word 'reforma'. The word 'reforma' is circled in red at the top. Below it, there is a list of search results, each with a timestamp and a brief description. The results are as follows:

Timestamp	Category	Description
15h27	23/11. Política	Rodrigo Maia diz que novo texto da reforma da Previdência garante direitos
16h52	22/11. Política	Maia pede mais diálogo com parlamentares antes de votar reforma da Previdência
18h59	16/08. Política	Temer: reformas são importantes para que Brasil não precise de nova Constituição
09h32	14/07. Geral	Decreto detalha os valores que serão pagos aos beneficiários do Cartão Reforma
11h47	11/07. Geral	Hotel Popular no Rio recebe melhorias e oferece agora cursos profissionalizantes
18h25	07/06. Política	Alerj aprova projeto que modifica sistema de Previdência do servidor estadual
16h03	10/05. Geral	Saúde investe R\$ 189 milhões na reforma de hospitais universitários
14h45	07/05. Internacional	Chile: governo quer apresentar em julho projeto de reforma em sistema de pensões

Até por analogia dava para acertar

Em [matéria](#) publicada pela Agência Brasil, em 6/12, sobre as repercussões da decisão do presidente Donald Trump de transferir a embaixada dos EUA em Israel de Tel-Aviv para Jerusalém, 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. “Primeiro”, “Segundo”, etc. representam a expressão dos ordinais na forma oral.

Matérias de economia devem ter atenção aos números

Uma [matéria](#) publicada pela Agência Brasil na sexta-feira (8/12) apresentou vários dados sobre o desempenho da indústria têxtil no Brasil em 2016 e 2017 e projeções para 2018. O faturamento do setor, por exemplo, passou de R\$ 137 bilhões em 2016 para R\$ 144 bilhões em 2017, e a Associação Brasileira da Indústria Têxtil (Abit) espera um aumento para R\$ 152 bilhões no ano que vem.

Uma curiosidade poderia ter estimulado o interesse dos leitores mais atentos: como a indústria consegue crescer neste ritmo, investindo tão pouco? De acordo com a matéria, o investimento foi de R\$ 1,9 milhão em 2017 e deveria ser de R\$ 2,25 milhões em 2018. Taxas de retorno como essas – investir 2 milhões para aumentar o faturamento em 7 ou 8 bilhões – provocaria uma corrida dos investidores. Infelizmente para os gananciosos, mas principalmente para os leitores da Agência Brasil, a desproporcionalidade foi apenas um erro na magnitude das cifras relatadas na reportagem. Na realidade, os investimentos foram em bilhões e não em milhões.

Faltou dizer qual a empresa

Uma [matéria](#) publicada pela Agência Brasil na quarta-feira (13/12), 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”.

Faltou identificar qual estatal, cujo nome não apareceu em momento algum no texto.

Um por todos e todos por um

Uma [matéria](#) publicada pela Agência Brasil na quinta-feira (14/12) sobre a participação dos municípios no Produto Interno Bruto (PIB) nacional terminou com a seguinte frase, citando um

pesquisador do IBGE, que realizou o estudo: “Uma outra constatação de concentração é que os municípios de São Paulo, com 10,9% de participação no PIB em 2015, equivalem aos 4.300 municípios com menores PIBs do país’, completou”.

Quando se confere esta informação com a notícia sobre o estudo no site do IBGE, observa-se que foi **o município** de São Paulo - e não **os municípios** de São Paulo - que gerou 10,9% do PIB nacional em 2015. O erro pode não ter sido de digitação, já que houve o cuidado de acertar a concordância verbal; no entanto, o significado do texto sofreu as consequências. O plural do substantivo "município" indica o estado inteiro, que tem 645 municípios e responde por quase um terço do PIB do país.

Dados que engordam a relevância da matéria

O título de uma [matéria](#) publicada pela Agência Brasil na quinta-feira (14/12) fez a seguinte afirmação: “População de obesos com plano de saúde sobe de 46,5 % para 53,7% em nove anos”.

O lide deu outra versão: “Dados (...) revelam que, 53,7% da população que tem plano de saúde está com excesso de peso. Em 2008, quando foi feito o primeiro levantamento, o percentual de obesos com plano de saúde era de 46,5%”. No título: obesos com plano de saúde. No lide: na primeira frase, pessoas com plano de saúde que estão com excesso de peso e, na segunda, obesos com plano de saúde, igual ao título.

Houve dois erros na apresentação destas informações. O primeiro, no título e na segunda frase do lide, foi na referência ao peso como o critério que define a base sobre a qual o percentual foi calculado. O critério certo foi aquele utilizado na primeira frase do lide: a população que tem plano de saúde. O percentual corresponde à proporção das pessoas com plano de saúde que está com excesso de peso ou obesa, não a proporção de pessoas obesas ou com excesso de peso que tem plano de saúde.

O segundo erro, cometido no título e também no lide, foi a confusão entre excesso de peso e obeso, que não são sinônimos. De acordo com os parâmetros da relação entre altura e massa corporal, os obesos ultrapassam o limite que determina o que é apenas um excesso de peso. O título trocou os dois completamente e o lide os trocou na segunda frase. Os percentuais citados se referem às pessoas com excesso de peso, não aos obesos. Isto ficou claro na continuação do lide, que registrou que o percentual de obesos mesmos é consideravelmente menor: “Nesse período, a proporção de obesos aumentou de 12,5% para 17,7%”.

Há de questionar, também, o destaque dado a estas informações, que são aspectos secundários em relação aos fatos que provocaram a notícia: um seminário promovido pela Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), sobre o enfrentamento da obesidade e o excesso de peso na saúde suplementar, e o lançamento de um manual pela ANS para orientar as operadoras dos planos e a sociedade em geral na prevenção e no tratamento da doença.

Os dados referentes à prevalência da doença e, talvez mais significativos ainda, aqueles mencionados na reportagem que acusam os baixos percentuais de casos de obesidade diagnóstica-

dos e adequadamente tratados no Brasil, são importantes, mas não constituem nenhuma novidade.

Na verdade, não existe praticamente nenhuma diferença entre o segmento da população com plano de saúde e o resto da população brasileira no que diz respeito à incidência de excesso de peso e obesidade. Outras matérias publicadas este ano pela Agência Brasil apresentaram resultados quase idênticos para a população em geral, com um aumento de 11,8% para 18,9% na proporção de obesos entre 2006 e 2016 e de 42,6% para 53,8% na proporção de pessoas com excesso de peso, no mesmo intervalo.

Só que não...

O título de uma [matéria](#) publicada pela Agência Brasil no sábado (16/12) não correspondeu ao conteúdo do texto. De acordo com o título, o “Fim da neutralidade de rede nos EUA pode ter impactos na internet no Brasil”. A matéria registrou as avaliações de autoridades governamentais, especialistas e organizações da sociedade civil sobre as possíveis repercussões no Brasil da decisão tomada na quinta-feira (14/12) pela Comissão Federal de Comunicações (FCC) dos Estados Unidos de revogar a neutralidade de rede naquele país.

Com a exceção de uma nota do Sindicato Nacional de Empresas de Telefonia e de Serviço Móvel Celular e Pessoal (Sinditelebrasil) em defesa da flexibilização das regras do Marco Civil da Internet, todas as fontes consultadas opinaram que os efeitos no Brasil da decisão da FCC seriam nulos. Estas fontes incluíram o ministro das Relações Exteriores; o Ministério de Ciência Tecnologia, Inovações e Comunicações; uma conselheira e especialistas do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI Br); e um representante do Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor (Idec).

Mesmo a nota do Sinditelebrasil não foi indicativa de um impacto. Ela foi apenas uma manifestação a favor das empresas exercerem a gestão do tráfego nas redes, sem interferências, o que é uma posição que elas já vinham defendendo, como a matéria constatou.

Portanto, se, como o título da notícia sugere, a decisão da FCC “pode ter impactos na internet no Brasil”, o texto da matéria não ofereceu nenhuma evidência disso. “Fim da neutralidade de rede nos EUA não deve ter impactos na internet no Brasil” teria sido um título mais adequado.

Alô, torcida do Flamengo!

Na segunda-feira (18/12), 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. 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 mostram 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.

História mal contada

Um dos destaques na capa do Portal EBC na segunda-feira (18/12) foi o episódio do dia do programete *História Hoje*, sobre o 125º aniversário da estreia do balé Quebra-Nozes, que se tornou uma referência nas comemorações natalinas. Só que nas transmissões do programa *Repórter Brasil*, no qual o programete está inserido, a personagem do dia não foi o balé, senão o engenheiro e matemático espanhol, Leonardo Torres y Quevedo, que morreu em 18 de dezembro de 1936, com 84 anos.

Torres é considerado o criador do primeiro jogo de computador no mundo, além de pioneiro no campo do controle remoto, fatos que deveriam ter despertado a curiosidade de alguns ouvintes. Mas devido a má qualidade do som, aqueles que acompanharam a transmissão na Rádio Nacional AM de Brasília teriam perdido informações, que eles poderiam desejar recuperar depois, escutando o áudio no site da Radioagência Nacional.

Se esta foi a ideia, porém, não teria dado certo. O áudio disponível no site com a data de 18/12 deste ano é do episódio sobre o balé, que foi transmitido há quatro anos. Para encontrar o áudio sobre o espanhol, só fazendo uma busca no site – e isto, provavelmente, só depois de fazer uma busca na internet para acertar o nome dele, que não ficou claro na transmissão. Depois de passar por essas etapas, os ouvintes teriam encontrado, por fim, o [áudio](#) do episódio, que foi gravado em 2012.

O desencontro se repetiu com outros conteúdos na terça-feira (19/12). Enquanto consta no site da Radioagência Nacional que a edição de *História Hoje* foi sobre uma “onda ufológica” que agitou o Brasil e outros países em 1971, o conteúdo que as emissoras transmitiram foi sobre o psiquiatra e neuropatologista alemão, Alois Alzheimer, que morreu em 19/12/1915.

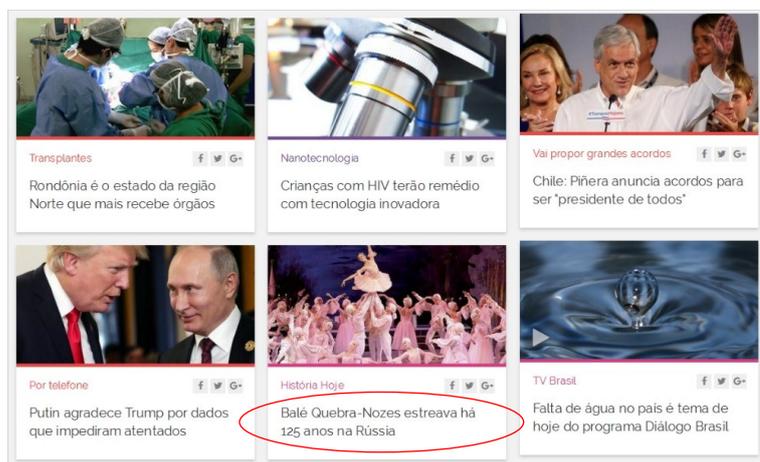


Imagem da capa do Portal EBC em 18/12, às 11h38

Faltou a informação sobre como terminou o caso

A Ouvidoria observou como foi o noticiário referente à decisão da Justiça em relação a suspensão e o retorno da propaganda do Governo Federal sobre a Reforma da Previdência.

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 argumentaram que a propaganda do governo não é educativa e apresenta 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*, das 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?"*

A repórter informou que, até aquele momento, a Advocacia-Geral da União ainda não havia sido notificada e, em seguida, usou a palavra 'intimada' para se referir ao mesmo assunto. A repórter também se referiu à juíza como Rosemary, embora seu nome se escreva e é pronunciado Rosimayre.

Na manhã seguinte (01/12), 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."* Neste caso foi ignorado o fato de a instância que decidiu seja federal.

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. Às 7h, a primeira edição do *Repórter Nacional* da segunda-feira levou ao ar matérias sobre encontros políticos que o presidente Michel Temer manteve para tratar da votação da Reforma da Previdência com ministros, o presidente da Câmara dos Deputados, Rodrigo Maia, presidentes de partidos políticos que apoiam o governo e líderes de partidos da base do governo na Câmara. A locutora leu a manchete:

"E o assunto, agora, é reforma da previdência. A repórter traz os detalhes da reunião na noite de ontem entre Temer, ministros e líderes de partidos."

No entanto, a suíte do caso da suspensão da propaganda sobre a Reforma da Previdência foi ignorada no noticiário.

Alguns problemas na edição do *Repórter Nacional*

No dia 12/12, a edição do *Repórter Nacional*, que vai ao ar das 12h às 13h, trouxe como destaque os debates em torno da Reforma da Previdência. A primeira manchete do programa de notícias apresentou o seguinte destaque na voz do locutor, mas não detalhou a reforma que se pretende votar:

"Lideranças empresariais querem votação da reforma ainda este ano."

Em outra manchete, a locutora chama a repórter que está acompanhando a audiência pública que ocorre na Comissão Mista de Orçamento do Congresso Nacional: *"E no Congresso, o ministro do Planejamento e o secretário da Previdência também falam sobre a reforma na Comissão Mista de Orçamento."*

Marcelo Caetano é Secretário de Previdência Social do Ministério da Fazenda, embora tenha sido citado apenas como "secretário da (sic) Previdência." O ministro do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, Dyogo Oliveira, não teve seu nome citado na matéria e não ficou claro se a repórter se referiu ao ministro ou se falou de Marcelo Caetano o tempo todo. Também não explicou o que é "regime geral."

"(...) Entre participantes está o secretário da Previdência, do Ministério da Fazenda, o Marcelo Caetano, que explicou que o envelhecimento da população de hoje e a queda de fecundidade no Brasil podem trazer impactos pra a previdência nos próximos anos. Inclusive, o ministro mostrou um estudo agora, sobre o deficit na previdência, nos últimos 20 anos, ele explicou que em 1995, por exemplo, o rombo no regime geral ultrapassava um bilhão de reais e hoje chega a 151 bilhões de reais, e Caetano explicou ainda que as mudanças não vão atingir as pessoas que já cumprem as condições pra se aposentar."

Na apresentação da matéria sobre a safra de grãos, a locutora lê a manchete e questiona o repórter:

"O IBGE estima queda de mais de nove por cento para a safra do ano que vem (...) Os números são positivos?" - uma pergunta sem sentido, diante da afirmação anterior. E o repórter responde:

"Não. Os números são negativos dessa previsão de 2018 (...)"

Às 12h33, a pauta é a segurança pública no Rio de Janeiro, em debate em uma mesa redonda na Escola Superior de Guerra, com a presença do ministro da Defesa, Raul Jungmann, mas em nenhum momento foi dito com quem ele se reuniu e com quem debateu o assunto. A locutora do noticioso lê a manchete *"O ministro da Defesa, Raul Jungmann, debateu hoje a segurança pública, no Rio de Janeiro"*. E chama a repórter que entrou ao vivo.

Outra notícia abordou os compromissos do ministro da Fazenda, Henrique Meirelles, em São Paulo, na tarde e noite daquele dia. Embora falasse da importância do primeiro encontro, a repórter não tinha muitos detalhes e fez comentários sobre temas políticos de Brasília.

A decisão do México em não mais permitir que a empresa Odebrecht trabalhe naquele país também foi tema do noticiário. O texto do locutor falou em 'banir' a empresa, ou seja, algo permanente, enquanto a repórter informou que a empresa está impedida de atuar naquele País por quatro anos. Ela se referiu à estatal de petróleo como Penex, ao invés de Pemex, que é o nome correto.

A chamada do locutor: "*Depois do Peru e Panamá, agora foi a vez do México **banir** a empresa brasileira Odebrecht de participar de licitações no País.*"

A reportagem diz que "*o governo do México decidiu mesmo nessa segunda-feira **impedir** a Odebrecht de participar de qualquer concorrência para obras públicas no País, pelos próximos quatro anos, por causa do escândalo internacional de corrupção envolvendo a Petrobras (...).*"

Errar é humano, mas corrigir é imprescindível

Entre as manchetes do noticioso *Repórter Nacional* das 7h, que foi ao ar no dia 8/12, estava o seguinte destaque: "*Grêmio já está no Japão (...)*". Às 7h47, entra no ar a vinheta "*esportes*" e o locutor anuncia: "*Vamos agora às notícias do futebol. Bom dia.*"

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. O Japão foi sede em 2016 e, neste ano a sede foi nos Emirados Árabes.

Pouco antes do encerramento do *Repórter Nacional*, às 7h54, a locutora anuncia a reportagem seguinte:

"Amanhã, nove de novembro, é Dia Internacional Contra a Corrupção."

Percebendo o equívoco, após a reportagem, a locutora corrige: "*E uma correção, amanhã é nove de dezembro.*"

Corrigir equívocos é importante para garantir a boa informação. O que não aconteceu no comentário esportivo.

Manifestações do Público

No mês de dezembro de 2017, a Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação recebeu 102 mensagens do público referentes à TV Brasil. Foram 39 reclamações, cinco elogios, 13 sugestões, 16 solicitações de serviços e 29 pedidos de informação. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Entre as reclamações, está a de Jonatas Pimentel (processo 2191-TB-2017):

"Estou de férias no trabalho e tenho assistido à programação da TV Brasil sempre que possível. Vocês estão de parabéns, mostra que uma empresa pública pode sim prestar um serviço de qualidade hoje. Eu vejo e consigo entender a influência que o canal fez na minha formação como ser humano. E venho parabenizar o trabalho de vocês, em especial a faixa TV Brasil animada! Vocês estão fazendo um trabalho de excelência!"

A Ouvidoria agradeceu o contato e informou que a mensagem foi encaminhada para a Gerência de Programação da TV Brasil, para conhecimento e apreciação.

Mário Anuzza (processo 2201-TB-2017) disse:

"Tenho 40 anos de idade, assisto e gosto do programa Conversa com Roseann Kennedy. A Roseann Kennedy é tão bonita, que ela poderia até entrevistar um homem falando Javanês, que eu nem iria ligar!"

Em outra mensagem (processo 2215-TB-2017), o mesmo telespectador elogiou a TV Brasil:

"A TV Brasil é o melhor canal da TV aberta. Aqui em casa, toda a família assiste à TV Brasil."

A Ouvidoria agradeceu o contato e disse que os comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo e à Gerência de Programação para conhecimento e apreciação.

Emanuela Bonfim de Almeida (processo 2238-TB-2017) elogiou programas e séries exibidas pela TV Brasil:

"Olá, TV Brasil. Vocês estão passando programas que eu não sabia que vocês passavam. Minhas amadas séries/novelas coreanas. Vocês estão com um potencial gigantesco nas mãos. Tem noção de quantas pessoas são viciadas nesses dramas de idades variadas? Só parem um pouquinho e pesquisem nos grupos de Facebook e Whatsapp. Participo de vááários! Pelo amor de Deus. Ampli-em isso, invistam em divulgação também, porque muita gente não sabe. Vocês vão crescer bastante em audiência. Só me passar os dados que divulgo de graça! Tô escrevendo esse e-mail nervosa de felicidade... kkkkkk! Ahhh, passem os dramas mais famosos pra chamar a atenção. A TV Brasil só pega na Sky ou na TV aberta também? Se possível me passe os horários e canais. Espero que leiam! Obrigada e aguardo a resposta!"

Em resposta, a Ouvidoria informou que a mensagem foi encaminhada à Diretoria de Produção e Conteúdo, para conhecimento e análise. A área agradeceu a telespectadora e explicou que ela

poderia acessar a programação da TV Brasil através de quatro diferentes modos de sintonização, cujas informações podem ser obtidas acessando a página da TV Brasil - tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar.

Adilton (processo 2214-TB-2017) disse que *"seria ótimo repetir até três vezes por dia, durante a semana: Os museus são muito importantes, para a cultura de uma Nação. A televisão facilita o acesso e desperta a curiosidade."*

Em resposta a Ouvidoria informou que a mensagem foi encaminhada à Diretoria de Produção e Conteúdo, para conhecimento e análise. A área ressaltou que *"a definição da programação e de conteúdos leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões, a grade de horários é planejada para atender ao maior número de telespectadores possível e as mudanças dependem de uma série de estudos e não ocorrem com frequência"*.

Eliseu de Souza Lopes Filho (processo 2268-TB-2017) elogiou o programa *Caminhos da Reportagem*:

"Amigos, gostaria de parabenizar toda a equipe do programa Caminhos da Reportagem – 'Animação brasileira 10 anos que valem um século' - pela iniciativa, profissionalismo e apuro técnico demonstrado neste episódio. Gostaria principalmente de agradecer, em meu nome e também em nome dos nossos alunos, o carinho e o cuidado que nos foi dispensado, tanto durante as gravações quanto em nossa exposição. Como profissional, poucas vezes vi um programa abrir espaço para o meio acadêmico com a mesma densidade que apresentou os grandes nomes da animação brasileira. Parabéns!"

Em resposta, a Ouvidoria informou que os comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo, para conhecimento e apreciação.

A telespectadora Mônica Macedo Pedroso (processo 2237-TB-2017) comunicou sobre uma informação errada veiculada num programa infantil:

"Olá! Sou a Mônica, funcionária da própria TV. Não é uma denúncia, claro. É um alerta e escrevo agora com medo de esquecer até segunda-feira. No programa Teco-Teco deste sábado, 11/11, foi dito que Bombaim é a capital da Índia. Na verdade é Nova Deli. A informação foi dita ao falar da indústria do cinema indiano. Estou dando o alerta porque além de funcionária sou telespectadora. Meus filhos assistem e gostam muito da TV Brasil Animada."

A Ouvidoria informou que os comentários foram enviados à Diretoria de Produção e Conteúdo para conhecimento e apreciação, agradeceu a participação e se colocou à disposição da telespectadora.

Grande parte das reclamações sobre a TV Brasil no mês de dezembro se referiu a problemas de sinal, que dominaram as relações no último mês do ano. Elisabeth Flor dos Santos (processo 2178-TB-2017) é um dos exemplos:

"Com a mudança de sinal analógico para digital no estado do Rio de Janeiro, dia 22 de novembro de 2017, o que estava ruim, infelizmente piorou. E, pelo que vejo, fui condenada a não mais poder assistir a programação desta emissora tão brilhante em conteúdo. Solicito a quem venha receber esse e-mail, que, por favor, leve ao setor competente o meu pedido de melhoria de sinal, porque

praticamente no bairro de Jacarepaguá (Rio Centro/Projac/TV Record), todos pontos de referência do local que moro, não me privem de assistir ao canal, por favor!"

Em resposta, a Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia disse que *"estão sendo realizados os testes e ajustes finais das estações transmissoras digitais instaladas na cidade do Rio de Janeiro que permitirão, após concluídos os testes, a cobertura adequada da cidade."*

Luiz Carlos Motta Régis (processo 2181-TB-2017) também reclamou do sinal:

"Eu Moro em Botafogo e a minha tia, que se chama Rita, tem uma antiga TV de tubo que vem com uma antena interna e o conversor. Mas, o problema é que não pega a TV Brasil canal 2.1 em HD e gostaria de saber se tem alguma orientação sobre como poderei sintonizar?"

A Ouvidoria enviou a resposta padrão sobre o desligamento do sinal analógico, informando que *"a TV Brasil e a TV NBR desligaram o sinal analógico via satélite e agora só será possível assistir a programação através do sinal digital."*

A área também enviou orientações para a sintonia do canal:

"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:

Menu - Instalação ou Menu - Sintonizar canal ou Menu - Sintonia Automática / TV BRASIL SD / Satélite - Star One C2 / Frequência - 3758 MHZ / Taxa de Símbolos (Symbol Rate) 3.333 MS/s / FEC 3/4 / Polarização Horizontal / TV NBR SD / Frequência 3753 MHz / Taxa de Símbolos (Symbol Rate) 3.333 MS/s / FEC 3/4 / Polarização Horizontal

Caso você possua receptor compatível apenas com o sinal analógico, somente acessará a programação da TV Brasil se adquirir um receptor compatível com o sinal digital, podendo ser um receptor misto (analógico e digital) ou digital (recebe apenas sinais digitais).

Caso você ainda não consiga sintonizar, poderá ligar para falar com um dos nossos técnicos da engenharia, pelo telefone (61) 3799.5767 (Heitor) ou pelo e-mail atendimentoaopublico.engenharia@ebc.com.br"

Francisco Molenda (processo 2182-TB-2017) perguntou quando será ativada a TV Brasil digital em Campo Grande, no Rio de Janeiro. A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informou que *"com a chegada da TV digital (HDTV), nossa equipe técnica está realizando alguns ajustes e correções a fim de melhorar nosso sinal em diversos bairros da cidade. Desta forma, isto pode acarretar dificuldades na sintonia da TV Brasil em alguns locais".*

Carlos Oliveira (processo 2199-TB-2017) quer saber se *"o mix da EBC já tem uma previsão de quando vai chegar no sinal digital em Belo Horizonte. Atualmente, está previsto para entrar no canal 47".*

O departamento de Engenharia informou que *"em 01/06/2017 a estação retransmissora digital da TV Brasil em Belo horizonte foi desligada. No entanto, a programação pode ser acompanhada pelo canal da Rede Minas, parceira da EBC na localidade".*

Andréa Rodrigues (processo 2218-TB-2017):

"Moro em Alvorada, Rio Grande do Sul, e não tenho mais o sinal do canal 65. Faz falta! Outros canais HD e TVE RS estão com sinal normal."

A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informou que *"por decisão da Diretoria Executiva da EBC a estação transmissora digital do canal 65, instalada em Porto Alegre, e que cobria a região foi desligada"*.

Wagner Rocha Gomes (processo 2224-TB-2017):

"Gostaria de saber quando vamos ter a sintonia em HD para TV aberta em Caruaru? Sou superfã desse canal. Fico no aguardo."

A Superintendência de Rede da Empresa Brasil de Comunicação – EBC informou que *"a retransmissão do sinal da TV Brasil em Caruaru é de responsabilidade da TV Pernambuco EPC. Os processos de licitação para compra de equipamentos já estão em curso e até meados de 2018 a emissora estará digital"*.

Leonardo Ranieri Ferreira Sampaio (processo 2225-TB-2017):

"Em Ribeirão Preto, a TV Brasil ainda está em sinal analógico no canal aberto. Queremos o sinal em HD espero respostas."

A Superintendência de Rede informou que *"a TV Brasil é transmitida pela TV Thati em Ribeirão Preto. De acordo com o responsável pela programação da emissora, estão transmitindo em HD no canal 32 e simultaneamente no canal 33 analógico"*.

Vitor Fernando Reis Pizzuto (processo 2227-TB-2017) fez uma proposta inusitada:

"Sempre acompanho pela internet a EBC e TV Brasil e considero o conteúdo produzido de extrema qualidade e relevância para a sociedade. Porém, nem todas as pessoas em minha cidade possuem acesso a internet. Seria possível a realização de uma campanha de crowdfunding na cidade onde resido (Leme/SP) para custear os gastos de instalação e operação de uma antena retransmissora da TV Brasil? A EBC estaria disposta em abraçar esta causa? Estou disposto a abraçar esta causa em prol da comunidade com a finalidade de diversificar em nossa cidade a quantidade de canais em sinal digital."

Em resposta, o departamento de Engenharia informou que *"está verificando a disponibilidade de canal digital na localidade, e ainda verificando as particularidades jurídicas sobre o pleito. Para maiores esclarecimentos, entrar em contato com o Gerente de Regulação, Sr. Klaus Dutra, pelo e-mail: klaus.ferreira@ebc.com.br ou pelo telefone (61) 3799-5449"*.

Carmem Pereira (processo 2247-TB-2017) disse que desde que a passaram para o canal digital não consegue mais acessar a TV Brasil na operadora Net. *"Antes era o canal 18. E agora?"*

A resposta da Superintendência de Rede foi de que *"em conformidade com o site da NET e contatos com telespectadores na cidade do Rio de Janeiro, a TV Brasil se encontra nos canais 18 e 531, em perfeitas condições. É necessário que a telespectadora entre em contato com a prestadora de serviço NET e peça auxílio sobre problemas técnicos no seu receptor"*.

Agência Brasil e Portal EBC

No mês de dezembro de 2017, a Agência Brasil recebeu sete mensagens do público. Foram quatro reclamações, um comentário e dois pedidos de informação. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Entre as reclamações, está a de Clarissa Vargens (processo 100-AB-2017):

"A Assembleia de credores da Oi é adiada. (<http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2017-11/assembleia-decredores-da-oi-e-adiada>). Houve um erro nesta matéria da coluna de Economia quanto à data da assembleia. Consta na matéria 'A reunião ficou marcada para o dia 8 de dezembro, às 11h, em primeira convocação.' A data correta é 07/12/2017, às 11h, conforme site da operadora Oi. Observe o site: http://ri.oi.com.br/oi2012/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&tipo=43090&conta."

A resposta da Diretoria de Jornalismo – DIJOR informou que *"a data foi corrigida na própria sexta-feira, dia 10, logo depois da equipe da Agência Brasil ter acesso à sua mensagem."*

Lilian Ferreira de Sousa e Anderson Falcão (processo 103-AB-2017) querem saber *"porque a Agência Brasil não publicou nenhuma informação sobre a greve dos seus próprios funcionários. Buscando informações, só encontrei matérias em outros veículos. As greves anteriores da EBC foram noticiadas por todos os veículos da Casa, essa mudança editorial é um desrespeito com o leitor da agência, visto que a produção claramente já foi afetada"*.

Em resposta, a Diretoria de Jornalismo disse que *"a crítica já é de conhecimento da equipe da Agência Brasil. Acrescentamos que a Ouvidoria da EBC publicou, em 23/11/2017, uma coluna que tratou do referido assunto. A coluna está disponível na página da Ouvidoria da EBC, podendo ser acessada pelo link: www.ebc.com.br/institucional/ouvidoria/noticias/2017/11/desculpem-otranstorno-estamos-em-greve".*

Marcos (processo 105-AB-2017) disse que *"simplesmente é inaceitável ler na 'capa' do site um título utilizando ordinal como parte do que deveria ser um substantivo composto. 'Médico afirma que Temer reage bem e deve retomar atividades na 2ªfeira'. O nome do dia da semana é segunda-feira. Alerta aos editores que o ordinal '3ª' não se aplica à terça-feira, também, mesmo porque é terceira e não terça. Este tipo de coisa se aprende no ensino fundamental. Lamentável"*.

Em resposta, a da Diretoria de Jornalista disse que o leitor está correto:

*"Infelizmente, nesse caso, de acordo com a equipe de edição, o espaço destinado ao título não permitiu o uso da grafia **segunda-feira**. De todo modo, sua crítica já é de conhecimento da equipe da Agência Brasil."*

Eric Grossi Morato (processo 109-AB-2017) criticou o artigo sobre o novo protocolo de morte encefálica. Segundo ele, o jornalista poderia ter esclarecido melhor as medidas que são tomadas para este tipo de problema:

"Sou neurologista e neurocirurgião e desde a residência tenho como trabalho voluntário e moral, esclarecer as pessoas sobre um tema básico. Morte Encefálica, que é nada mais que, lutar pela vida sempre, mas com qualidade. (...) O novo protocolo de ME faz justamente o contrário do que ele afirmou, na verdade ele desburocratiza o diagnóstico, facilita a realização e mais importante, evita-se de realizar um teste inútil que com certeza lesava muitos órgãos viáveis que se tornavam inviáveis antes dessa resolução."

Em resposta, a Diretoria de Jornalismo disse que *"todas as informações técnicas que constam na matéria foram retiradas do material enviado pelo Conselho Federal de Medicina (CFM). Recebemos o release com embargo. Depois da publicação da nossa matéria, a assessoria do CFM ainda deu retorno positivo e não mencionou nenhum equívoco nas informações"*.

No mês de dezembro, o Portal EBC recebeu um total de 16 manifestações, sendo 11 reclamações, uma sugestão, um pedido de serviço e 11 de informações. Não houve elogios no período. Segue abaixo um resumo com as principais manifestações.

Virgílio Ribeiro Neto (Processo 107-PE-2017)

"Desde o dia 15.11.2017 que não se postam notícias do Repórter Brasil. O que está acontecendo?"

Resposta da área:

"Devido a problemas de equipe no mês de novembro, a atualização do site do programa Repórter Brasil ficou bastante comprometida. A empresa já está trabalhando para normalizar esta situação no espaço mais curto de tempo possível. Paralelamente, o Repórter Brasil voltou a ser atualizado normalmente, pedimos desculpas pelo inconveniente e contamos com a solução do problema em curto espaço de tempo."

Everton Marcelo Lopes (Processo 108-PE-2017)

"TV Brasil, gostaria de sugerir que se crie um link de transmissão ao vivo da programação no site ou pelo canal no YouTube para podermos assistir online em qualquer lugar."

Resposta da área:

"Caro internauta, no item de menu WebTV do site da TV Brasil (...) é possível acompanhar a programação da TV na Internet."

Virgílio Ribeiro Neto (Processo 110-PE-2017)

"As matérias do Repórter Brasil online não estão sendo atualizadas".

Resposta da área:

"Agradecemos o seu contato e informamos que em função da greve dos funcionários da TV Brasil os telejornais que foram ao ar durante a greve estão sendo carregados aos poucos na página do telejornal, em paralelo aos vídeos diários que também estão sendo postados. A equipe do telejornalismo informa que até o fim do mês todos os telejornais estarão na página do telejornal que está no site da TV Brasil. O internauta tem acesso aos vídeos com o telejornal inteiro na página. E as matérias separadas estão disponíveis nas páginas do telejornal Repórter Brasil no Facebook e Twitter".

Fernando Rabelo (Processo 112-PE-2017)

"Estou procurando informação relacionada aos números de circulação do Portal EBC e TV Brasil, tais como quantidade de acessos, expansão de informação e influência no mercado. Como não encontrei nada mais detalhado online, gostaria de saber se vocês tem algum documento com tal informação. Talvez um press release?"

Resposta da área:

"No intento de auxiliá-lo de alguma forma, seguem os links da Governança Corporativa da EBC. Lá você terá acesso a alguns dos relatórios de prestação de contas da empresa, e provavelmente encontrará algumas informações relativas à audiência - www.ebc.com.br/institucional/governanca-corporativa/prestacao-de-contas-anoais - www.ebc.com.br/institucional/governanca-corporativa/balanco-social.

Com a entrada em vigor da Lei de Acesso à Informação Pública, a EBC disponibiliza no site www.ebc.com.br o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC). O cidadão que tiver interesse em solicitar dados sobre a gestão, atuação do órgão, ou qualquer outra informação deve preencher um formulário eletrônico disponível no site. Teremos o maior prazer em atender sua solicitação, mas precisamos que entre em contato conosco pelo sistema SIC para que possamos registrar o cadastro e a solicitação das informações no SIC – EBC. Uma equipe da EBC está pronta para o atendimento pelo (61) 3799-5241 e também para o atendimento pessoal, de segunda à sexta-feira, das 8h às 18h, na sede do órgão, no SCS Q.08 – Blocos B50/60 – 1º Subsolo – Ed. Venâncio 2.000 – CEP 70.333-900 – próximo à portaria Norte."

Edileuson Santos Almeida (Processo 113-PE-2017)

"Gostaria de saber por que não está mais disponível para acesso ao excelente documentário 'Conheça Jorge, o Grande', em que Luís Nachbin mostra a paixão pelo jornalismo na fronteira entre Brasil. Obrigado! Como posso ter acesso? Sou pesquisador (UFRR/UFMS) sobre a mídia na fronteira, interessa-me muito analisar o referido documentário produzido pela EBC."

Resposta da área:

"O documentário 'Conheça Jorge, o Grande' faz parte do programa Entre Fronteiras, conteúdo licenciado pela TV Brasil em 2014. Infelizmente, os conteúdos atrelados a esta parceria não podem ser exibidos pela Internet por contrato. A TV Brasil só pode exibi-los pela televisão. Obrigado pelo interesse e contamos com sua participação. Segue o site da produtora, onde o senhor encontrará um formulário para contatos www.matrioskafilmes.com.br/"

Celso de Marco (Processo 114-PE-2017)

"Escrevo, única e exclusivamente, para lamentar a falta de atualização do site EBC, que permanece com data de 13/11/2017. A disponibilização dos vídeos dos telejornais Repórter Brasil e Repórter DF também é da mesma data. Espero, sinceramente, que o problema seja sanado."

Resposta da área:

"Devido a problemas de equipe no mês de novembro, a atualização do site do programa Repórter Brasil ficou bastante comprometida. A empresa já está trabalhando para normalizar esta situação"

no espaço mais curto de tempo possível. Paralelamente, o Repórter Brasil e o Repórter DF voltaram a ser atualizados normalmente, pedimos desculpas pelo inconveniente e contamos com a solução do problema em curto espaço de tempo."

Flávio Lacerda (Processo 115-PE-2017)

"Sou acadêmico de jornalismo e no próximo semestre vou começar a produzir meu trabalho final, o famoso TCC. Trata-se de um produto jornalístico. Irei produzir um radiodocumentário sobre os 40 anos da Rádio Nacional da Amazônia, abordando a importância que a emissora tem para a região Norte, em especial a população ribeirinha onde o acesso à informação é difícil por causa da distância. Para isso, gostaria de saber como eu posso conseguir os arquivos de uma série de reportagem que a emissora produziu neste ano para comemorar a data. São pequenas reportagens, muito bem feitas, contando a trajetória dos 40 anos e também sobre o trabalho que eles desempenham na região. Todas elas foram publicadas no portal, porém só consegui fazer download de uma, o restante não tinha a opção, por isso entrei em contato com vocês. Podem conseguir pra mim, por gentileza? Será uma excelente fonte de pesquisa para o meu projeto."

Resposta da área:

"Os links das matérias referentes aos 40 anos da Rádio Nacional da Amazônia estão listados abaixo. Neles, estão disponíveis, para download, os arquivos com as respectivas reportagens. Enviamos, ainda, o link com a página especial que desenvolvemos para o aniversário da rádio (<http://conteudo.ebc.com.br/portal/projetos/2017/nacional-amazonia-40/>), a fim de que possa conhecer.

Seguem os links:

- Saiba como começou a Rádio Nacional da Amazônia (<http://radios.ebc.com.br/reporter-nacional/2017/08/saiba-como-comecou-radio-nacional-da-amazonia>);*
- Confira a segunda reportagem sobre a história da Nacional da Amazônia (<http://radios.ebc.com.br/reporter-nacional/2017/08/40-anos-da-nacional-da-amazonia-confira-segunda-reportagem-da-serie-sobre>);*
- Entenda a importância da Rádio Nacional da Amazônia para a região (<http://radios.ebc.com.br/reporter-nacional/2017/08/40-anos-da-nacional-da-amazonia-entenda-importancia-da-radio-para-regiao>);*
- 40 anos da Nacional da Amazônia: saiba como são produzidas as notícias voltadas para a região (<http://radios.ebc.com.br/reporter-nacional/2017/08/40-anos-da-nacional-da-amazonia-saiba-como-sao-produzidas-noticias>);*
- 40 anos da Nacional da Amazônia: confira a quinta reportagem da série (<http://radios.ebc.com.br/reporter-nacional/2017/08/40-anos-da-nacional-da-amazonia-confira-quinta-reportagem-da-serie>).*

Estamos à disposição."

Leonardo Levi Amorim da Silva (Processo 116-PE-2017)

"Por que o aplicativo das rádios EBC deixou de ser compatível nas versões antigas do Android? Quando vai ser disponibilizada a nova versão do aplicativo das rádios EBC para as versões antigas do Android no Google Play? Preciso baixar a nova versão no tablet Android 4.2.2."

Resposta da área:

"Agradecemos a sua contribuição e informamos que os novos recursos utilizados no App das Rádios EBC requerem a versão 5.0 ou superior do sistema Android para rodar. Ainda estamos avaliando uma possível retrocompatibilidade com versões anteriores a 5.0, mas ainda sem previsão de lançamento."

Alexandre Massi (Processo 118-PE-2017)

"Gostaria de saber se vocês disponibilizarão os vídeos do programa Cozinhadinho na internet. Estava programada para este sábado, às 14h30, a pré-estreia do programa na TV, mas não houve a exibição. Na segunda-feira, data da estreia, não terei como assistir ou gravar."

Resposta da área:

"Infelizmente, a TV Brasil não tem direito à publicação web do programa Cozinhadinho. Pelo contrato de parceria que temos com o SESI, a EBC-Empresa Brasil de Comunicação tem o direito de exibição em todas as plataformas (rádio, TV e web), mas não podemos armazenar os conteúdos em nossos servidores. É possível, contudo, assistir ao Cozinhadinho pela WebTV de segunda a sexta-feira às 16h."

Igor Serrate (Processo 120-PE-2017)

"Bom dia, gostaria de saber, se existe a possibilidade de fazer o upload do episódio <http://tvbrasil.ebc.com.br/visceral-brasil-as-veias-abertas-damusica/episodio/mestre-humberto-o-mestre-do-maracana> no site, ou no canal do YouTube, para que possamos assistir. Procurei no site, alguma forma de assistir a esse episódio, e não o encontrei, então, estou entrando em contato para saber se existe essa possibilidade, desde já, agradeço, se houve algum retorno."

Resposta da área:

"Infelizmente, a TV Brasil não tem direitos de exibição web da série Visceral Brasil - As veias abertas da música. O conteúdo teve financiamento do PRODAV - Programa de Apoio ao Desenvolvimento do Audiovisual Brasileiro (na seleção Finep/FSA Prodav 01-2010) que só permite às emissoras públicas a exibição pela TV. Desde já agradecemos o interesse pelo nosso conteúdo."

Flávio Vivório Carneiro (Processo 121-PE-2017)

"Não consigo mais assistir a TV Brasil pela parabólica porque meu receptor não é digital, embora minha TV seja e na minha cidade não tem TV Brasil analógica ou digital; além disso a transmissão pelo site '<http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv>' é de baixa qualidade e o áudio chega antes da imagem. Seria muito bom se vocês consertassem pelo menos a transmissão do vídeo pelo site."

Resposta da área:

"Em resposta ao questionamento do processo 121-PE-2017, informo que a DOTEK adotou medidas e que já está em fase de testes para a solução do problema com a previsão de correção em um mês. Com isso, iremos garantir uma melhor qualidade na transmissão e a correção do sinal da TV Brasil pela internet."

Réplica:

"Obrigado pela resposta no e-mail anterior. Gostaria de acrescentar que uma boa solução para esse tipo de problema seria disponibilizar streaming ao vivo do canal via YouTube, porque o YouTube é uma rede social muito acessada, algo que pode ser positivo pra própria TV Brasil, pois pode alcançar um número maior de pessoas."

Resposta da Ouvidoria:

"Agradecemos o seu contato e encaminharemos a sua sugestão à área técnica da EBC."

Sistema de Rádios

Ao longo do mês de dezembro, a Ouvidoria recebeu 38 manifestações dirigidas às rádios EBC. Foram 17 reclamações, três elogios, duas sugestões, um comentário, oito solicitações de serviços e sete pedidos de informação. Seguem algumas manifestações que ilustram as comunicações e interesse dos ouvintes sobre os conteúdos produzidos pelas rádios.

Antonio Ribeiro da Motta (Processo 52-OC-2017)

"Parabéns pela reativação da Rádio Nacional em 11780 Khz 25 metros. É muito importante para nós que moramos no interior do Brasil. Algumas considerações: junto com o áudio, chega também um zumbido de 60 hz; O desvanecimento do sinal é notável, imagino que estão operando com potência baixa ainda. Em 6180 Khz 49 metros nenhum sinal é captado, imagino que esteja fora do ar. É uma frequência importante porque a noite chega melhor que em 25 metros. Meus agradecimentos a equipe da Rádio Nacional pelo esforço para colocá-la no ar novamente. Escuto desde os anos 80 quando transmitiam para o exterior. Saudades!"

Resposta da Ouvidoria:

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

Flávio Barbieri (Processo 58-OC-2017)

"Não consigo captar mais a 11780KHz em São Paulo. Quando a transmissão será restabelecida?"

Resposta da área:

"A Rádio Nacional da Amazônia está transmitindo a programação em Ondas Curtas na frequência 11.780 kHz desde 16/11/2017. A antena tem o máximo sinal de irradiação direcionado para a região amazônica. Todavia a antena possui irradiações de menor intensidade na direção da região sudeste em que São Paulo está contida. Temos relatos de ouvintes no estado de São Paulo que estão recebendo com boa qualidade o sinal nesta frequência. Estamos à disposição para esclarecimento de dúvidas adicionais."

Aparecido Rocha, por telefone (processo 60-OC-2017)

O sr. Aparecido Rocha ligou para dizer que não consegue ouvir a Nacional da Amazônia pelo aplicativo e diz que pelo rádio está com sinal ruim e fazendo muito barulho.

A Ouvidoria entrou em contato com o demandante para transmitir a resposta da área no dia 27/12, pela manhã. O ouvinte aproveitou para informar que já estava ouvindo a rádio normalmente.

Resposta da área:

"As transmissões da Rádio Nacional da Amazônia em 25 m e 49 m voltaram ao ar a partir de 16/11/2017. Desde então os sinais passaram por ajustes e pode ter acontecido de as transmissões

serem contaminadas por ruídos, ocasião em que o ouvinte captou. Pedimos desculpa pelos transtornos, mas os problemas já foram todos sanados e a qualidade voltou ao padrão original de áudio limpo de ruídos.”

Albei Soares (Processo 61-OC-2017)

O Ouvinte Albei Soares ligou para a Ouvidoria informando que ouvia a Rádio Nacional da Amazônia pelo canal da TV Escola. Ele gostaria de saber se ainda é possível ouvir a rádio por essa TV.

Resposta da área:

“Sua mensagem foi encaminhada para a Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia da EBC, entretanto a área técnica não tem como responder à sua pergunta pelo fato de a TV Escola não pertencer às emissoras da EBC. Sugerimos que entre em contato diretamente com a emissora por meio do link...”

José Everaldo da Silva Oliveira (Processo 62-OC-2017)

“Escuto a Rádio Nacional da Amazônia pelo computador e também pelo aplicativo, faço um apelo que consertem os transmissores em Ondas Curtas para que o povo possa ouvir nos Rincões desse nosso Brasil gigante. Ouço o povo desesperado sem poder ouvir a Rádio Nacional nas suas regiões onde não existem qualquer tecnologia somente as ondas do Rádio pode chegar.”

Resposta da área:

“As Transmissões em Ondas Curtas estão de volta desde 16/11/2017. Por enquanto estamos transmitindo a programação preferencialmente em 25m na frequência de 11.780 kHz. Caso haja problemas na transmissão dessa frequência, imediatamente ativamos a transmissão em 49m na frequência de 6.180 kHz e, ao recuperar o problema que afetava a transmissão, voltamos novamente a transmissão em 25m. Temporariamente não podemos transmitir a programação através do 25m e 49 m. Esperamos poder normalizar isso até o final de janeiro/2018.”

Edilene Moura (Processo 32-AM-2017)

“Eu sou uma ouvinte da comunidade Mimoso, município de Arraias/TO. Aqui todos nós somos ouvintes e gostamos muito do programa Brasil Rural. É uma forma de estarmos conectados e além de tudo aprendemos muito. Só que não estamos entendendo o motivo de estarem reprisando as entrevistas, e pior ainda, por que mudaram o apresentador? A Rádio Nacional de Brasília já faz parte da nossa rotina, temos o apresentador Marcelo Ferreira, uma pessoa especial, já acordamos com o bom dia dele. Ele está fazendo falta, torcemos pra que ele volte logo.”

Resposta da área:

“O apresentador Marcelo Ferreira ficou afastado do programa Brasil Rural em decorrência da Data Base da Empresa, em que alguns funcionários optaram pela greve. Por esse motivo, tivemos que colocar outro apresentador, o José Nery, e entrevistas gravadas de interesse da maioria dos ouvintes do programa, mas já voltamos a normalidade. O Marcelo já está de volta e agradecemos a ouvinte pela audiência.”

Fernando Tatagiba (Processo 33-AM-2017)

"Bom dia! Quero agradecer e parabenizar pela ótima cobertura dos incêndios que atingiram o Parque Nacional da Chapada dos Veadeiros! Gostaria apenas de fazer duas pequenas correções na matéria sobre entrevista dada ao Walter Lima, ontem. Ao invés de 'viados e capetos...' o correto é veados e catetos."

Resposta da Ouvidoria:

"Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Rádio Nacional de Brasília, para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua audiência e participação. Estamos à disposição."

Teodora (Processo 36-AM-2017)

A Ouvinte, Teodora, ligou para a Ouvidoria em 13/12/17 reclamando que o programa *Eu de Cá, Você de Lá* só está recebendo mensagens para o locutor via Whatsapp. Segundo ela, quando as pessoas ligam para a rádio informando algum aniversário de ouvinte ou desejando falar com o locutor, o atendente não passa a ligação. A ouvinte reclama que o atendente tem que passar a ligação e o locutor Maurício Rabelo decide se atende ou não. A Ouvinte Teodora diz que escuta a rádio desde 1986.

Resposta da área:

"O programa Eu de Cá, Você de Lá tem tido uma demanda muito grande no atendimento de ouvintes, pois além da participação por telefone, temos que atender também os ouvintes do whatsapp e outras mídias sociais, por isso nem sempre temos tempo de atender a todos durante o programa. A orientação para o assistente de estúdio é que quando não houver tempo hábil para participação no ar, que ele anote o recado para que o locutor leia durante o programa." – A Ouvidoria transmitiu a mensagem da área também por telefone.

Marco Moraes (Processo 37-AM-2017)

"Solicito a Direção da Rádio Nacional de Brasília e da EBC que separem a rede Rio de Janeiro e Brasília, de 0h às 3h, tal como fazem de 20h às 23h30, pois muitos ouvintes querem ter o direito de escutar o programa do João Macbrown, e estão privados pelo péssimo horário que o referido programa foi colocado. Que coloquem programa gravado ou com músicas de 3h às 6h, mas que João Macbrown volte ao seu horário original, ou seja, meia-noite, horário que atende aos anseios de todos os que gostam dele."

Resposta da área:

"As mudanças na programação das nossas emissoras são feitas por um Comitê que se reúne de 3 em 3 meses. Vamos encaminhar sua sugestão ao Gerente Executivo que a levará à próxima reunião."

Marcelo Duarte (Processo 39-AM-2017)

Marcelo Duarte ligou reclamando que tentou contato pelo número disponibilizado ao vivo durante o programa *Eu de Cá, Você de Lá* e não conseguiu. Relata que ficou constrangido ao perceber que houve descaso no atendimento e ainda acrescenta que ficou muito tempo na espera e ainda assim não permitiram a entrada ao vivo da sua ligação. Pede para que a coordenação da rádio informe as razões de não ter sido atendido.

Resposta da área:

"O programa Eu de Cá, Você de Lá tem mais de mil participantes todas as noites. O sr. há de convir que os demais ouvintes também querem participar do programa. Em conversa com a produção do programa apuramos que o sr. sempre é contemplado com sua participação. No caso da sua reclamação foi um dia de muitas outras participações o que inviabilizou o seu atendimento. Além disso o programa precisa dar vazão a outras participações além do telefone, WhattsApp e Facebook. Compreendemos a sua reclamação mas precisamos atender os demais ouvintes."

Anaelise Ferreira (Processo 40-AM-2017)

A ouvinte entrou em contato para pedir a volta para o horário de meia-noite às 3h do programa *Madrugada Nacional* com o comunicador João McBrown. Diz que está insatisfeita com o novo horário e pede que seja informada das razões da mudança de horário.

Resposta da área:

"A mudança na grade de programação da Rádio Nacional De Brasília foi uma decisão de diretoria e do Comitê de programação da empresa para fundir a Rádio Nacional de Brasília e a Rádio Nacional do Rio de Janeiro. As duas emissoras entram em rede durante todo o dia e madrugada também. De 0h às 3h entra o Madrugada Nacional com Adelzon Alves, do Rio de Janeiro, e de 3h às 5h entra o Madrugada Nacional, aqui de Brasília, com o João McBrown. espero que a ouvinte entenda a necessidade da mudança de horário do programa e agrademos por sua audiência."

Marcos Vinicius Backes (Processo 46-RJ-2017)

"Olá. Sou Marcos Vinicius Backes, moro em Marechal Cândido Rondon - Paraná. Sou fã da programação das rádios Nacional do Rio de Janeiro e de Brasília. Escuto muito a programação noturna pelo canal 1330 Khz AM. Gostaria de ter acesso à programação matutina. É possível de ser instalar uma repetidora em FM para a Rádio Nacional na minha cidade? Caso for possível qual o procedimento que devo fazer?"

Resposta da Ouvidoria:

"Informamos que o ouvinte pode acessar a programação da Rádio Nacional no endereço eletrônico: radios.ebc.com.br/nacionalfmbrasil."

Resposta da área:

"Para a possibilidade de instalar uma Rádio FM em sua cidade, solicitamos que entre em contato com o Gerente de Regulação, sr. Klaus Dutra pelo e-mail - klaus.ferreira@ebc.com.br ou pelo telefone (61) 3799-5449."

Isabel Pinheiro (Processo 47-RJ-2017)

"Bom dia. Por que houve mudança para pior na programação da Nacional? Está muito chata; está pior do que A Voz do Brasil. E conseguiram acabar de vez com o Alô Daisy, o que, aliás, queriam há décadas. Parabéns ao diretor que conseguiu o que os anteriores não tinham conseguido."

Resposta da área:

"Informamos que a implantação de ajustes no modelo de programação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro, a partir de julho último, com ênfase na difusão de 19 horas de conteúdo em REDE en-

tre a Nacional Rio, Nacional Brasília AM, Nacional da Amazônia e Nacional do Alto Solimões. Sabemos que ainda temos muito o que melhorar, porém o crescimento da audiência nesses primeiros cinco meses de implantação desses ajustes revela o acerto dessa iniciativa. Sobre o programa Alô Daisy, esclarecemos que a radialista Daisy Lúcidí permanece no ar, com o seu programa, exibido aos sábados, das 13h às 14h, além de atuar diariamente com participações, através do programa Alô Daisy, veiculado de segunda a sexta-feira, nos programas Revista Brasil (10h e 12h), Tarde Nacional (15h às 17h) e no Sintonia Nacional (20h às 22h). Agradecemos a mensagem da ouvinte."

Malu Silva (Processo 48-RJ-2017)

"Prezados senhores, sou ouvinte da Rádio Nacional AM, do Rio de Janeiro, há muitos anos. Para surpresa minha, ultimamente ela não está entrando no Sul Fluminense, mais especificamente, em Rio Claro (RJ). É lamentável que tenhamos sido privados de ouvir uma emissora que valoriza a Música Popular Brasileira de raiz. Eu estava muito feliz com a abrangência que os senhores instituíram e que nos dava a oportunidade de ouvir músicas de outros Estados da Federação. Conheci, através dessa fusão das emissoras, muitas músicas da Amazônia, lindas; músicas lindas de regiões que jamais poderei visitar, mas que se fizeram presentes em minha vida, através da fusão das Rádios Nacional (RJ), Nacional de Brasília, Alto Solimões, etc. Seria muito bom se os senhores tivessem a sensibilidade de restabelecer essa integração. Gostaria muito de ter a oportunidade (e, como eu, um sem-número de ouvintes) de voltar a ouvi-las. Aguardando que o meu e-mail não seja ignorado, agradeço a atenção."

Resposta da Engenharia:

"Nada mudou em relação as nossas emissoras de AM nos últimos meses. Estamos operando normalmente."

Leandro Pinheiro (Processo 38-FM-2017)

"Bom dia! Que programa lindo foi o Tanto Mar desde domingo, 12 novembro. Que qualidade de música. Quando eu ia imaginar ouvir poemas do Mia Couto no rádio? Quero mais! Parabéns!"

Resposta da área:

"A Ouvidoria é o canal do ouvinte cidadão para elogios, sugestões e/ou reclamações. Contamos com sua audiência e participação para produzirmos sempre o melhor conteúdo. Estamos à disposição. Rádio Nacional FM."

Cristiane Lima (Processo 39-FM-2017)

"Prezados, quero elogiar a qualidade da programação da rádio e fazer um pedido. Ontem indo para o trabalho ouvi uma música linda, mas não sei o nome. Ela era cantada por um homem de sotaque do nordeste e falava de 'poesia', essa palavra aparecia muitas vezes. Era entre 8h e 8h30. Poderiam me passar os detalhes e se possível até o áudio?"

Resposta da área:

"A música se chama 'Estado de Poesia'. Composta e interpretada pelo paraibano Chico César. Em seu canal no YouTube é possível ouvir a canção. Agradecemos seu contato."

José Afonso Sanches (Processo 116-MF-2017)

"Venho por meio desta mensagem, fazer uma objeção quanto ao tom e conteúdo de um dos programas da Rádio MEC, transmitido há três semanas, aproximadamente, falando da suposta influência da 'imaculada' Revolução Russa na obra de determinados compositores. Tal difusão estava claramente carregada de um viés ideológico, repleto de inverdades sobre os regimes socialistas, que contesto abaixo:

1) As fábricas e propriedades NÃO passaram para a mão dos 'trabalhadores', conforme a narração. Passaram para a mão do ESTADO repressor, atitude que ao longo dos anos culminou em repressão violenta, fome e catástrofes humanitárias (vide o Holodomor, holocausto ucraniano - onde 10 milhões morreram de fome, com base na tática stalinista para conquistar a Ucrânia);

2) mencionaram Rachmaninoff como um expoente musical influenciado pela 'gloriosa' Revolução, mas ele FUGIU da Rússia assim que ela estourou (e nunca mais voltou). Verifiquem os fatos;

3) em praticamente TODOS os países do Leste Europeu, o símbolo comunista (bem como o nazista!) foi banido, graças aos resultados da dominação soviética. Aqui há um link, com referências... https://en.wikipedia.org/wiki/Bans_on_Communist_symbols

De mais a mais, NÃO me parece que uma rádio pública seja lugar para propaganda ideológica-político-partidária - ou seja, que propaguem seus delírios em outra freguesia."

Resposta da área:

"Prezado Sr José Afonso Sanches, agradecemos seu contato e sintonia. Em primeiro lugar, gostaríamos de explicar que os programas especiais da série 'Caderno de Música' sobre a Revolução Russa fazem parte da programação especial que a EBC fez em seu veículos sobre o movimento histórico. Na TV Brasil, por exemplo, foi exibida a mostra de filmes de diretores russos e um especial sobre literatura russa no Trilha de Letras. Na Rádio MEC tocamos compositores russos que tiveram sua vida afetada neste período histórico. Na Rádio Nacional, o programa Na Trilha da História conversou com especialistas sobre o período. Discordamos das suas colocações e esperamos que entenda que como emissora pública temos a obrigação de falar sobre todos os assuntos que fazem parte da nossa história. Nossas produções buscam sempre o mais amplo repertório de referências e especialistas, dando ao conteúdo uma pluralidade de vozes."

Célia Pontes (Processo 117-MF-2017)

"Estava escutando o programa Clássicos do Ouvinte quando o locutor anunciou a última música pedida. Seria a modinha Quem Sabe, de Carlos Gomes. Fiquei feliz e me preparei para ouvi-la cantada por uma cantora cujo nome não me lembro no momento. Fiquei feliz porque a minha falecida mãe gostava desta música e a cantava sempre. Mas, que desapontamento, a música apresentada foi o Voo do Besouro, e o pior, ao seu término o locutor nem se desculpou pelo erro e ainda repetiu que tínhamos acabado de ouvir Quem Sabe, de Carlos Gomes. Coitada da ouvinte que pediu a música! Imagino a sua decepção e frustração! Alô, pessoal da Rádio MEC, isto não foi a primeira vez que vi acontecer. Recomendo mais cuidado na hora da apresentação das obras na programação."

Resposta da área:

"Prezada Célia, obrigado pela sua mensagem e sintonia! Ouve realmente um erro no sistema de programação, que puxou o arquivo errado, como a programação neste dia é gravada, não temos como corrigir no momento. Já estamos atentos para que não ocorra outra vez. Vamos programar a música 'Quem Sabe' neste final de semana, possibilitando que você e os demais ouvintes apreciem este clássico de Carlos Gomes."

Edson Furtado da Costa (Processo 120-MF-2017)

"Ficarei feliz em saber o nome do Concerto para violino, assim como o compositor, da peça exibida em manhã de 8 de dezembro de 2017, acerca das 10h. Desde já, agradeço muitíssimo pela cordialidade em responder."

Resposta da área:

"A música em questão é Concerto para Violino e Orquestra no. 5 Vieuxtemps (Henri 1820-188, Bélgica) solista Sarah Chang Orquestra Filarmônica, Regente Charles Dutoit. Em tempo, informamos que o senhor pode consultar diariamente a nossa programação através do site radios.ebc.com.br/playlist Agradecemos o seu contato e a sua sintonia."

Gisela D'Arruda (Processo 121-MF-2017)

"Olá, adoro o Áurea Música e a voz da apresentadora já deixa a gente de bom humor... Só lamento que tenham dado pra incluir Bach ao piano... que lástima, por melhor que seja Nelson Freire. Bach criou as peças para sonoridade do órgão e é uma violência achar que elas 'melhoram' com o piano. Mal se reconhece Bach, principalmente pelo Freire, que toca de forma muito pessoal. Não me parece que encaixe na proposta do horário. Sugiro deixar estas gravações pro meio do dia, manhã e tarde, quando haverá mais fãs, e no Áurea Música tocar mais Roberto de Regina. Que segue vivo e ativo na Capela Magdalena e acaba de lançar uma autobiografia!"

Resposta da Ouvidoria:

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

Alex Toste (Processo 123-MF-2017)

"Eu, como ouvinte, gostaria de parabenizar a equipe maravilhosa da EBC, principalmente quando vou assistir o programa Antena MEC da Rádio MEC FM e o Entre Amigos da MEC AM, e parabenizar a produção desses programas, sempre atenciosos para com seu público e vários outros programas como Bossa Moderna, Momento Jazz, Jazz Livre e Brasil, Rádio Batuta, Música Áurea, Clássico do Ouvinte, Alma Blues e sinto falta dos Violões em Foco... Sempre que vou à EBC, sou bem tratado da Portaria, pelos funcionários e a Produção dos Programas, enfim tem contribuído para a cultura musical e agregado valor para minha formação musical!"

Resposta da Ouvidoria:

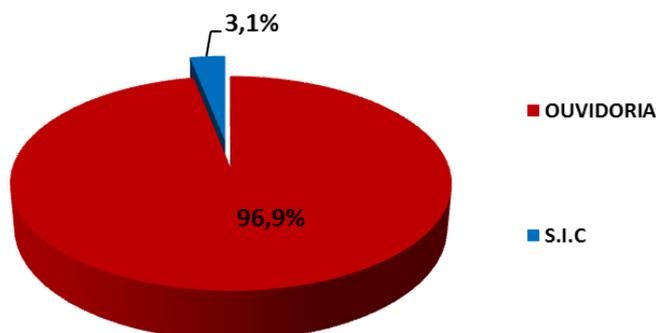
"Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Rádio MEC FM e AM para conhecimento e apreciação e agradecemos a sua audiência."

Estadísticas de atendimento

Percentuais de atendimento

A Ouvidoria da EBC contabilizou, em dezembro, 261 atendimentos, sendo 253 (96,9%) efetuados pelo departamento de atendimento da Ouvidoria e oito (3,1%) pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Verificamos um aumento de 107% em comparação com o mês anterior, que registrou um total de 126 atendimentos.

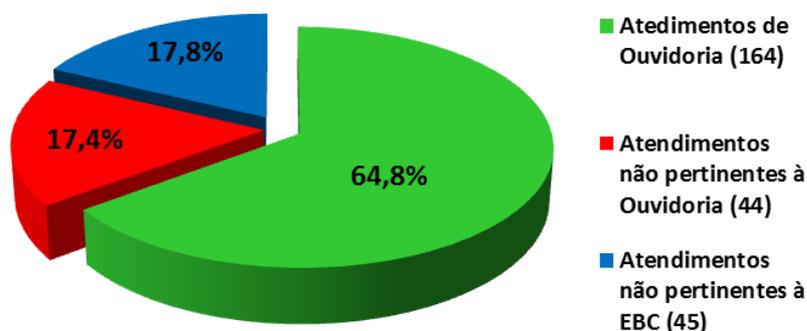
Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Das 253 manifestações enviadas à Ouvidoria, 164 (64,8%) referem-se aos veículos da EBC. Do restante, 44 manifestações (17,4%) 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 45 manifestações (17,8%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo, por não serem assuntos pertinentes à EBC.

Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As 164 manifestações referentes aos veículos EBC distribuem-se conforme o quadro.

Manifestações por veículo

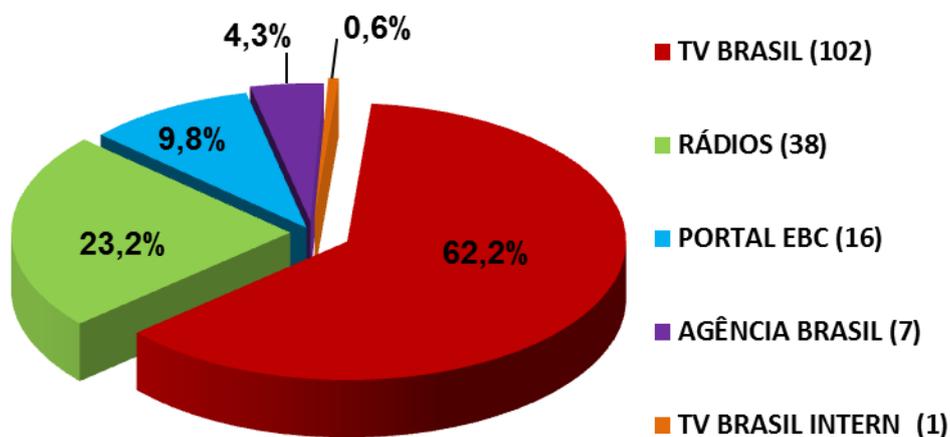
DEZEMBRO							
VEÍCULO	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
AGÊNCIA BRASIL	4	0	0	1	0	2	7
PORTAL EBC	11	0	1	0	1	3	16
RÁDIOS	17	3	2	1	8	7	38
TV BRASIL	39	5	13	0	16	29	102
TV BRASIL INTERNACIONAL*	1	0	0	0	0	0	1
TOTAL	72	8	16	2	25	41	164

FORNTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

*Apenas WebTV

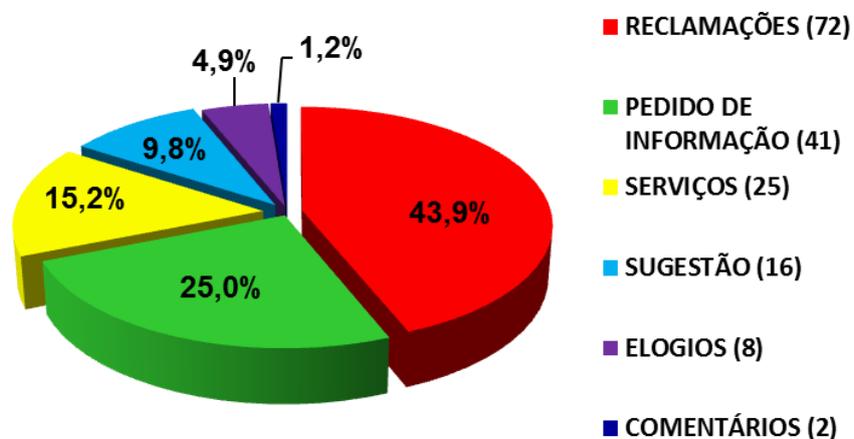
O gráfico abaixo demonstra o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos.

Percentual de manifestações por veículo



FORNTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de manifestações por categoria



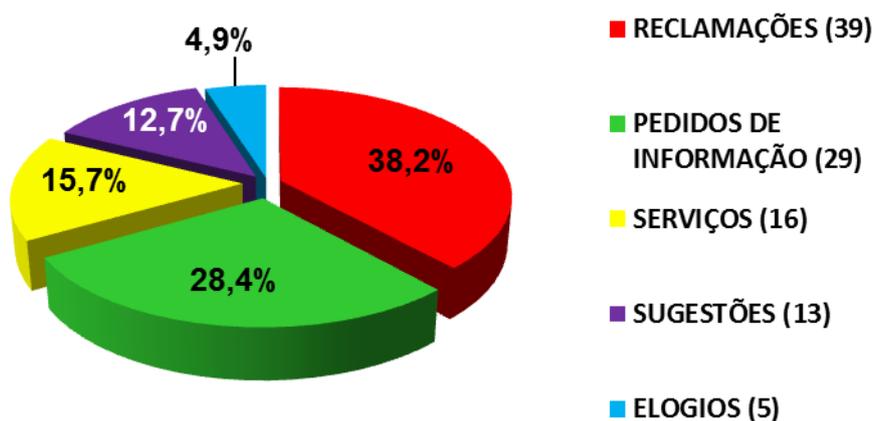
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Quantitativo de atendimentos por veículo

TV Brasil

A Ouvidoria recebeu em dezembro, 102 manifestações direcionadas à TV Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações

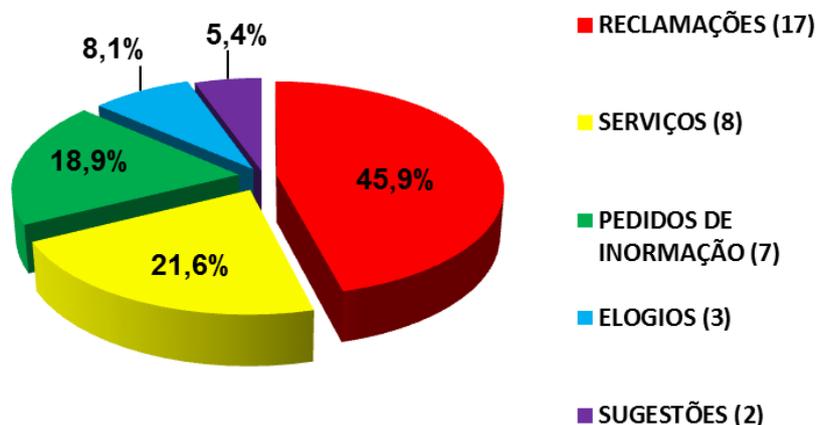


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu, em dezembro, 38 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

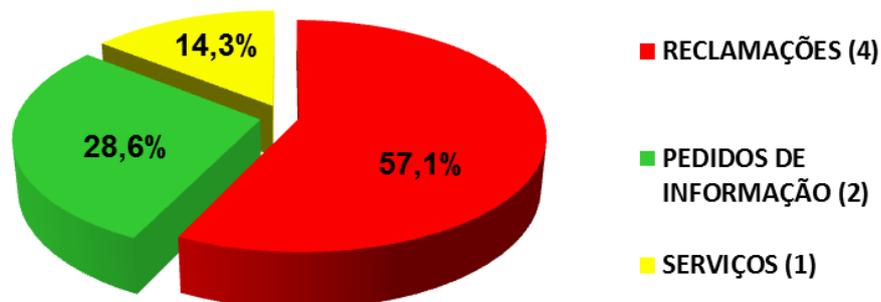
DEZEMBRO							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
RADIOAGÊNCIA NACIONAL	1	0	1	0	0	1	3
RÁDIO MEC AM – BRASÍLIA	0	0	1	0	0	1	2
RÁDIO MEC AM - RIO DE JANEIRO	0	0	1	0	0	1	2
RÁDIO MEC FM - RIO DE JANEIRO	5	1	0	0	1	1	8
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA	4	1	0	0	3	2	10
RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA - AM	5	0	0	1	3	0	9
RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO	2	0	0	0	0	1	3
RÁDIO NACIONAL FM BRASÍLIA	0	1	0	0	1	1	3
Total	17	3	2	1	8	7	38

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu, em dezembro, 7 manifestações referentes à Agência Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipo de manifestação

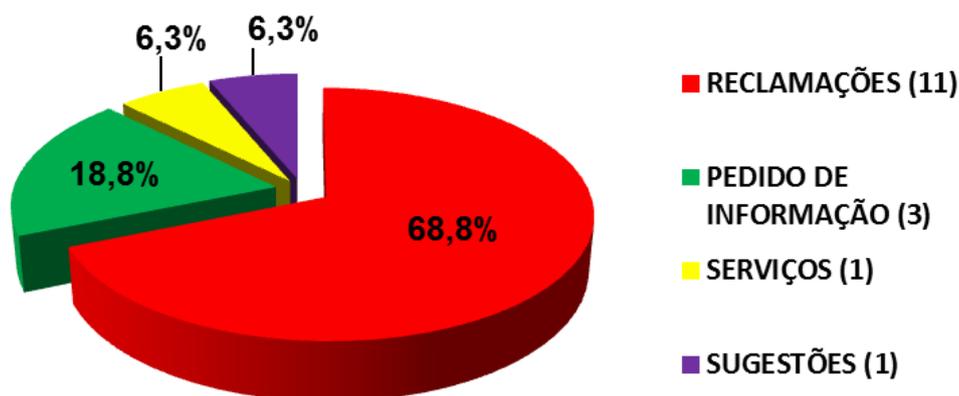


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Portal EBC

A Ouvidoria recebeu 16 reclamações direcionadas ao Portal da EBC. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipo de manifestação



FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

TV Brasil Internacional

Em dezembro, a Ouvidoria recebeu uma reclamação referente à TV Brasil Internacional.

Monitoramento e Gestão da Informação

Onde estão os pretos na diversidade do Repórter Brasil?

Se pudéssemos resumir, na [Lei de criação da EBC](#), o que são os princípios, objetivos e competências da radiodifusão pública, a definição mais apropriada seria promoção dos direitos humanos. O papel discursivo que cabe aos seus veículos na função de complementaridade entre os sistemas privado, público e estatal talvez pudesse ser mais bem desenvolvido se partisse deste princípio em suas produções. Obviamente que exigiria um esforço de reinvenção sempre muito difícil para o campo midiático, onde “nada se cria; tudo se copia”, segundo a máxima consagrada pelo Velho Guerreiro.

Quando uma agência de notícias, uma emissora de TV e um sistema de rádios públicos têm como missão, segundo a Lei, “desenvolver a consciência crítica do cidadão”, o convite à inovação já está posto, inclusive apontando para a necessidade de uma nova forma de medição de resultados: não mais uma corrida por índices comerciais de audiência, mas uma verificação, ao lado, claro, da necessária audiência, de eficácia social, – este, aliás, é o objetivo de qualquer política pública, onde também se inscreve a criação da EBC.

Mas como produzir relevância social em formato de notícia, de programa de rádio e TV, tornando-se atraente para o grande público, para competir em novas bases no território hegemônico das empresas privadas de comunicação? Como reinventar o velho e inaugurar o novo, tornando-se verdadeiramente uma opção, sem correr o risco de fazer apenas mais do mesmo, só que com menos condições?

Esta foi uma das inquietações que levaram à criação de um Centro de Pesquisa Aplicada em Comunicação Pública na EBC, projeto conduzido por esta ouvidora. O Centro não chegou a cumprir seu destino, embora esteja consolidado no Regimento Interno da empresa e cadastrado no Diretório de Centros de Pesquisa do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

No entanto, embora não tenha sido concluída, uma pesquisa iniciada justamente pela Ouvidoria apresenta alguns dados relevantes que talvez possam ajudar os veículos públicos a encontrarem formas eficazes de contribuir para o combate à histórica discriminação racial no país, que produz graves prejuízos aos direitos humanos de larga parcela de brasileiros.

Os dados da pesquisa

A Ouvidoria analisou 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 dividiu os 460 itens observados nas seguintes categorias: reportagens (327), enquetes (49), notas cobertas (45), escaladas (32), matérias especiais (4), e entrevistas (3). Foram vistas e computadas 2.330 imagens de pessoas.

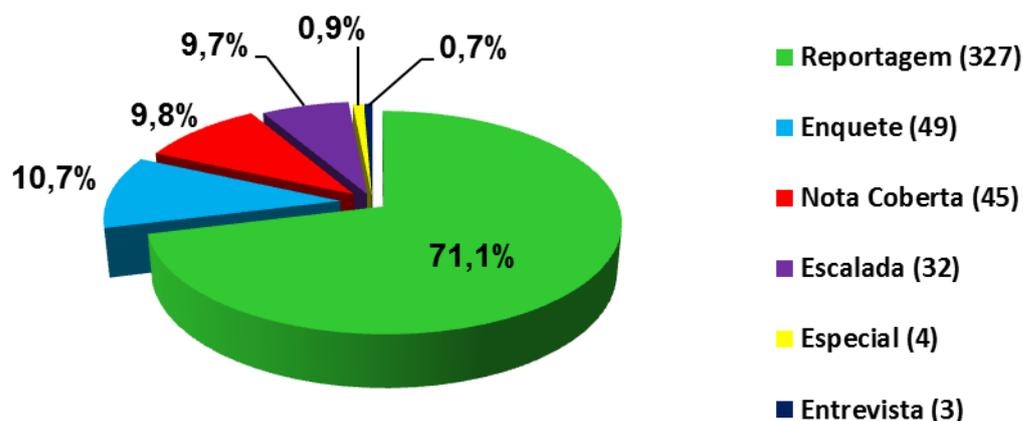
Para a classificação dos dados observados, utilizamos a classificação do IBGE de pretos, pardos, brancos, indígenas e amarelos – estes últimos, por não serem o foco específico do levantamento, foram classificados como “outros”. Mas é preciso chamar atenção para o fato de praticamente não aparecerem nas 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.

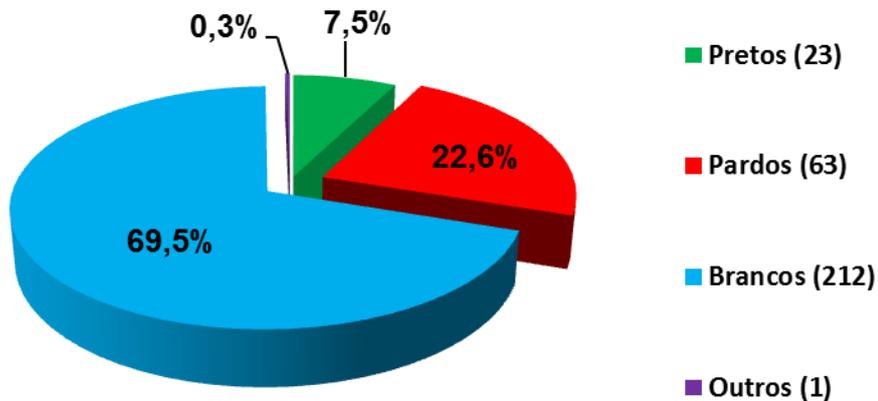
Nas edições analisadas, repórteres/comentaristas brancos apareceram 212 vezes; pardos, 69, e pretos, 23. Entre as autoridades públicas entrevistadas, 186 eram brancos; 15 pardos e 7 pretos. Entre representantes não governamentais, 36 eram brancos, 10 eram pardos e 2, pretos. Dos representantes de empresas, 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 programas apresentados por pretos, nada se compara à narrativa da vida real trazida pelo jornalismo diário, onde, neste caso, os pretos estão sub-representados.

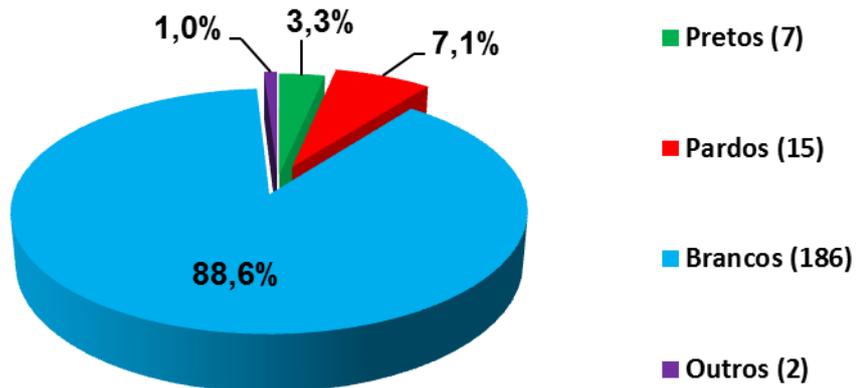
Formatos analisados



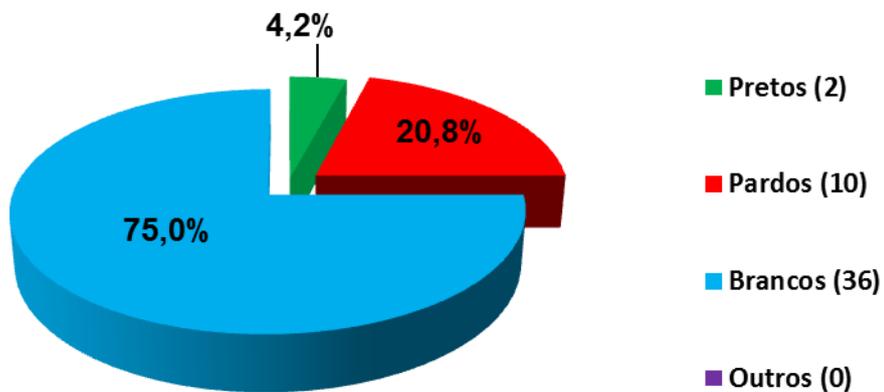
Repórteres/Comentaristas



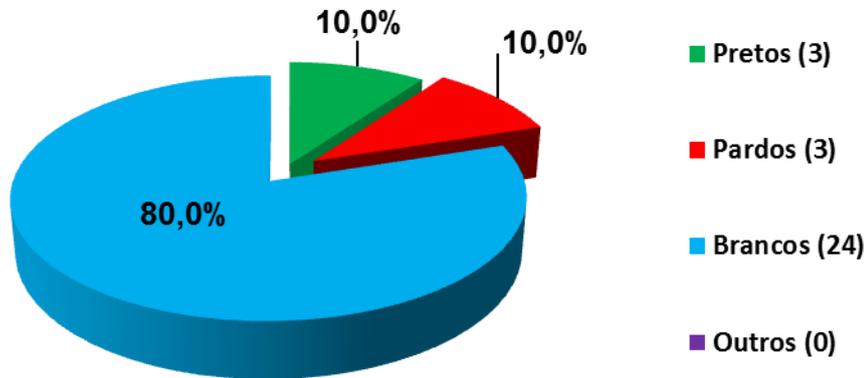
Autoridades públicas



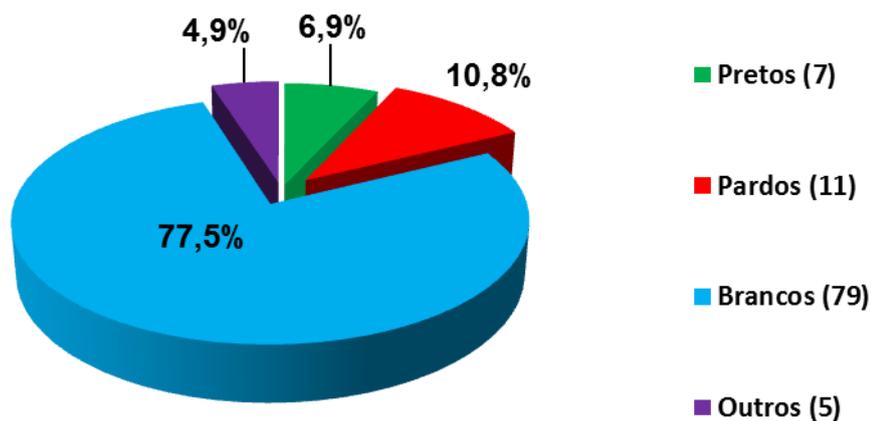
Representantes não governamentais (sindicatos, ONGs...)



Representantes de empresas



Especialistas



Entrevistas com populares (povo fala)

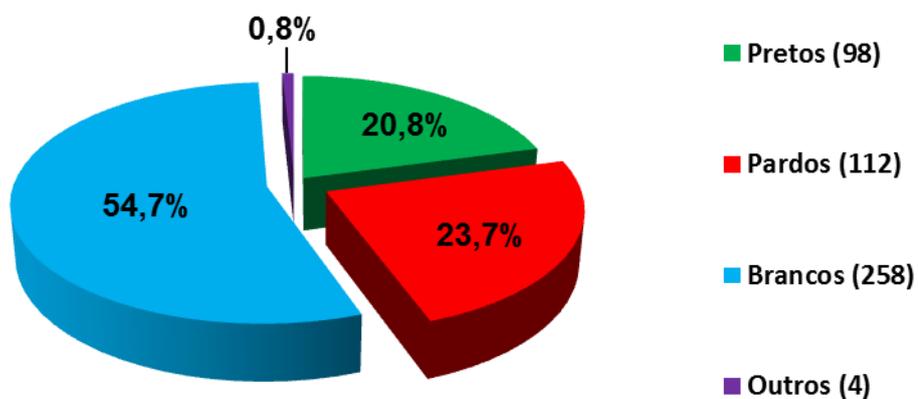
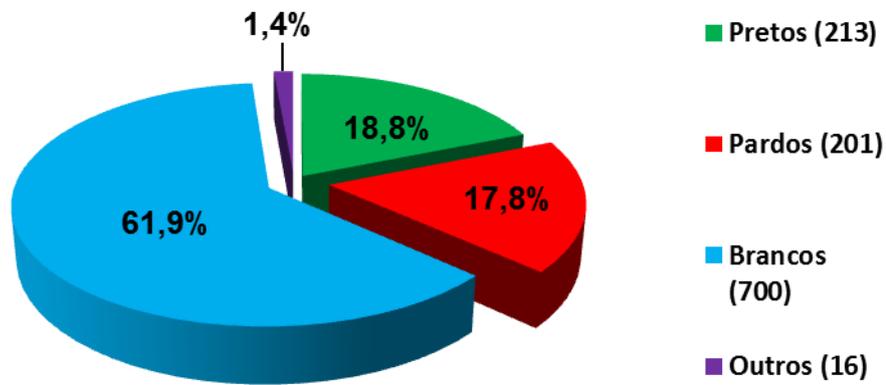
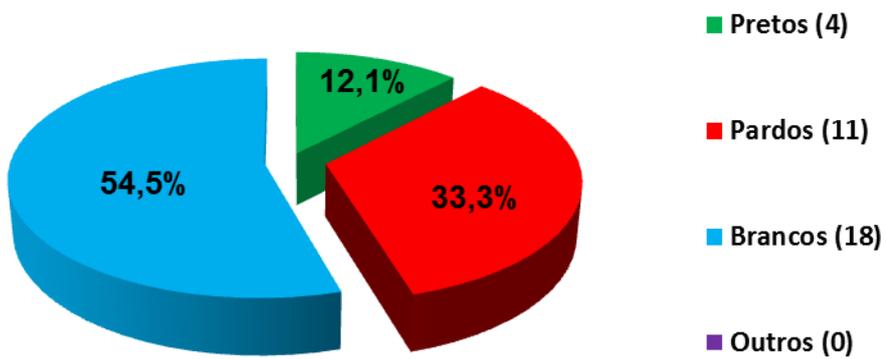


Imagem de pessoas não identificadas



Celebridades



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 a seguinte resposta, conforme orientações da Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia:

"Informamos que a TV Brasil desligou o sinal analógico via satélite e agora só será possível assistir à 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:

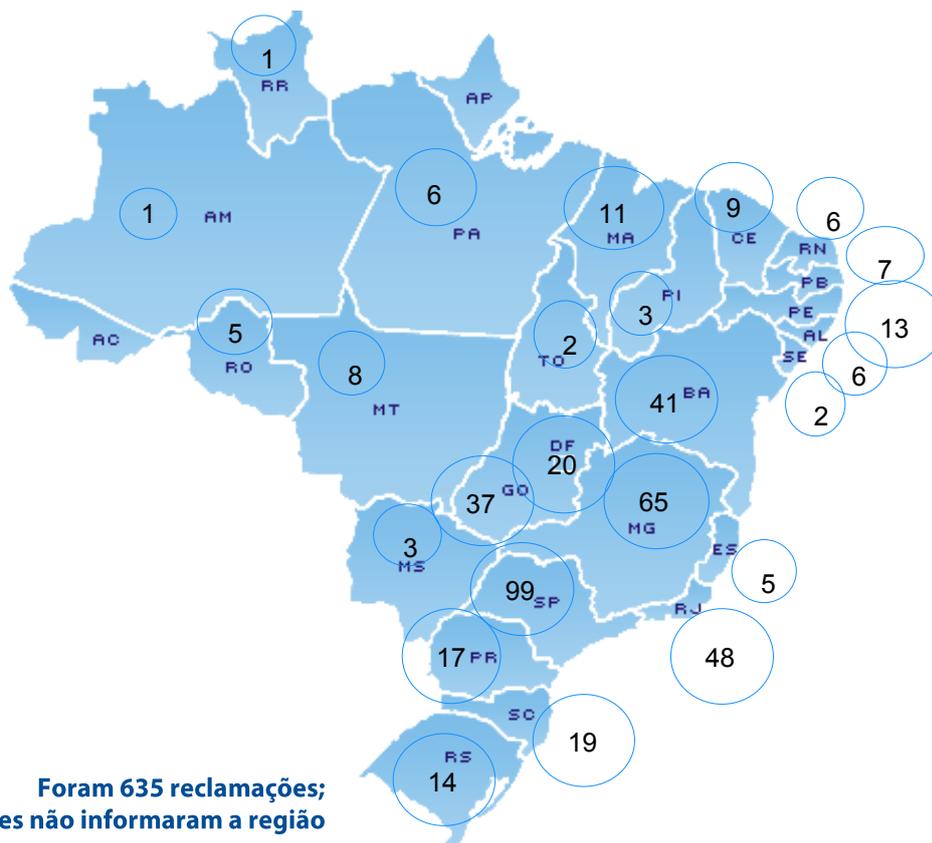
Menu – Instalação ou

Menu – Sintonizar canal ou

Menu – Sintonia Automática.

Satélite – Star One C2, Frequência – 3657,75 MHZ, Relação de Aspecto – 169 , Symbol Rate – 7.500 Msym/s, FEC – 2/3, Polarização – Vertical, Padrão – DVB-S

Caso você possua receptor compatível apenas com o sinal analógico, somente acessará a programação da TV Brasil se adquirir um receptor compatível com o sinal digital, podendo ser um receptor misto (analógico e digital) ou digital (recebe apenas sinais digitais). Caso ainda não consiga sintonizar, poderá ligar para falar com um dos nossos técnicos da engenharia pelo seguinte telefone... ou pelo e-mail atendimentoaopublico.engenharia@ebc.com.br."



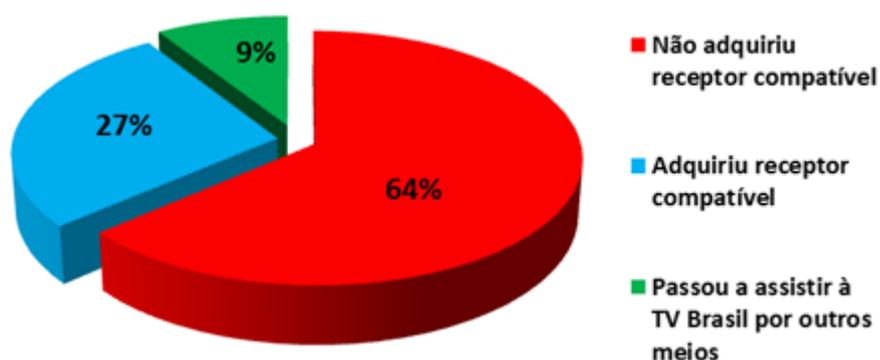
**Foram 635 reclamações;
187 demandantes não informaram a região**

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

Estado	Demandas
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
Total	448

Monitoramento do problema

Em dezembro, enviamos mensagens para 158 usuários que haviam entrado em contato com a Ouvidoria de abril a junho de 2017 (período de maior concentração das mensagens sobre o sinal via satélite), perguntando se conseguiram acesso à nova frequência da TV Brasil. Tivemos um retorno de 34,8% (55 respostas) e destas, 64% (35) ainda não adquiriram um receptor compatível e não assistem mais à TV Brasil, 27% (15) resolveram o problema, adquirindo um receptor compatível, e 9% (5) disseram não terem adquirido um receptor digital, mas que acompanham a TV Brasil por outros meios (TV por assinatura, pela internet etc).



Fonte: Ouvidoria EBC

Também pedimos aos usuários que deixassem um comentário sobre a TV Brasil, dos quais 20 deram sua 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.

Seguem os principais aspectos de algumas das respostas:

"Informo que tive problemas com minha antena parabólica e desisti dela. Continuo acompanhando a programação da TV Brasil pela TV digital (...)". Torço para o Alkmin não conseguir cumprir com sua intenção de acabar com a EBC."

"Não consigo mais assistir a TV Brasil na minha parabólica. Gostava muito deste canal, é uma pena."

"Infelizmente não consegui mais acessar a TV Brasil, o que sinto muita falta. Disseram-me que preciso de um novo aparelho digital para que consiga retornar a desfrutar desse canal, o que pretendo providenciar em breve. Caso tenha alguma dica para que eu acesse, por favor me diga! Obrigado!"

"Estamos sem sinal da TV Brasil. Como fazer para adquirir o sinal pela nossa parabólica marca Cromous?"

"Ainda não consegui, mas assisto a TV Brasil pela TV por assinatura. Acho a programação interessante."

"Tenho antena parabólica, mas ela não capta o sinal da TV Brasil, me disseram que precisa ter um decodificador que capte sinal digital via parabólica. Desde quando saiu o sinal nunca mais pude ver a TV Brasil!"

"Atualmente tenho acesso a TV Brasil ou pela internet por streaming a nova forma de ver TV. Através das afiliadas nas capitais em HD. Com as Smarttv as de assinatura ficaram muito fora do custo-benefício. As Smartbox e o Google drive abriram espaço para outras opções de assistir a qualquer programação do mundo em qualquer lugar (...). A programação está muito equilibrada e atende ao que o público brasileiro espera de uma TV Pública e independente nos moldes das grandes como DW e BBC além da VOA."

"Ainda não consegui sintonizar o novo canal... Porque aqui ainda não chegou o sinal digital na minha região..."

"Infelizmente, ainda não consigo ter acesso à nova frequência da TV Brasil pela minha parabólica e não posso opinar sobre a atual programação da emissora. Sempre gostei da TV Brasil e lamento muito por ficar impedida de sintonizá-la."

"Eu comprei um novo receptor com acesso aos canais da TV digital e consegui sintonizar a TV Brasil. Gosto muito da programação diária semanal. Gosto muito dos filmes do Mazaropi exibido aos sábados. Uma sugestão seria passar aos finais de semana uma programação alternativa. Eu não tenho TV por assinatura e a programação das emissoras ditas como 'grandes', ou seja, SBT, Globo, Record e Band deixam muito a desejar(...)"

"Não, ainda não consegui ter o sinal, pois a parabólica continua analógica."

"Ainda não tenho a sinal da TV Brasil na minha parabólica. Uma pena, pois eram os desenhos que meu filho de dois anos mais gostava de assistir."

"Ainda não tenho acesso ao sinal digital HD porque meu receptor não é compatível. Gostaria de saber se a EBC envia receptores DVB-S2 para quem não tem condições de comprar."

"Não. Como faço para sintonizar na minha antena parabólica em Vargem Grande município de Teresópolis?"

"Sou grande admirador da TV Brasil, cujos programas sempre assisti com satisfação. Acredito que neste momento de transição este Canal foi muito prejudicado. Muitos canais analógicos continuam disponíveis pela parabólica. No entanto a TV Brasil ficou fora. Não consegui até hoje sintonizar a TV Brasil."

"Conseguí ter acesso à nova frequência da TV Brasil na parabólica digital sim, inclusive, através de duas frequências por sinal, através do mux com o canal NBR pela frequência 3755 H 7500 em SD e através da frequência 3747 H 7500 em HD."

O que posso dizer da programação da TV Brasil é que é de excelente qualidade, mas, terei que fazer umas observações, que são elas: Vocês exibem a série 'Tecendo o Saber' muito cedo, não acho que cinco horas da manhã seja um bom horário para exibi-la (...). Mais uma

coisa, vocês transmitem algumas séries e tiram do ar sem prévio aviso e sem transmitir todos os episódios, vocês fizeram isso com Julie & Os Fantasma várias vezes, fizeram com os Detetives do Prédio Azul, e com várias outras séries, que não me lembro o nome pois não me veio na cabeça no momento..."

"Não consegui acessar o sinal da TV Brasil. Pensei que quem tivesse antena parabólica não seria afetado com a mudança do sinal analógico para o sinal digital. Em todo lugar falava que quem tivesse antena parabólica não precisava se preocupar, pois nada ia acontecer. E não foi o que houve. Perdi o sinal de 3 canais. A TV Brasil, a TV gazeta, e a TV NBR (...)."

"Infelizmente aqui em casa ainda estamos com antena parabólica. Nossa cidade é muito pequena. Ainda não possui sinal digital. Sinto muita falta da TV Brasil, em especial do programa esportivo dos domingos à noite..."

"Conseguí sintonizar a TV Brasil em HD. Programação boa."

"Não consegui ainda... gostava tanto da TV Brasil..."

"Agradeço muito a atenção de vocês. Toda programação da TV Brasil é de excelente qualidade inclusive o telejornalismo, mas infelizmente tanto com a antena parabólica convencional como sinal digital nós não conseguimos sintonizar a mesma."

"Infelizmente ainda não consegui ter acesso à TV Brasil."

"Assisto à excelente programação da TV Brasil em HD pela Claro TV. No receptor analógico da parabólica está sem sinal da TV Brasil."

"Consegui sintonizar a TV Brasil HD no Star One C2. Que excelente imagem, muito boa. Desde agosto tenho a TV Brasil HD e gosto da programação, principalmente a infantil, que educa as crianças, tanto que minha sobrinha de três anos gosta da programação infantil da TV Brasil e eu gosto do Festival Mazaropi, que por sinal, em HD ficou ótimo para assistir. Portanto, gostei muito da nova imagem da TV Brasil. Excelente a imagem em HD."

"Ainda não. Adoro a TV Brasil! Não pude chamar o técnico para orientação de como proceder para retomar o sinal dessa TV!"

"Agora está tudo ok. Comprei o conversor digital Elsys (minha TV é a MasterTV já com conversor incluso, mas não pegava a retransmissão em UHF, por isso tive que comprar o conversor). Agora estou vendo a TV Brasil em HD, só que desde que a TV Brasil passou a transmitir pela NET em HD, a retransmissão está sendo um pouco distorcida, mas assim mesmo dá para vê-la (...)"

"Não tem transmissão via parabólica ainda. A programação da TV Brasil deixa a desejar e muito. Tanto que o índice de audiência beira a zero... vergonhoso."

"Infelizmente não. Tenho uma vida simples, mas procuro estar bem informada sobre as mais diversas áreas de conhecimento. Sempre apreciei muito a programação da TV. Não tenho TV por assinatura por não concordar com as regras impostas pelo fornecedor. E entendo que é um direito de todo cidadão ter acesso à informação. Que ela chegue até nos. Verdadeira e principalmente de forma democrática. Espero mesmo que possamos acreditar que esse e-mail enviado por vocês venham resolver a minha questão."

"Sim, adquiri um receptor com sinal digital e estou acompanhando a programação da TV Brasil novamente, é uma pena que a minissérie Rosella tenha acabado, mas a programação continua interessante!"

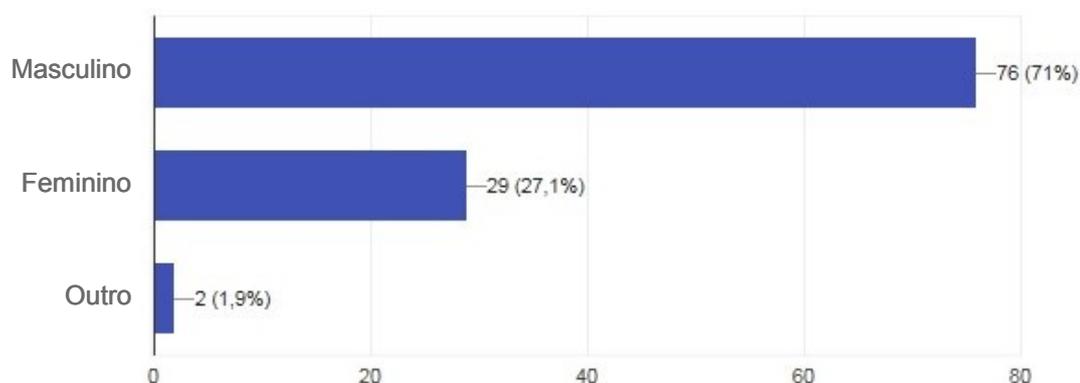
"Sim, agora está funcionando, às vezes some a imagem, mas eu adoraria que colocasse a novela tipo Rosélia bem estilo clássico, desde já obrigado. Curto muito este canal."

Pesquisa retrata a percepção do cidadão sobre o atendimento da Ouvidoria

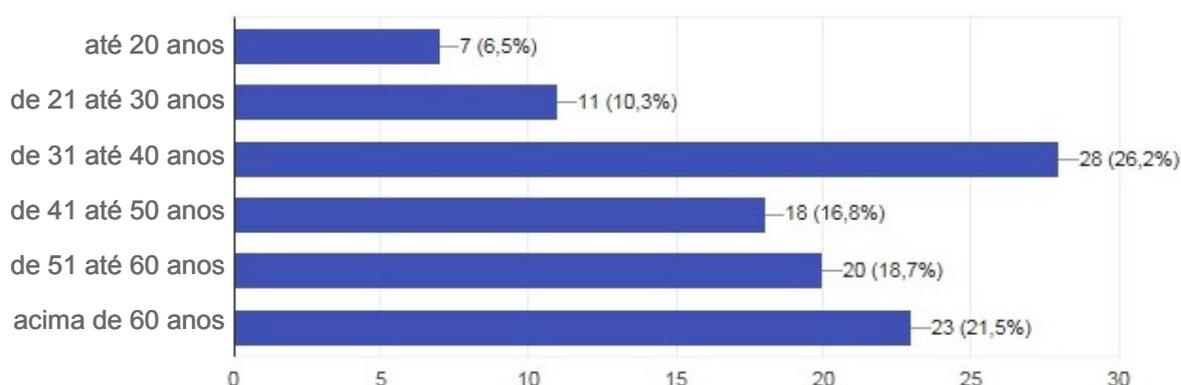


Em dezembro, a Ouvidoria enviou um questionário para as 780 pessoas que entraram em contato com o setor de atendimento no segundo semestre de 2017. O índice de respostas foi de 13,6% e a maior parte foi de homens (71%), idade entre 31 e 40 anos (26,2%) e ensino superior completo (37,4%).

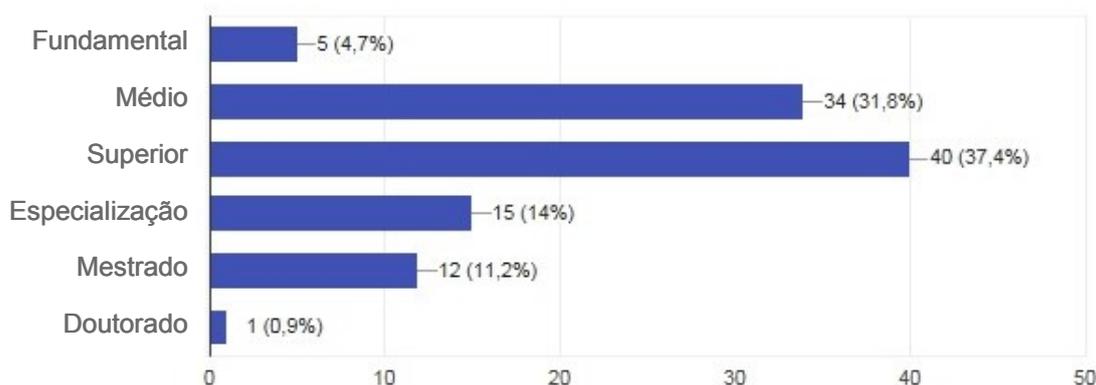
Gênero



Faixa etária

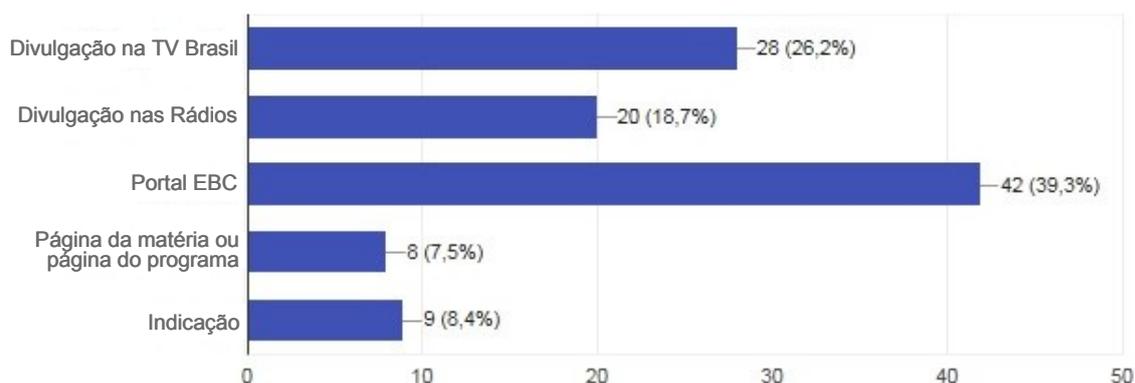


Grau de escolaridade

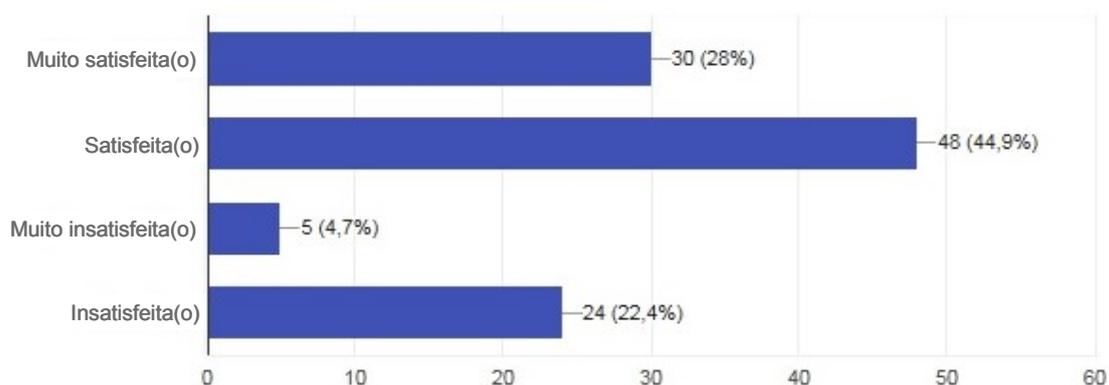


Perguntamos como conheceram a Ouvidoria da EBC e a maioria respondeu que foi através do Portal (39,3%). Quanto ao nível de satisfação do atendimento, 44,9% ficaram satisfeitos, 28% muito satisfeitos, 22,4% insatisfeitos e 4,7% muito insatisfeitos. A maioria (93,5%) informou não ter encontrado dificuldades para enviar sua mensagem. Quanto 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%).

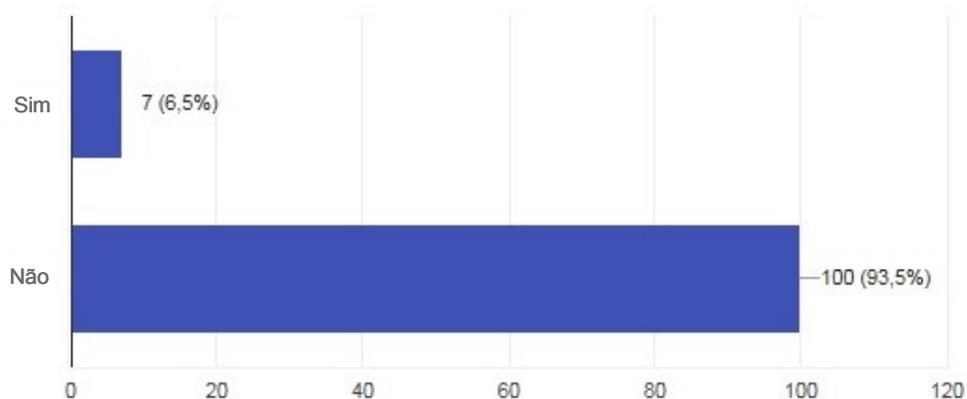
Como conheceu a Ouvidoria da EBC?



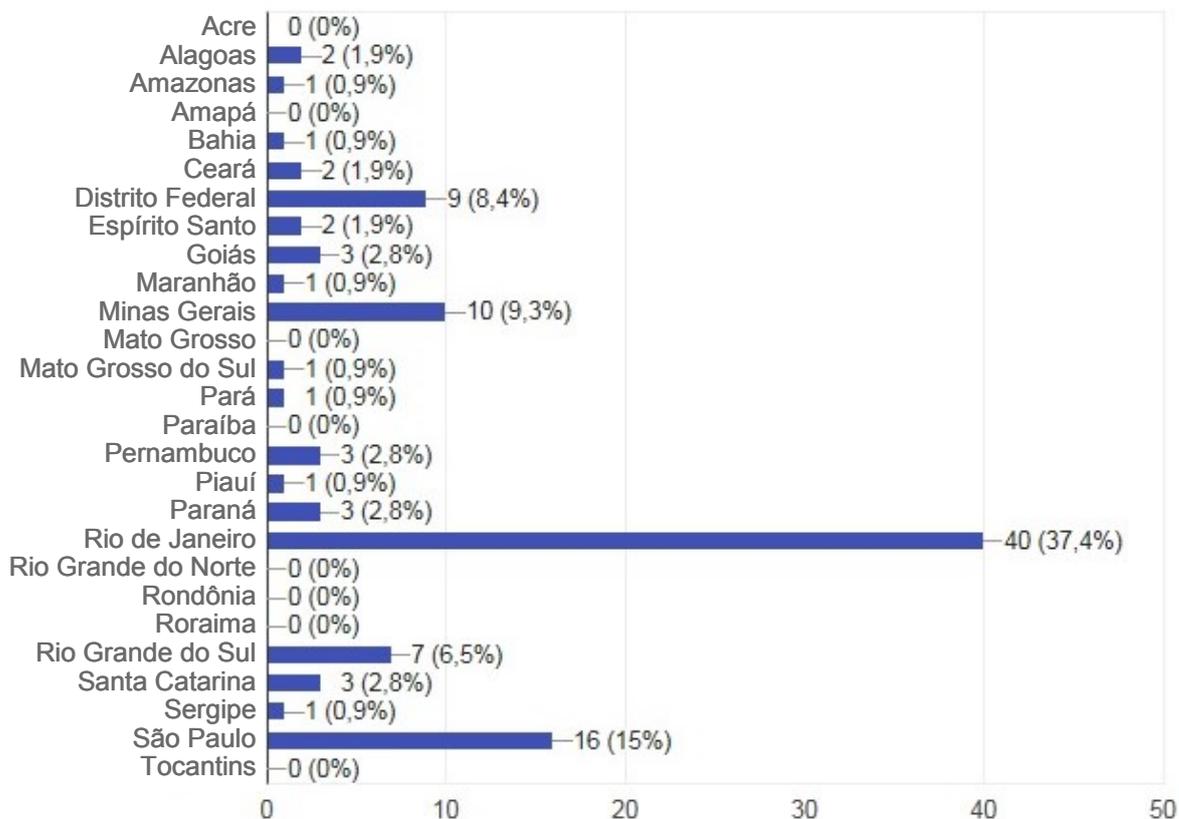
Qual seu nível de satisfação quanto ao atendimento e resposta recebida?



Encontrou dificuldades para enviar sua mensagem?



Estado de residência dos respondentes



Pedimos que as pessoas pesquisadas deixassem algum comentário ou opinião. Segue amostra das respostas:

“Admiro o trabalho da EBC. Tenho o hábito de acompanhar o noticiário e ver como a emissora se dedica aos fatos mais importantes do dia. Gosto também dos programas especiais como os de notícias internacionais.”

“Gostaria de sugerir que a opinião dos leitores/telespectadores pudesse ser coletada de forma mais simples, por meio de um botão ‘gostei/não gostei’. Muitas vezes deixo de comentar por que é trabalhoso abrir o formulário.”

“Os reclamantes recebem mensagem informando que o problema foi solucionado, mas o problema persiste. Na minha rua, o sinal digital desaparece a partir das 21h, e ao longo do dia o sinal é perdido quando um carro passa na rua. Nós moradores da Rua Santa Mercedes, do bairro Bento Ribeiro, no Rio de Janeiro, não temos acesso ao serviço oferecido pela EBC.”

“MEC FM, que ouço diariamente, está quase na plenitude da sua perfeição, embora com programas e músicas muito repetidas, considero uma ótima emissora.”

“Gostaria de receber o sinal da TV Brasil na cidade de Jataí em Goiás.”

"Desde os tempos áureos da famosa em todo país 'Rádio Nacional', que continuo acompanhando toda programação do grupo EBC. Programação musical fantástica, inclusive na madrugada. Infelizmente, nosso país está dominado por programações sem nenhum valor para o ouvinte, apreciador de bons programas e músicas. Tenho 77 anos de idade, 57 de casamento e em 31 de dezembro de 2017 eu e minha eterna namorada completaremos 60 anos de namoro. A alegria de participar há anos da família EBC, dá vontade de ficar falando toda vida. Parabéns e que Deus ilumine sempre a mente de todos vocês."

"A MEC FM é a melhor rádio do Brasil, principalmente em matéria de Música Clássica e informações culturais. Ouço há mais de 35 anos. Estão todos de parabéns! Muito obrigado por tanto ensinamento."

"Demora nas respostas. É necessária a 'despadronização' das mensagens e o tratamento individual a elas."

"Só não fiquei muito satisfeito por causa do tempo de resposta que demorou um pouco, mas muito grato pela resposta."

"Satisfeita com a TV Brasil e com o atendimento quando precisei."

"Sinceramente, a nova programação da EBC veio trazer uma opção de valor em referência a outros canais. Parabéns!"

"Continuo querendo saber porque a TV Brasil saiu do ar em Maceió-AL."

"Gosto da Rádio Nacional AM 1130khz. Ouço todos os domingos, às 23h, o excelente 'Teatro de Mistério'. Gostaria muito que a emissora voltasse a produzir radionovelas e teatros completos. Gostaria também que reprisassem as antigas radionovelas e programas humorísticos, como Balança Mas Não Cai, Tancredo e Trancado, Grande Teatro, enfim, uma programação voltada para o radioteatro, como sempre foi.... abraços... Ah... que a Nacional voltasse a transmitir em OC, de 31 e 49 MTS..."

"Na minha opinião acho que a programação da MEC AM está pior que há um ano atrás. Sou ouvinte assíduo desta rádio há bastante tempo."

"Infelizmente a retransmissora da TV Brasil foi desativada em Porto Alegre, por isso não posso responder. Obs.: era o canal que mais assistia, senti muito terem desativado, espero que revejam esta decisão."

"Minha insatisfação deve-se ao fato de ter a EBC decidido pela desativação da estação retransmissora digital da TV Brasil em Porto Alegre/RS. Tenho assistido apenas ao programa Repórter Brasil pela WebTV, já que a programação é diferente daquela da emissora que eu costumava assistir. Lamento. Creio que a diretoria executiva da EBC tomou uma decisão errada."

"Belo Horizonte está sem a TV Brasil e NBR fui informado que foi desligado o sinal. Esperava notícias de quando irá voltar."

"Registrar foi rápido. A resposta que demorou, mas fui atendido."

"Não vamos veicular outra novela africana este ano mais? Precisamente em Luanda, capital da Angola? Gostei de rever o país de meu avô paterno. Sendo que segundo meus antepassados, ele veio do Quênia. Desde já agradeço a atenção dispensada no assunto em tela."

"Adoro a TV Brasil e as rádios. Continuem assim."

"Não consigo ter acesso aos áudios de reportagens pra colocar na minha WebRadio pois, sempre pede um cadastro. Crio e na hora que vou entrar me mostra que a senha está inválida e por isso não consigo acessar as notícias em áudio."

"Excelente atendimento e organização."

"Bom dia, posso afirmar que é o único veículo de comunicação que realmente traz informações importante para aumentar o conhecimento da população sobre a pólica e os políticos. Parabéns!"

"Por favor transformem a Rádio MEC de Brasília em FM. Apoiem essa mudança tecnológica para melhorar a cultura. Qualidade é fundamental para uma emissora do Estado."

"Olá pessoal, por problemas no aparelho, estou respondendo agora. Feliz ano Novo a todos da EBC e espero que continuem com esse padrão de alto nível em todos os programas (rádio e televisão). Gostaria, se possível, como antigamente, passar na rádio MEC o programa Estação Plural. Acho que era sábado. Pois não tenho tempo para assisti-lo na TV Brasil. E na Trilha da História (Rádio MEC-AM) falar sobre mulheres importantes do Brasil como Ana Néri, Gilka Machado, Anita Garibadi e outras. Obrigada."

"No geral o conteúdo/atendimento é muito bom!"

"Quero aproveitar o espaço para parabenizar a todos que fazem a EBC e acrescentar uma simples sugestão. Nas matérias relativas ao futebol seria muito interessante que, após as partidas realizadas, os gols narrados pela Rádio Nacional pudessem ser acrescentados ao conteúdo. Seria muito bom, principalmente para ilustrar ainda mais a reportagem e sua utilização em emissoras espalhadas pelo país. Grande abraço e mais uma vez parabéns pelo trabalho de vocês."

"Respostas muito demoradas."

Mapeamento de demandas

TV Brasil

Reclamações

Reclamações – TV Brasil	Total
Problemas com sinal	28
Problemas com áudio	5
Demora em publicar conteúdos no portal da TV Brasil	3
Informação errada	1
Programação	1
Entrevista não foi exibida na data informada	1
Total	39

Elogios

Elogios – TV Brasil	Total
Programação infantil	2
<i>Caminhos da Reportagem</i>	1
Programação da TV Brasil	1
<i>Conversa com Roseann Kennedy</i>	1
Total	5

Pedidos de Informação

Pedidos de Informação – TV Brasil	Total
Programação da TV Brasil	11
Sinal e sintonização	8
Informação sobre programas	7
Como obter cópia de programa	1
Informações sobre como encontrar conteúdos no portal da TV Brasil	1
Reprodução de conteúdo da TV Brasil	1
Total	29

Sugestões

Sugestões – TV Brasil	Total
Programação da TV Brasil	8
Reprise de programas	2
Pauta jornalística	1
Pauta/entrevista para programas	1
Alterações na página de programa	1
Total	13

Agência Brasil

Reclamações

Reclamações – Agência Brasil	Total
Falta de cobertura da greve da EBC	2
Informação errada	1
Título de matéria	1
Total	4

Pedidos de informação

Pedidos de Informação – Agência Brasil	Total
Direito de resposta	1
Reprodução de conteúdo	1
Total	2

No período a Agência Brasil não recebeu elogios ou sugestões.

Portal da EBC

Reclamações

Reclamações – Portal da EBC	Total
Demora em publicar conteúdos no portal da TV Brasil	4
Transmissão das rádios via <i>web</i>	3
Problema com cadastro para obter conteúdos das rádios	1
Conteúdo inacessível no portal da TV Brasil	1
Questões ENEM	1
WebTV	1
Total	11

Pedidos de Informação

Pedidos de Informação – Portal da EBC	Total
Dados de acesso ao Portal da EBC	1
Informação se programa da TV Brasil será disponibilizado no portal	2
Total	3

Sugestões

Sugestões – Portal da EBC	Total
Criar uma <i>webTV</i>	1
Total	1

No período o Portal da EBC não recebeu elogios.

Emissoras de Rádios

Reclamações

Reclamações – Rádios	Total
Sinal da Rádio Nacional da Amazônia	3
Programação da Rádio Nacional FM	3
Problemas com <i>playlist</i> no portal da MEC FM	2
Forma de contato com ouvintes	2
Música anunciada não condiz com a reproduzida (Rádio MEC FM)	1
Viés ideológico na Rádio MEC FM	1
Programação da Rádio Nacional da Amazônia	1
Programação da Rádio MEC FM	1
Programação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro	1
Sinal da Rádio Nacional do Rio de Janeiro	1
Problemas de cadastro no portal da Radioagência Nacional	1
Total	17

Elogios

Elogios – Rádios	Total
Programação da Rádio MEC FM	1
Sinal da Rádio Nacional da Amazônia	1
Programação da Rádio Nacional FM	1
Total	3

Pedidos de informação

Pedidos de Informação – Rádios	Total
Informação sobre música	2
Programação	2
Informações adicionais sobre conteúdo	1
Sinal da Rádio Nacional da Amazônia	1
Sinal da Rádio Nacional do Rio de Janeiro	1
Total	7

Sugestões

Sugestões – Rádios	Total
Pauta jornalística	1
Transmitir a Rádio MEC AM via satélite	1
Total	2

Processos penderes

Área Encaminhada	TOTAL
Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia (DOTEC)	15
Gerência de Web	3
Diretoria de Produção e Conteúdo (DIPRO)	2
Superintendência de Rede	2
Diretoria de Jornalismo (DIJOR)	1
Gerência de Programação (TV Brasil)	1
TOTAL	24

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

- 13 reclamações sobre o sinal da TV Brasil;
- 1 pedido de informação sobre o sinal da TV Brasil;
- 1 reclamação sobre problemas de áudio/volume na TV Brasil.

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

- 1 pedido de informação sobre *download* de conteúdo no portal;
- 1 reclamação sobre Questões ENEM;
- 1 reclamação de problemas com *player* das rádios.

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Produção e Conteúdo:

- 1 pedido de informação sobre programa
- 1 pedido de informação sobre conteúdos de programa no portal

Processos pendentes de resposta da Superintendência de Rede:

- 2 reclamações sobre qualidade de imagem de retransmissora.

Processo pendente de resposta da Diretoria de Jornalismo:

- 1 reclamação sobre demora em publicar vídeos de telejornal.

Processo pendente de resposta da Gerência de Programação da TV Brasil:

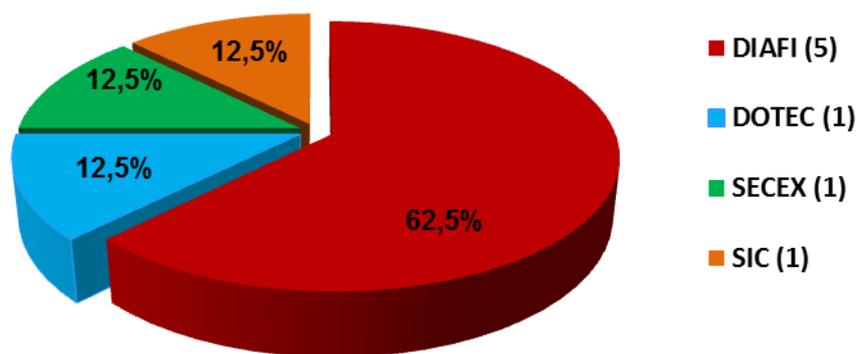
- 1 reclamação sobre programação.

OBS: Pendências verificadas em 12/01/2018, às 11h.

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

O SIC registrou 8 pedidos de informação. Todos foram recebidos via *web* (e-SIC). Os pedidos de informação e recursos registrados no mês são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais. Alguns pedidos foram enviados para diferentes áreas.

Pedidos de informação por área de competência



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Em conformidade com o que estabelece a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente 185-A/2012, de 24/05/2012, as áreas têm 5 dias úteis para resposta. A Lei de Acesso à Informação Nº 12.527, de 7 de Novembro de 2011, estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.