



**Empresa Brasil
de Comunicação**

Relatório da Ouvidoria

Fevereiro

2018

Ouvidora-geral

Josefi Marques

Ouvidores-adjuntos

Aída Carla de Araújo

Edit Silva

Atendimento

Ana Cristina Santos

Gabriela Chaves

Jamily Souza

José Luiz Matos

Carlos Genildo

Monitoramento e Gestão da Informação

Daniel Teixeira

David Silberstein

Tiago Martins

Apoio à comunicação

Wêdson França

Secretária

Edna Mamédio

Apresentação

O Relatório da Ouvidoria deste mês de fevereiro foi o último realizado sob a responsabilidade da ouvidora Joseti Marques, cujo mandato se encerrou em 28/2/2018.

Aída Carla de Araújo
Ouvidora interina

Sumário

Análise de conteúdo

TV Brasil

Longe do que promete a sinopse	7
--------------------------------------	---

Agência Brasil e Portal EBC

Poderia ser melhor para os leigos.....	9
“Se” ou não “se”... eis a questão.....	10
Informações confusas excluem leitores.....	10
Descuidos com números.....	11
Outra matéria com números errados.....	12
Erro de concordância.....	12
Problemas da cobertura ao vivo em plataforma alheia	12
Título equivocado	13
Placar incompleto prejudica análise.....	14
Notícias são mais que tuítes.....	14
Apenas uma relação simbólica.....	15

Sistema de Rádios

Informações desalinhadas e incompletas	16
--	----

Manifestações do público

TV Brasil.....	19
Agência Brasil e Portal EBC.....	25
Sistema de Rádios.....	28
Estatísticas de atendimento	37

Monitoramento e Gestão da Informação

Mapeamento das demandas	43
Processos pendentes.....	48
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....	50

Análise de conteúdos

Longe do que promete a sinopse

A edição do dia oito de fevereiro do programa *Cenário Econômico* perdeu uma boa oportunidade de explicar a importância da redução da Taxa Selic para o bolso das pessoas. Apesar de destacar a importância da notícia ao longo do programa do dia anterior, não cumpriu a promessa ao público de detalhar o assunto no programa que foi ao ar no dia seguinte. O que se viu **foi um “bombardeio” de informações técnicas, por quase oito minutos, indo de encontro ao que propõe a sinopse do *Cenário Econômico*, transmitido ao vivo, de segunda a sexta-feira:**

*“(...) mostra didaticamente **como a economia afeta o dia a dia das pessoas**”.*

O assunto foi tratado logo no primeiro bloco do programa, após o apresentador explicar ao público que não poderia contar com a ajuda do teleprompter – um equipamento acoplado às câmeras de vídeo que exibe o texto a ser lido pelo apresentador. Na introdução do assunto, o público tem a falsa impressão de que o apresentador vai detalhar o assunto, mas não foi isso o que aconteceu, como se pode ver no trecho abaixo:

“(...) Ontem, os principais bancos de varejo anunciaram que vão reduzir as taxas cobradas do consumidor. As taxas até caem, mas continuam altas pra quem toma o empréstimo. Esse é o grande problema; a gente vê uma redução da Taxa Selic, mas não proporcionalmente. Para se ter uma ideia, ontem nós divulgamos, bem no final do programa, que o anúncio ia acontecer depois de seis e vinte da tarde, a decisão do Comitê de Política Monetária de baixar a taxa de básica de juros, que é exatamente uma incumbência do Copom, a taxa básica é a taxa Selic, em 0,25 ponto percentual. Nós estamos com uma taxa hoje de 6,75 por cento (...)”.

Depois de mostrar um gráfico analisando a queda da Taxa Selic nos últimos anos e destacar a próxima reunião do Comitê de Política Econômica, prevista para março, onde se espera que a taxa continue a mesma, o apresentador perdeu outra chance de dar uma informação clara e objetiva para o telespectador:

“(...) ontem, logo após o anúncio do Comitê de Política Monetária, os principais bancos do Brasil fizeram um comunicado, vários deles fizeram esse comunicado, dizendo que vão repassar esse corte de taxa de juros, da taxa básica, às taxas que cobram dos clientes. A taxa caiu, a taxa básica caiu 0,25%, os bancos estão dizendo que vão repassar, tá? Isso tudo tem uma conta. Repassar 0,25% considera a mesma opção, ou seja, os juros dos bancos, cobrados do consumidor, das empresas, ou seja, vão cair também, está no mesmo sentido. Mas, queda das taxas cobradas pelos bancos não significa em nenhum momento juros baixos. A gente faz com muita frequência aqui, a gente mensura esse juros, são vários institutos que pesquisam, institutos de economia, que pesquisam os juros cobrados ao consumidor e eles continuam extremamente altos”.

Nos instantes finais do comentário, de quase oito minutos de duração (6'37" a 13'38"), o apresentador, finalmente, citou alguns exemplos de como a redução da Taxa Selic pode influenciar na vida do consumidor, embora não tenham sido bem explicados:

"A gente fala do cartão de crédito, que é exatamente a modalidade de crédito mais utilizada pelos brasileiros, e nós temos taxas anuais, se a pessoa não pagar o que ela tem de pagar, logo na primeira parcela, no primeiro mês do vencimento da fatura, paga-se até 335% ao ano. Vamos fazer uma comparação rápida: a Selic caiu, só de outubro do ano passado, final do ano passado, até ontem, fevereiro, caiu de 14% para 6,75%. É uma comparação simples, 14%, pouco mais de um ano, chegou a 6,75%, é menos da metade. No começo do ano passado a gente falava em juros no cartão de crédito, só para usar uma referência, de quase 500%, mesmo que o banco diga que hoje caiu bastante a 385% ao ano, não é proporcional, ou seja, os bancos ainda não entenderam, ou não estão usando a lógica que eles também têm e deveriam considerar, de fomento à economia, crédito no Brasil se cobrado justamente em relação aos bancos, pegados justamente com os bancos, é muito alto ainda, é extremamente alto. E esse é o detalhe que encarece, por exemplo, boa parte dos investimentos da indústria, ou mesmo do consumo. O consumidor ainda está pagando um juro muito alto, seja no empréstimo para comprar um carro, seja justamente para fazer um crédito imobiliário, que são por exemplo, alguns juros mais baixos, mas compra de consumo do dia a dia ainda continua muito alto".

Poderia ser melhor para os leigos

Uma pergunta que não quer calar e que o jornalismo público deveria responder: por que as taxas de juros continuam altas, apesar das quedas sucessivas na taxa básica de juros (Selic)?

Sempre que o Comitê de Política Monetária (Copom) do Banco Central se reúne para decidir se eleva, reduz ou mantém intacta a taxa básica de juros (Selic) na economia, a cobertura da Agência Brasil repete as mesmas informações para contextualizar a decisão e seus impactos:

"A Taxa básica de juros é usada nas negociações de títulos públicos no Sistema Especial de Liquidação e Custódia (Selic) e serve de referência para as demais taxas de juros da economia. Ao reajustar a Selic para cima, o Banco Central segura o excesso de demanda que pressiona os preços, porque juros altos encarecem o crédito e estimulam a poupança. Ao reduzir os juros básicos, a tendência do Copom é baratear o crédito e incentivar a produção e o consumo, mas enfraquece o controle da inflação".

Às vezes a cobertura vem acompanhada por um quadro didático que acrescenta que "Selic reduzida significa juros mais baixos para os empréstimos, embora não na mesma proporção". Porém, sem explicar porque a redução não é na mesma proporção.

Depois da redução mais recente (7/2) na Selic, a Agência Brasil publicou quatro matérias: uma sobre a decisão, acompanhado pelo quadro didático, e três sobre as repercussões, junto ao presidente da República, à Confederação Nacional da Indústria (CNI) e à Federação das Indústrias do Estado de São Paulo (Fiesp). A última dessas matérias reproduziu uma nota divulgada pela Fiesp, na qual a entidade reclamou que a taxa Selic no menor valor já registrado "adianta muito pouco, porque os juros para o tomador final no Brasil ainda estão entre os maiores do mundo". O problema foi denunciado, mas os leitores não receberam nenhuma informação sobre as razões. Isto não é pela ausência de conteúdos sobre esta questão nos arquivos da Agência Brasil. Embora não tenham sido frequentes – apenas oito matérias desde 1/1/2016 – estes conteúdos dispõem de comparações concretas entre a Selic e as diversas modalidades de crédito bancário e oferecem explicações da persistência dos altos níveis do *spread* bancário, que é a diferença entre as taxas - a Selic, por exemplo - pagas pelos bancos para adquirir recursos e a taxa que cobra aos tomadores de empréstimos.

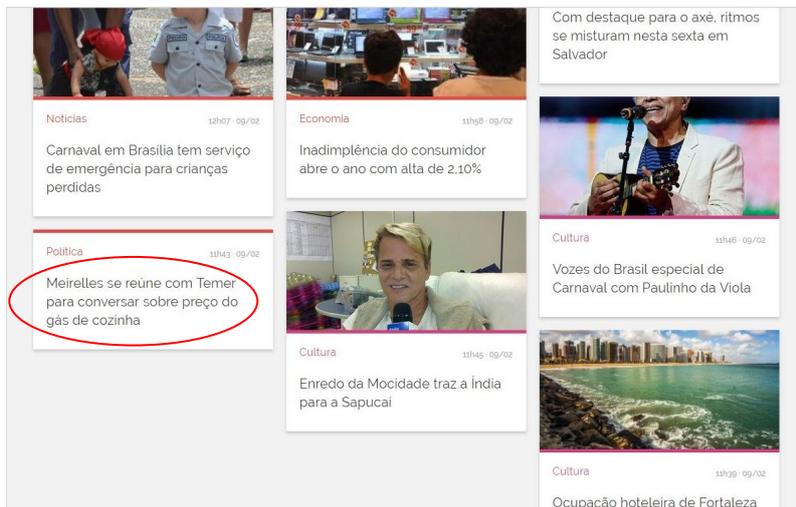
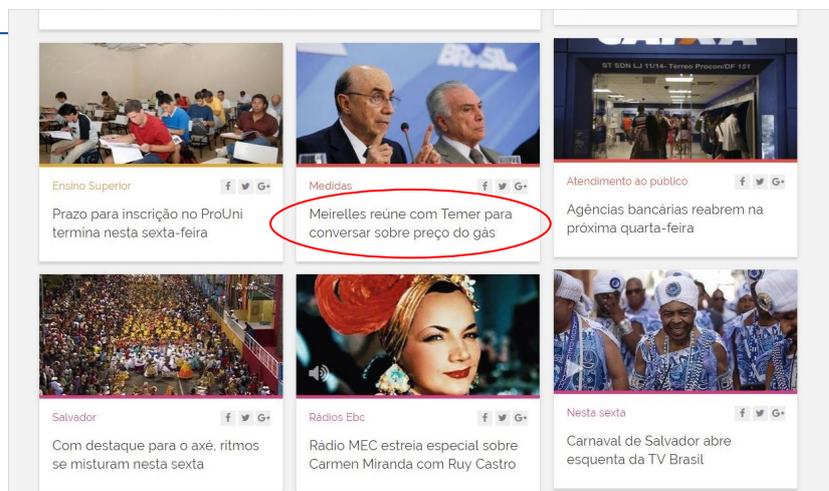
Além disto, estas matérias identificam os fatores – inadimplência dos tomadores de crédito, impostos, depósitos compulsórios, condições gerais da economia, desequilíbrio nas contas públicas - que agem contra a redução dos *spreads* e das taxas de juros, apesar das decisões de reduzir a taxa Selic. Elas apresentam dados para as diferentes categorias de crédito – empréstimos a pessoas físicas, empréstimos a pessoas jurídicas, cheque especial, crédito rotativo do cartão de crédito, por exemplo – e registraram, inclusive, aumentos nos *spreads* e nas taxas de juros ao mesmo tempo que a taxa Selic caía.

Os especialistas entrevistados em algumas dessas matérias também apontam a ganância e o desejo dos bancos de recuperar os lucros perdidos com a política de redução das taxas de juros praticada pelo governo a partir de 2009. Segundo alguns especialistas, citados em outros veículos, a Selic é responsável por 20% do custo do dinheiro no Brasil. Os 80% restantes são decorrência de falta de competição, lucro dos bancos, calotes, ausência de informações sobre os bons pagadores e impostos.

Estas informações estão disponíveis e serviriam para complementar a cobertura padrão que a Agência Brasil costuma fazer quando noticia as decisões do Copom sobre a taxa Selic.

“Se” ou não “se”... eis a questão

O verbo reunir conjuga-se pronominalmente – reunir-se – quando significa juntar-se com alguém. É o caso de “Meirelles **reúne-se** com Temer para conversar...”, e não como está publicado na chamada do Portal. O verbo é usado transitivamente apenas no sentido de congregar pessoas, juntar coisas, agrupar. Exemplo: **Reuniu** todos os erros apontados e tomou providências de correção.



No entanto, às 11h43, o título estava correto lá embaixo, no pé do Portal.

Informações confusas excluem leitores

Uma [matéria](#) publicada pela Agência Brasil na terça-feira (6/2) sobre a posse do ministro Luiz Fux na presidência do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) constatou que “Fux ocupará a vaga deixada pelo ministro Gilmar Mendes, que completa o período máximo de dois anos no cargo. (...) No dia 15 de agosto, Fux também completará o segundo biênio e deverá deixar o tribunal”.

Apesar da aparente clareza, estas informações são confusas em relação aos mandatos correspondentes aos cargos. Gilmar Mendes deixou a vaga [presume-se de presidente, que é a vaga que Luiz Fux vai ocupar] não porque completou dois anos no cargo – ele só completou um ano e nove meses, pois assumiu a presidência em maio de 2016 - mas porque completou dois biênios consecutivos no cargo de ministro do TSE, o que o obrigou a deixar o tribunal. O primeiro mandato da sequência começou em fevereiro de 2014. Ele já tinha sido ministro do TSE, no período de 2004 a 2006, mas isto não contou para a sequência atual.

A saída do Fux prevista para agosto de 2018, depois de apenas seis meses na presidência, será pelo mesmo motivo – a limitação do mandato como ministro do TSE a dois biênios consecutivos. Fux é ministro do TSE desde agosto de 2014. A saída dos antecessores de Gilmar na presidência do TSE – José Antônio Dias Toffoli, depois de dois anos, Marco Aurélio de Mello, depois de seis meses, e Carmén Lúcia Rocha, depois de um ano e sete meses – obedeceu a mesma regra.

Descuidos com números

Na quarta-feira (14/2) a Agência Brasil publicou uma [matéria](#) com as seguintes informações sobre o Carnaval de 2018: *“Segundo o Ministério do Turismo, somente no período do carnaval, 400 mil turistas estrangeiros deverão ter ingressado no Brasil, injetando na economia R\$ 11,4 bilhões, além de 10,7 milhões de turistas nacionais”*.

A sintaxe desta frase atribuiu um poder descomunal aos turistas estrangeiros, que além do dinheiro que teriam injetado na economia, trouxeram também uma quantidade enorme de turistas nacionais para o Carnaval! Além disso, os R\$ 11,4 bilhões supostamente deixados por eles correspondem à quantia que, de acordo com uma matéria publicada pela Agência Brasil em 25/01, o Ministério do Turismo previu que seria gasta por todos os turistas – nacionais e estrangeiros – no Carnaval deste ano.

Para se ter uma ideia do exagero envolvido nas contas que constam na matéria, considere os seguintes cálculos. Se o total de R\$ 11,4 bilhões fosse só por conta dos 400 mil foliões estrangeiros, cada um deles teria gasto, em média, R\$ 28,5 mil – equivalente a 30 salários-mínimos brasileiros –, uma quantia que extrapola em muito as que constaram em outra [matéria](#) da Agência Brasil, também publicada em 14/2, na qual “o balanço apresentado pela prefeitura [de Salvador/BA] aponta que os turistas estrangeiros gastaram, em média, R\$ 3,5 mil, enquanto os nacionais gastaram cerca de R\$ 4,9 mil (...) ao longo das festas”.

Além disso, o trecho sobre Belo Horizonte na matéria com as previsões do Ministério do Turismo deixa uma dúvida sobre se a cifra referente ao movimento econômico não inclui também os gastos dos moradores locais. Afinal, quem faz o Carnaval uma atividade economicamente interessante não são os turistas estrangeiros. São os brasileiros, sejam turistas de outros estados ou do interior do próprio estado, junto à população local.

Outra matéria com números errados

Houve informações erradas envolvendo números em uma [notícia](#) que a Agência Brasil divulgou na quinta-feira (15/2) sobre a produção de energia eólica.

De acordo com a matéria: "Em 2017, o país conseguiu 'adicionar 52,57 GW de potência eólica à produção mundial, totalizando 539,58 GW de capacidade instalada', informou hoje (15) a Associação Brasileira de Energia Eólica (Abeeólica), que reúne empresas do setor".

Não foi o "país", isto é, o Brasil, que foi responsável pelos 52,57 GW adicionais em 2017. Foi o mundo inteiro, como a Abeeólica informou no seu [site](#). Deste total, a contribuição brasileira foi de 2,02 GW (4%), como constou mais adiante na matéria: "o Brasil está em sexto lugar, tendo instalado 2,02 GW de nova capacidade em 2016".

Esta foi a nova capacidade instalada em 2017. A matéria se equivocou ao colocar o ano de 2016.

Erro de concordância

Em uma [matéria](#) publicada pela Agência Brasil, no sábado (17/2), sobre a intervenção federal no estado do Rio de Janeiro e a criação de um Ministério da Segurança Pública, foi atribuída ao presidente Michel Temer a seguinte afirmação: "A situação do Rio de Janeiro cria também problemas em outros estados, porque se as coisas **desanda** aqui a tendência é desandar no resto do país".

Só que as palavras pronunciadas pelo presidente não foram exatamente estas. Segundo a [notícia](#) divulgada no site do Planalto, a frase empregada pelo presidente terminou assim: "(...) no instante em que as coisas desandem aqui, a tendência é desandar nos outros estados". O vídeo do evento confirma que a versão do Planalto está correta. O erro de concordância foi cometido pela reportagem.

A frase original, reproduzida incorretamente pela Agência Brasil, está no trecho de 0m50s a 0m60s do terceiro vídeo da página, com a legenda [Temer anuncia criação do Ministério da Segurança Pública em reunião no RJ](#).

Problemas da cobertura ao vivo em plataforma alheia

Os internautas que acompanhavam a cobertura ao vivo no site da Agência Brasil do julgamento do ex-presidente Lula pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região (TRF4) em Porto Alegre, em 24/1, devem ter ficado, no mínimo, surpresos com as chamadas que de repente apareciam na tela quando ativavam o controle para pausar a transmissão.

Por volta das 12h35, quem fizesse uma pausa via na tela chamadas para assistir a cobertura ao vivo nos canais YouTube dos movimentos anti-Lula Força Brasileira, Movimento Brasil Livre e o Canal A Missão, acompanhados dos bate-papos ao vivo dos seguidores.

Mais tarde, às 14h05, a mesma ação resultava em chamadas para os dois primeiros canais e, no lugar do Canal a Missão, o Canal Notícias Políticas, que se autoproclama “100% da Direita” e anuncia como um dos seus parceiros o canal Bolsonaro Presidente Oficial.

Para uma empresa de mídia pública que tem a imparcialidade como um dos seus princípios, a EBC não pode correr o risco destas interferências nas suas plataformas, mesmo que seja por tabela. Neste caso, foram de cunho político. Mas mesmo em outros conteúdos, como no final dos vídeos das reportagens do telejornal *Repórter Brasil*, aparecem chamadas para outros sites, de cunho comercial ao invés de político. Presume-se que a presença desses “hóspedes” obedece a critérios que o Google aplica na gerência do YouTube, que foi comprado pelo Google em 2006. Sejam quais forem estes critérios, a empresa pública deveria ter o cuidado de evitar agregar-se a plataformas que ferem seus princípios e a lei que os estabelece.

Título equivocado



The screenshot shows the EBC Agência Brasil website interface. At the top, there is a navigation bar with the EBC logo, the text 'Agência Brasil', and menu items for 'Últimas notícias', 'Editorias', 'Fotos', and 'Vídeos'. There are also flags for the United Kingdom, Germany, and Spain, and a search icon. The main content area features a news article under the 'Economia' category. The article title is 'Indústria paulista deve ampliar contratações em 24%, aponta pesquisa da Fiesp'. Below the title, there are social media sharing icons (Facebook, Google+, Twitter) and a URL: 'http://agenciabrasil.ebc.com.br/e'. The article is dated '27/02/2018 12h20' and is from 'São Paulo'. The author is 'Ludmilla Souza - Repórter da Agência Brasil'. The article text begins with 'Os empresários da indústria paulista mostraram que há expectativa de recuperação do emprego para o setor em 2018, com 24,4% confirmando que pretendem aumentar o número de vagas. Em 2017, apenas 16,5% disseram ter ampliado postos de trabalho. Ao comparar os dois anos, a segurança jurídica da reforma trabalhista foi justificativa para o aumento do quadro de...'. To the right of the article is a colorful advertisement with the text 'Não perca A TV de todos os Brasis, na TV Brasil, claro!'. Below the advertisement is a section for 'Últimas notícias' with a filter icon and a snippet of a news item: '27/02 - 13h | Política Jungman diz que combaterá duramente a criminalidade...'

Página da Agência Brasil em 27/2, às 13h12

O título de uma matéria publicada pela Agência Brasil na terça-feira (27/2) anunciou que a “indústria paulista deve ampliar contratações em 24%, aponta pesquisa da Fiesp”. Para o público leitor, isto sugeriria um aumento significativo no quadro de empregados. Quem interpretou a informação desta forma, porém, se enganou. O lide e o parágrafo seguinte deixaram claro que os 24% não correspondem ao aumento no quadro, mas ao percentual dos empresários que participaram da pesquisa e que responderam que pretendem aumentar o número de vagas em 2018, ao invés de reduzi-lo (10%) ou mantê-lo estável (63,5%).

Placar incompleto prejudica análise

Uma [matéria](#) publicada pela Agência Brasil em 30/1, sobre as vias jurídicas que poderiam livrar o ex-presidente Lula de uma prisão imediata, terminou com uma avaliação da posição do STF em relação à prisão depois de uma condenação em segunda instância.

Depois de constatar que em duas ocasiões em 2016 o Supremo rejeitou ações que pediam que a prisão fosse efetuada somente após o fim de todos os recursos, a reportagem observou que “a composição da Corte foi alterada com a morte do ministro Teori Zavascki e houve mudança na posição de Gilmar Mendes”. Presumivelmente em consequência dessas mudanças, “o cenário atual na Corte é de impasse sobre a questão”.

Em seguida, o placar: cinco ministros contra a execução imediata da sentença e quatro a favor da prisão após a segunda instância. Para a reportagem “o resultado vai depender do entendimento de Alexandre de Moraes”, que entrou na vaga de Teori Zavascki.

O STF, porém, é composto de 11 ministros, não 10. Faltou a posição do ministro Marco Aurélio, que como relator das duas ações em 2016 deu pareceres contra a prisão após decisão em segunda instância e já se pronunciou publicamente sobre o perigo de prender Lula neste momento. Portanto, independentemente do voto de Alexandre de Moraes, já haveria uma maioria de seis votos contra a execução imediata da sentença.

Pode até haver um impasse no STF sobre esta questão. Outros veículos da imprensa citam como fatores que poderiam contribuir a isto: a relutância da presidente do Corte em colocar o assunto na pauta e a possibilidade da ministra Rosa Weber mudar seu voto para evitar uma alteração na posição da Corte em um período tão curto. Mas, baseado só nas informações apresentadas na matéria e levando em conta a posição do ministro que a matéria excluiu do placar, não há evidência de um impasse.

Notícias são mais que tuítes

Em 30/1, a Agência Brasil publicou uma [matéria](#) sobre a reforma da Previdência, na qual a fonte principal foram três postagens, no Twitter, do ministro da Secretaria-Geral da Presidência, Moreira Franco. De acordo com o lide, o ministro “antecipou hoje (30) em uma rede social o resultado de pesquisa do Ibope que aponta que 44% dos entrevistados responderam ser contrários à reforma da Previdência. Segundo o ministro, pela primeira vez, menos da metade dos entrevistados se posicionou contra as mudanças nas regras da aposentadoria. A pedido da Presidência da República, a pesquisa foi realizada entre os dias 25 e 29 de janeiro em âmbito nacional”.

Com três parágrafos baseados nas postagens, seguidos por uma apresentação das estratégias midiáticas que o governo pretendia adotar para influenciar a opinião pública a favor da reforma, a matéria não passou de uma abordagem puramente oficialista.

Em relação à pesquisa, faltaram informações sobre as opiniões dos demais entrevistados: se foram favoráveis à reforma, indecisos ou não sabiam responder. Também faltaram informações sobre a formulação da pergunta, que frequentemente afeta os resultados. A reportagem deixou

de acrescentar uma observação semelhante à que foi feita pela agência Reuters quando noticiou os mesmos fatos: "O governo não liberou os dados completos da pesquisa nem qual seu conteúdo exato".

Faltou também averiguar a procedência da informação de que esta foi a primeira vez em que menos da metade dos entrevistados se posicionou contra a reforma. Em dezembro de 2017, vários veículos da imprensa publicaram matérias sobre outra pesquisa encomendada pelo governo ao Ibope, em novembro, em que 46% - ou seja, menos da metade - dos entrevistados foram contra a reforma, 18% a favor e 33% indecisos ou não sabiam responder. Os resultados desta pesquisa não foram divulgados pelo governo.

Sem estas informações e uma discussão, muito pertinente na cobertura da proposta de reforma da Previdência, de como a formulação das perguntas influencia os resultados e como a divulgação dos resultados obedece uma estratégia política, o conteúdo é oficialista e não jornalístico.

Apenas uma relação simbólica



Capa do Portal em 22/2 às 8h20

A foto é para sugerir uma semelhança entre a comissão de senadores e o Cristo Redentor? Ou um apelo ao Cristo para fiscalizar os fiscais? O problema com a utilização de uma foto que, ao invés de documentar os fatos, tem uma relação simbólica com o tema é que se presta a diversas interpretações. A isso também se chama "produção de sentido", o que não deixa de ser uma interferência na "leitura" que o usuário faz da notícia.

Informações desalinhadas e incompletas

A Ouvidoria observou como o radiojornalismo das emissoras de Rádios EBC realizou a cobertura das primeiras horas do dia 23/2, quando a Polícia Federal deflagrou a Operação Jabuti, que prendeu o presidente da Federação do Comércio do Estado do Rio de Janeiro – Fecomércio, Orlando Diniz, num desdobramento da Operação Calicute, que apura desvios de recursos na entidade. Orlando Diniz, que já estava afastado de suas funções como presidente do Sesc-Rio, é acusado de desviar R\$ 180 milhões, para o pagamento de honorários advocatícios com a finalidade de se manter à frente das duas entidades. A investigação aponta pagamentos de R\$ 20 milhões, para o escritório de Adriana Ancelmo, mulher do ex-governador do Rio de Janeiro, Sérgio Cabral; e R\$ 68 milhões, para o escritório dos advogados Roberto Teixeira e Cristiano Zanin, que defendem o ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva, na Lava Jato.

As investigações também apontam que pessoas foram contratadas pelas duas entidades para trabalhar nas residências do ex-governador e demais pessoas ligadas a ele. Embora muitos veículos de comunicação já estivessem noticiando o fato desde antes das 6h30, a Rádio Nacional AM, que atua em rede, abordou o assunto, pela primeira vez, às 8h, mesmo assim em forma de manchete, quando entrou no ar o programa *Revista Brasil* (8h às 10h). O programa é classificado como uma revista jornalística, cuja vinheta anuncia: *"Aconteceu, é notícia e não importa a distância. Revista Brasil, unindo o País pela informação."*

Durante o noticioso *Repórter Nacional*, que vai ao ar das 7h às 8h, em rede para todo o Brasil, não houve menção ao fato e, nem nos destaques da Agência Brasil, que foram ao ar às 7h54.

Às 8h, o âncora do *Revista Brasil* deu início ao programa:

"É, Operação Lava Jato de novo! Ontem teve, hoje também está tendo. No Rio de Janeiro, onde o presidente da Fecomércio do Rio está preso! Daqui a pouco teremos mais informações, evidentemente com os âncoras que fazem o Revista Brasil. Amauri, no Rio, já já traz mais informação e os demais colegas que fazem o Revista Brasil (...)."

Após outros destaques do programa, às 8h02 anuncia: *"Bom, vamos Rio de Janeiro, (...) a Operação Lava Jato já em atuação no estado."* O âncora, do Rio, começa falando de outro tema e um minuto após deu uma leve pincelada no assunto principal, anunciado pelo âncora de Brasília, e seguiu informando outros destaques daquele dia na cidade:

"Como você já acabou de afirmar, a Polícia Federal, voltando, aqui, a Operação Lava Jato, desdobramento da Lava Jato, aqui, no Rio de Janeiro, prendeu, agora de manhã, o presidente da Fecomércio, Orlando Diniz. Daqui a pouquinho nós vamos ter desdobramentos desse assunto (...)"

Às 8h51, o editor da Agência Brasil entra no ar para falar sobre a pauta da Agência, naquele momento em que a Operação Jabuti já estava em plena atividade. Embora a própria Agência já

tivesse publicado o fato às 8h47, o assunto fica em segundo plano e não é esclarecedor para o ouvinte:

"(...) a Agência Brasil também está apurando uma Operação da Polícia Federal, uma extensão da Operação Calicute, no Rio de Janeiro, onde está cumprindo mandados de prisão. A Agência Brasil também está apurando mais essa operação que integra aí, a Operação Lava Jato, ela é uma extensão da Operação Lava Jato, no Rio."

Na edição das 9h, do noticioso *Nacional Informa*, a Operação Jabuti vem na segunda notícia. E também não fornece detalhes para o ouvinte sobre o que já era notícia na imprensa brasileira. Do total de R\$ 180 milhões, segundo a investigação, R\$ 68 milhões foram destinados para o escritório dos advogados Roberto Teixeira e Cristiano Zanin, que defendem o ex-presidente Luiz Inácio Lula da Silva, na Lava Jato. E R\$ 20 milhões foram pagos em honorários advocatícios para Adriana Alcemo, mulher do ex-governador do Rio de Janeiro, Sérgio Cabral, o que poderia ter sido dito de forma direta:

"(...) apurou-se ainda que cerca de vinte milhões de reais teriam sido pagos ao escritório da esposa de um ex-governador do Rio, que está preso."

Em nova participação da Nacional do Rio de Janeiro, às 9h35, o âncora fala sobre a Operação Jabuti, que está cumprindo os mandados de busca, apreensão e de prisão. Mas não informa quem é Sérgio Cabral e nem a ex-primeira dama. Mais de três horas depois do início da Operação Jabuti, ainda persiste a falta de atualizações no noticiário.

Quando volta para o estúdio em Brasília, o âncora comenta: *"Taí, né (...) nos atualizando com as informações."*

Na edição das 10h, do *Nacional Informa*, esse tema é manchete e o locutor chama o repórter direto do Rio de Janeiro: *"Operação da Polícia Federal, no Rio, prende o presidente da Fecomércio (...) direto da capital fluminense."*

A entrada do repórter ficou prejudicada por problemas no áudio. Embora explique corretamente quem é Sérgio Cabral e Adriana Ancelmo, também não informa que dois escritórios de advogados foram citados na Operação que envolveu a notícia principal do dia, cujo alvo era o presidente da Fecomércio, Orlando Diniz.

"Foram expedidos pela justiça dez mandados de busca e apreensão e quatro mandados de prisão, inclusive contra o presidente da Federação e presidente afastado do Sesc do Rio de Janeiro, Orlando Diniz. (...) que investiga esquemas de corrupção envolvendo o ex-governador do Rio, Sérgio Cabral, que está preso em Curitiba.(...) Entre os escritórios beneficiados por esse esquema está o de Adriana Ancelmo, esposa de Sérgio Cabral."

Manifestações do Público

No mês de fevereiro de 2018, a TV Brasil recebeu 145 mensagens do público. Foram 45 reclamações, 11 elogios, doze sugestões, 15 comentários, 37 serviços e 25 pedidos de informação. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Entre as 45 reclamações recebidas pela Ouvidoria, está a do carioca Júlio Sérgio (processo 129-TB-2018) sobre o programa *Sem Censura*:

"Prezados senhores, há assuntos do programa em epígrafe que são analisados sem a devida fundamentação teórica profunda. Aquele relativo à internet do dia 6/2/2018, tema controverso, e onde todos os palestrantes saudaram-no, não foi comentado que trata-se de objeto lúdico e que proporciona entretenimento o que demonstra sua atratividade. Neste ponto, há que aludir-se aos instintos primitivos demonstrados exaustivamente por Sigmund Freud em o Mal-Estar na Civilização".

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

Alexandre Neves dos Santos (processo 141-TB-2018) reclamou da mudança de horário na nova programação da TV Brasil, que entrou no ar no dia 19 de fevereiro de 2018:

"Fiquei sabendo da nova programação da TV Brasil 2018. Espero que dê certo, e tenha grande audiência. Mas tenho uma reclamação. Gostaria que o telejornal Repórter São Paulo, e outros telejornais estaduais, continuem com 30 minutos no ar, e não os 15 minutos que vão ter a partir do dia 19 de fevereiro. O telejornal local é um dos mais importantes para o telespectador local, não deve ser menosprezado. Por isso peço que o Repórter São Paulo entre no ar às 17h e tenha meia hora de duração, antes do Sem Censura".

A Ouvidoria informou que os comentários, críticas e sugestões foram enviados à Diretoria de Jornalismo e também à Diretoria de Conteúdo e Programação para conhecimento e apreciação.

Eliana Moreira (processo 156-TB-2018) reclamou da programação durante o período de Carnaval:

"Tudo bem que é Carnaval, mas não dá pra pensar numa programação alternativa? Todas as emissoras passando Carnaval. Carnaval do Recife? Todas, todas as emissoras passando Carnaval. Todo mundo é obrigado a assistir Carnaval. Uma pena! O telespectador fica sem opção. Só resta desligar a TV. Vamos combinar, na boa, com todo o respeito, o ideal seria dar às pessoas opções diferentes. Mas, é Carnaval ou Carnaval. Meio falta de imaginação, né? Enfim... pelo menos, dorme-se mais cedo".

Em resposta, a Gerência de Programação convidou a telespectadora a conhecer a nova programação da emissora pública que iria estreiar no dia 19 de fevereiro de 2018:

“A TV Brasil estreia uma nova grade de programação, com a exibição de séries, desenhos, filmes e programas de entrevistas inéditos. Outra novidade é TV Brasil Animada, faixa dedicada ao público infantil, que muda de horário para levar ao ar mais de sete horas consecutivas de animações para crianças e jovens.

Para alegria da meninada, a TV Brasil Animada começará às 10h e irá se estender até as 17h15, praticamente sem interrupções. Uma das atrações mais festejadas é a estreia da série O Diário de Mika, indicada ao 6º International Emmy Kids Awards 2017, na categoria ‘Crianças pré-escolar’.

Com 52 episódios, o desenho é uma criação do estúdio Supertoons. E a TV Brasil é o primeiro canal aberto a veicular a animação infantil.

Na nova organização da programação, o Sem Censura muda de hora e passa a ser exibido a partir das 17h30. O programa abre a faixa de quase quatro horas de programas ao vivo da emissora. É informação aliada ao jornalismo. E a partir das 21h15, a TV Brasil exibirá, de segunda a sexta, atrações com uma temática especial para cada dia da semana.

Na segunda-feira, a emissora apresentará programas de opinião; na terça, de conhecimento; na quarta, diversidade; na quinta, realidade; e, na sexta, a programação é com atrações de alto astral, como o novíssimo Viralizando, com o youtuber Alan Ribeiro, e o consagrado Samba na Gamboa, com o sambista Diogo Nogueira.

No finalzinho da noite, a emissora traz mais novidades com a faixa de cinema, de segunda a quinta-feira. Cada dia da semana, um gênero de filme.

A segunda temporada da minissérie Natália e os programas de entrevista como Viralizando e Antenize são outras atrações da nova grade da TV Brasil. Novidades também nos esportes. O programa Stadium passará a ser exibido de segunda a sábado, sempre às 19h30. Já o No Mundo da Bola ganhou mais tempo, com uma hora e meia de duração, e passará a ir ao ar aos domingos, às 21h”.

Natália Alfaya (processo 160-TB-2018) criticou o tratamento dado a uma transexual no telejornal *Repórter Rio*:

“Acabo de assistir ao Repórter Rio e na última reportagem a repórter se referiu a uma transexual, que é musa da Salgueiro esse ano, dizendo que ela ‘decidiu ser transexual’. Embora esse tipo de equívoco seja corriqueiro, ele deve ser evitado a todo custo numa reportagem de um jornal desse porte. Ninguém decide ser trans, essas pessoas são quem elas nasceram para ser e tomam a decisão de parar de mentir, fingir e sofrer em prol do ‘conforto’ de outras pessoas que não se preocupam em aprender sobre a diversidade existente no mundo. É muito importante tomar cuidado com o discurso, por favor”.

A Ouvidoria agradeceu o contato e informou que a mensagem foi enviada à Diretoria de Jornalismo, para conhecimento e apreciação.

Fernando Barroso (processo 183-TB-2018) sobre o programa *Sem Censura*:

“Fico inconformado com o fato da Vera Barroso continuar como apresentadora quando a Katy Navarro se sai muito melhor e já provou para o país inteiro isso. Com sua simpatia, Katy devolve o charme que o programa perdeu desde a saída da Leda Nagle. Vera Barroso é muito sem noção,

TV Brasil ! Uma mulher sem noção do tempo em que vive, faz comentários vergonhosos e não sabe explorar os convidados como a Katy faz. O programa com a Katy é muito mais agradável de assistir do que com a Vera. É o único caso na televisão brasileira que a substituta é melhor que a titular. Vera é apadrinhada por algum político?”.

A Ouvidoria recebeu a seguinte resposta da Diretoria de Produção e Conteúdo:

“As apresentadoras do programa Sem Censura são funcionárias da TV Brasil e profissionais qualificadas para exercer a apresentação do nosso programa. As duas trabalham há muitos anos na empresa exercendo várias funções. No momento elas estão a frente da atração vespertina da TV Brasil que tem mais de três década no ar. Muito obrigada pela sua observação. Contamos sempre com as sugestões dos nossos telespectadores. Obrigada pela sua audiência”.

Graziela (processo 189-TB-2018):

“Censura óbvia do final do desfile da Tuiuti. TV Brasil, uma vergonha!”.

A Ouvidoria enviou a mensagem à Diretoria de Jornalismo para conhecimento e apreciação.

Anderson Lopes (processo 211-TB-2018):

“Já vi muitos programas ruins, mas esse programa Estação Plural (creio que o nome é este), esse superou todos! Que programa ruinzinho!”.

A Ouvidoria encaminhou a mensagem à Diretoria de Produção e Conteúdo para conhecimento e apreciação.

Erico Tachizawa (processo 125-TB-2018):

“Gostaria de sugerir que a TV Brasil incluísse mais programas educativos na sua programação. Atualmente, praticamente só há programas de cunho jornalístico ou de cultura geral na grade de programação. Tais gêneros são importantes, é verdade, porém, a meu ver, o principal motivo da criação de uma tevê pública é a educação da população. É esse aspecto educativo que diferencia, ou deveria diferenciar, uma tevê pública de uma tevê privada. Nesse sentido, a programação da TV Brasil apresenta atualmente uma lacuna, que poderia ser sanada através da criação de programas que ensinassem as matérias ministradas nos níveis fundamental e médio de ensino, como português, matemática, história, geografia, física e biologia.”

A Ouvidoria enviou a mensagem à Diretoria de Produção e Conteúdo, para conhecimento e análise e informou *“que a definição da programação e de conteúdos levam 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”.*

A Ouvidoria recebeu duas reclamações sobre a suspensão temporária da veiculação do programa *Repórter Visual* da grade da TV Brasil.

Priscilla Leonnor (processo 225-TB-2018):

“(…) Sou militante de uma representante do movimento dos negros surdos do Brasil, além de apoiar ações do coletivo de mulheres surdas e vice-coordenadora do programa de negros surdos, organizado pela Federação Nacional de Educação e Integração de Surdos - Feneis. Venho através

deste e-mail fazer uma reclamação para reivindicar o respeito ao nosso povo. Quero dizer que foi divulgado que a TV Brasil exibiria o Repórter Visual em Libras, às 9h15, a partir de segunda. Qualquer alteração deveria ser informada em respeito à nós, telespectadores (...)”.

O outro telespectador que reclamou da suspensão da veiculação do *Repórter Visual* foi Leonardo Castilho (processo 243-TB-2018):

“(...) sou ator, performer, militante, cidadão brasileiro, luto em prol da comunidade surda, trabalho no Museu de Arte Moderna (MAM) em São Paulo há 15 anos e neste tempo já fiz vários intercâmbios internacionais. Foram projetos sobre compartilhamento e aprendizado sobre cultura surda no mundo, enfim, esta é uma breve apresentação dentre tantas outras coisas que poderia dizer aqui sobre mim e sobre a minha trajetória (...) No entanto, neste momento venho fazer contato para saber o motivo de estarem há uma semana sem exibir o Visual. Estão passando desenhos animados no horário que deveria ser do único jornal em LIBRAS da TV... é isso mesmo?! Que substituição foi essa? Mal feita! Cadê a satisfação sobre o que aconteceu para o público alvo do Visual (os surdos)?! NADA?! O que está acontecendo?!(...)”.

Em resposta, a Diretoria de Jornalismo disse que “o Repórter Visual ficou fora do ar de 20 a 28 de fevereiro por causa de um problema no ar condicionado no Rio de Janeiro. Isso foi acertado, em conjunto, entre a DIJOR e a Superintendência da TV Brasil (programação). Não tínhamos como colocar no ar porque todos os sistemas do Rio tiveram de ser desligados, desde CPD até switcher / estúdios. O Repórter Visual tem um público muito fiel, por isso usamos o facebook do Visual para informar que estávamos fora do ar”.

A Superintendência da TV Brasil, responsável pela grade de programação, também respondeu aos telespectadores:

“O programa foi substituído, por uma semana, por conteúdos que apresentavam os recursos de acessibilidade, enquanto não restabelecia a produção do Repórter Visual. Reforço o compromisso da TV Brasil em apresentar o maior número de conteúdos, quanto possível, contemplando os recursos de acessibilidade, não se restringindo ao mínimo legal.”

Entre os onze elogios recebidos pela Ouvidoria, está o da telespectadora Andréa Lopes (processo 119-TB-2018) sobre o programa *Cozinhadinho*:

“(...) estou achando o programa ótimo, mas, gostaria de saber como consigo as receitas pela internet. Nem sempre temos tempo de anotar as receitas por estarmos ocupados. Ficaria muito feliz se tiver como conseguir as receitas que são ótimas, duas das quais eu adoraria, são a de cajuada e a do pão de ervas (...). Parabéns pelo excelente programa”.

Em resposta, a Gerência de Programação informou que “em atenção às solicitações dos telespectadores, na próxima semana, serão incluídas as receitas no endereço virtual do programa *Cozinhadinho*: tvbrasil.etc.com.br/cozinhadinho”.

Gisele Machado (processo 138-TB-2018) também elogiou o programa *Cozinhadinho*: “Primeiramente gostaria de parabenizar o programa e a equipe. O melhor programa que já assisti. Muito bom mesmo! Gostaria muito de rever as receitas dos programas anteriores”.

A Ouvidoria enviou os elogios à Diretoria de Programação e Conteúdo para conhecimento e apreciação. Informou ainda que o programa *Cozinhadinho* é um patrocínio do SESI, com produ-

ção da Cine Group; a TV Brasil possui apenas os direitos de exibição do programa. Portanto, sugere que a telespectadora entre em contato diretamente com a produtora através dos seguintes telefones (61) 3363-1111 / (11) 3062-4263 / (21) 2555-4400, pelo e-mail atendimento@cinigroup.com.br ou acessando o portal <http://cinigroup.com.br/contato-2/>.

Barbosa Júnior (processo 142-TB-2018):

"Parabéns pela iniciativa de transmitir o carnaval do Grupo de Acesso de São Paulo. Mas seria interessante ter âncoras com melhor conhecimento e domínio do tema carnaval. Com todo respeito, as meninas, elas pouco entendem do assunto. Poderiam ser mais didáticas".

A Ouvidoria encaminhou a mensagem à Diretoria de Jornalismo, para conhecimento e apreciação.

José Marcos Cotrim (167-TB-2018):

"Obrigado à TV Brasil por estar mostrando esse lindo Carnaval (...)".

A Ouvidoria encaminhou os comentários e elogios à Diretoria de Produção e Conteúdo, para conhecimento e apreciação.

Maria de Fátima Corrêa Cardoso (processo 168-TB-2018):

"Que beleza que a TV Brasil não está contra o povo, ao mostrar o desfile das escolas de samba campeãs do Rio de Janeiro! Parabéns!".

A Ouvidoria enviou os comentários e elogios à Diretoria de Produção e Conteúdo, para conhecimento e apreciação.

Alexandre (processo 169-TB-2018):

"Ótima transmissão dos desfiles das campeãs. Ótimos comentaristas! Parabéns! Isso é que é transmissão do carnaval!".

A Ouvidoria encaminhou os comentários e elogios à Diretoria de Produção e Conteúdo, para conhecimento e apreciação.

Hans Avelar (processo 226-TB-2018):

"Estou muito feliz por poder participar da família TV Brasil! Parabéns pela programação!".

A Ouvidoria encaminhou os comentários e elogios à Diretoria de Produção e Conteúdo, para conhecimento e apreciação.

André Machado (processo 233-TB-2018):

"Gostaria de elogiar enormemente a programação atual da TV Brasil animada, os desenhos e séries são de qualidade, produção e conteúdo excelentes. Minha filha de seis anos assiste a todos com atenção. Parabéns!".

A Ouvidoria encaminhou os comentários e elogios à Diretoria de Produção e Conteúdo, para conhecimento e apreciação.

As reclamações dos telespectadores sobre a falta de sinal continuam, como é o caso de Natália Oliveira (processo 103-TB-2018):

"Estou em Tramandaí/RS e não consigo sintonizar a TV Brasil e nem a TVERS pela TV digital. Podem me ajudar? Obrigada!"

A Superintendência de Rede informou que a TV Brasil não tem previsão de instalação de equipamentos digitais na localidade de Tramandaí – RS.

Patrícia (processo 104-TB-2018):

"Desde o início do ano tento acessar a TV Brasil, pela TV digital, e não consigo. Na busca automática de canais também não. Sabem informar se o sinal foi cortado nessa região?"

A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informou o ocorrido à equipe de São Paulo, que fará contato direto com a telespectadora por e-mail.

José Benedito de Campos (processo 109-TB-2018):

"Caros amigos da TV Brasil, gostaria de pedir, se por acaso vocês não abrissem o sinal digital HD em nossa cidade Taubaté. Estamos muito ansiosos com a chegada de um canal educativo, pois a TV Brasil é um canal muito assistido (...)".

Em resposta, a Engenharia de Rede informou que *"existem estudos para instalação em cidades acima de cem mil habitantes, nos quais a cidade de Taubaté-SP está incluída. Entretanto, a EBC ainda não tem previsão de instalação de equipamentos digitais na localidade"*.

Rafael Teles de Menezes (processo 113-TB-2018):

"Gostaria de saber o que está acontecendo com o sinal HD do Satélite Star One C2, pois o mesmo, desde sábado, encontra-se inativo".

A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informou que o *"transmissor do sinal HD do satélite STAR ONE C2 apresentou defeito, baixando automaticamente sua potência. Dessa forma, soluções já estão sendo tomadas para a retomada do funcionamento do transmissor o mais breve possível"*.

Jordeci Santos (processo 120-TB-2018):

"Prezados, desde 29/1/2018 estou com essa emissora fora do ar, só ela. O que está acontecendo, o que podemos fazer para melhorar? Estou no aguardo".

A Diretoria de Operações, Tecnologia e Engenharia informou *"que após tempestade na área do Mendanha, o transmissor que cobre a zona oeste da cidade sofreu avarias e está em manutenção."*

Renato de Carvalho (processo 202-TB-2018):

"Isso é uma vergonha! Uma emissora pública, paga com o dinheiro do povo deveria ter outras prioridades de programação, como bons e instrutivos documentários históricos. As outras tevês já se encarregam de apresentar o Carnaval. Nota-se claramente o que milhares de brasileiros estão cansados de saber, vocês não dão nenhum valor a uma boa cultura, aquela que pode fazer o povo progredir, e não o contrário (...). A emissora TV Brasil deveria, como disse antes, apresentar programações instrutivas. Esse é o papel do Estado! Façam isso!"

A Ouvidoria encaminhou a mensagem à Superintendência, para conhecimento e apreciação.

Agência Brasil e Portal EBC

No mês de fevereiro, a Ouvidoria recebeu seis mensagens do público referentes à **Agência Brasil**. Foram duas reclamações, três serviços e um pedido de informação. Não houve nenhuma demanda para elogio, sugestão e comentário. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Marcos (processo 11-AB-2018):

“Venezuelanos em Roraima são refugiados, e não ‘imigrantes’. Eles fogem da ditadura. Leia o que diz a ACNUR. Inclusive, o organismo da ONU alerta para que ‘apesar de ser cada vez mais comum os termos ‘refugiado’ e ‘migrante’ serem utilizados como sinônimos na mídia e em discussões públicas, há uma diferença legal crucial entre os dois’.”

Em resposta, a Diretoria de Jornalismo informou que a *“crítica já é de conhecimento da equipe da Agência Brasil. De todo modo, ressaltamos que as matérias publicadas utilizaram o termo imigrante conforme o conceito disposto no Dicionário Michaelis aquela ou aquele que imigra; que ou aquele que vem estabelecer-se em um país estrangeiro, de forma geral, já que o propósito foi justamente a divulgação de medidas tomadas pelo governo central em relação aos imigrantes venezuelanos que estão no Brasil.”*

Ivan Esposito (processo 12-AB-2018):

“Nos últimos dias, a Agência Brasil tem adotado, equivocadamente, o termo ‘refugiados’ para se referir aos venezuelanos que tem migrado para o Brasil. Errado, pois a classificação como refugiado é dada para os casos em que indivíduos que, segundo o Comitê Nacional para os Refugiados (Conare), solicitem formalmente refúgio em função de ‘fundado temor de ser perseguido por motivos de raça, religião, nacionalidade, pertencimento a grupo social específico ou opinião política, encontre-se fora de seu país de nacionalidade (ou, no caso de apátridas, de seu país de residência habitual) não possa ou, devido a tal temor, não queira retornar a ele’.

Além disso, segundo o Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR), refugiados são pessoas que escaparam de conflitos armados ou perseguições. ‘Com frequência, sua situação é tão perigosa e intolerável que devem cruzar fronteiras internacionais para buscar segurança nos países mais próximos, e então se tornarem um ‘refugiado’ reconhecido internacionalmente, com o acesso à assistência dos Estados, do ACNUR e de outras organizações. São reconhecidos como tal, precisamente porque é muito perigoso para eles voltar ao seu país e necessitam de um asilo em algum outro lugar. Para estas pessoas, a negação de um asilo pode ter consequências vitais’, define o órgão da ONU.

Ocorre que com a situação delicada da Venezuela, cidadãos do país vizinho têm decidido vir ao Brasil por questões econômicas e, muitas vezes, de saúde. Apesar de graves, questões inapropriadas para o conceito de ‘refúgio’. Além disso, eles podem entrar e sair do Brasil a qualquer tempo e

têm feito isso com frequência. Fato esse, de conhecimento das autoridades brasileiras. Esta semana, o próprio impacto causado pela chegada em massa de venezuelanos no Brasil, disse que um 'dos tipos' de venezuelanos que vêm ao Brasil é que o 'vem para receber o bolsa família e volta'. Caso este que se enquadra no conceito de migração, clara.

[<http://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2018-02/sao-paulo-e-manaus-recebem-primeiros-refugiados-venezuelanosdentro-de-15>].

No Brasil, apenas o presidente Michel Temer tem usado o termo refúgio para 'classificar' os venezuelanos, em uma postura meramente política, realçada pelas constantes críticas que faz ao governo da Venezuela. Diferentemente do presidente, os ministros do governo e demais autoridades sempre têm usado o termo migração ao referirem-se ao venezuelanos.

Portanto, e ainda mais grave, depreende-se que a escolha da Agência Brasil pelo termo 'refugiados' se baseia tão simplesmente pela fala equivocada e política do presidente da República, em clara e brutal discordância dos princípios do Manual de Jornalismo da EBC, que veda o proselitismo político.

Por isso, sugiro à Ouvidora da EBC que alerte a Agência Brasil do equívoco intencional e impeça que o veículo seja usado politicamente em detrimento dos princípios básicos da comunicação pública, previstos na Constituição Federal e na Lei que criou a EBC."

Em resposta, a Diretoria de Jornalismo informou que a Agência Brasil, "em busca de precisão no tratamento a ser dado aos venezuelanos que chegaram a Roraima, em função da diáspora provocada pela grave crise humanitária no país vizinho, segue a orientação do Itamaraty, do Alto Comissariado das Nações Unidas para os Refugiados (ACNUR); do Comitê Nacional para os Refugiados (CONARE) em relação aos refugiados da Venezuela. Ressaltamos que sua crítica já é de conhecimento da equipe da Agência Brasil".

Amália Viana (processo 13-AB-2018):

"Li a reportagem com o link abaixo e gostaria de saber qual a fonte científica de onde foram tiradas essas explicações, muito interessante! Não tem o nome de ninguém e não consegui pesquisar a origem dessa reportagem - <http://www.ebc.com.br/desenvolvimento-intra-uterino>."

A Diretoria de Jornalismo informou que "esta matéria foi publicada em 26/1/2016 por meio de curadoria de conteúdos. Isso significa que não é um conteúdo próprio (produzido pela EBC), mas que foi apenas reproduzido em nosso Portal. A prática de curadoria de conteúdos não é mais adotada pela atual gestão. O conteúdo em questão foi produzido pela ONG Laboratório de Educação. No site da ONG é possível ter acesso à base científica utilizada nos textos. Segue o link labe-du.org.br".

No mês de fevereiro de 2018, a Ouvidoria recebeu do público uma reclamação e dois pedidos de informação referentes ao **Portal EBC**.

O telespectador Marcelo Muller (processo 2-PE-2018) reclamou da falta de atualização no carregamento do programa *Nos Corredores do Poder*:

“Gostaria de saber o porquê do programa não está mais sendo atualizado na Internet. Sou telespectador desde o começo e sempre gosto de assistir na web, quando perco ou para rever. Agora, há muito tempo que não vejo as atualizações. Lembrem-se que Internet é a vitrine do programa e vocês estão perdendo a oportunidade de ficar mais conhecidos. Triste ver este abandono ao projeto. Vocês acabaram com os programas diários? O que ocorre com os corredores como era antes?”

Em resposta, a Gerência Executiva da WEB informou que *“devido a problemas internos, o programa Nos Corredores do Poder deixou de ser atualizado por quatro semanas. A situação foi normalizada e estamos tentando republicar os episódios perdidos dos meses de novembro e dezembro o quanto antes”*.

Acir da Cruz Camargo (processo 5-PE-2018):

“Pessoal, vamos ou não tomar providências em relação a altura do som/sinal da Rádio Alto Solimões, na internet? O som está baixo demais. Façam vocês mesmos o teste. Numa medida de 0-10, quando sinal das demais rádios da EBC estão em 8, o da Alto Solimões está em 2. Onde estão os técnicos que deveriam checar diariamente a qualidade do sinal? (...)”

Em resposta, a Gerência de Infraestrutura e Sustentação de Tecnologia da Informação e Comunicação disse que *“o problema realmente estava acontecendo e foi solucionado com os ajustes nos equipamentos que são responsáveis pela publicação do sinal na internet.”*

Sistema de Rádios

Ao longo dos 28 dias do mês de fevereiro de 2018, a Ouvidoria da EBC recebeu 29 manifestações do público, referentes ao Sistema de Rádios, que conta nove emissoras, e a Radioagência.

Estão assim distribuídas: reclamação (16), sugestão (3), serviço (2), elogio (1), comentário (1) e pedido de informação (6). Essas manifestações foram enviadas para os mais diferentes setores da radiodifusão da EBC. Na sequência, um resumo sobre essas manifestações dos ouvintes.

A Rádio Nacional de Brasília recebeu quatro mensagens no mês de fevereiro. Numa delas, a ouvinte (processo 5-AM-2018) aborda o seguinte:

*“Dia 5, essa empresa soltou uma reportagem sobre o 'Programa dos Vizinhos Protegidos no Lago Norte' e, absurdamente, deu meu número de telefone para as pessoas que quiserem fazer parte do projeto. Gostaria que a empresa fizesse uma reportagem com responsabilidade. O programa é exclusivamente da Polícia Militar, e conta com o apoio do Conselho de Segurança. Onde já se viu postar o número do celular de alguém sem perguntar antes? Gostaria que a empresa ligasse na PM, **24 Batalhão** e se retratasse com o Tenente Barbonaglia, responsável pelo projeto.”*

Essa mensagem foi encaminhada pela Ouvidoria, para a Diretoria de Jornalismo da EBC, que formulou a seguinte resposta:

“Agradecemos o seu contato e informamos que a reportagem sobre o combate da criminalidade feito com apoio de moradores do Lago Norte já foi retirada do ar, ela estava publicada no site das Rádios EBC. No entanto, destacamos que o número de telefone citado na reportagem foi repassado pela senhora durante entrevista a todos os jornalistas que faziam a cobertura do evento, no início do mês, no Batalhão da Polícia Militar do Lago Norte. Ressaltamos ainda, que o próprio repórter da Rádio, informa para senhora que o número será disponibilizado, como um serviço, aos ouvintes. De todo modo, pedimos desculpas por algum transtorno.”

Para a Rádio Nacional do Rio de Janeiro chegaram dez mensagens. Um ouvinte (processo 5-RJ-2018) entrou em contato com a Ouvidoria da EBC por e-mail e fez o seguinte elogio:

“Parabéns pela programação da Nacional AM do Rio de Janeiro, em especial aos programas Alô Rio e Histórias do Frazão.”

Em resposta, a Ouvidoria encaminhou o seguinte texto:

“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Rádio Nacional AM RJ para conhecimento e apreciação. Agradecemos a sua audiência e participação. Estamos à disposição.”

Um ouvinte (processo 8-RJ-2018) enviou mensagem com vários questionamentos e também faz elogio:

“Que beleza o programa de domingo Memórias do Rádio e o Teatro de Mistério de volta. Porque o Cirilo Reis não toca músicas das décadas de 30, 40 e 50? Essas músicas antigas são maravilhosas! Que fim levou o Osmar Frazão? Quanto a Rádio MEC Rio, a sua programação é horrível.”

A Ouvidoria encaminhou essa questão para a Coordenação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro, que respondeu:

"Agrademos o contato do senhor e informamos que o programa Musishow, apresentado por Cirilo Reis, de segunda a sábado, das 20h às 23h30, é focado nas músicas que fizeram sucesso no período que começa nos anos 60 até 2000. A programação musical que compreende os anos de 30, 40 e 50 está inserida no programa Histórias do Frazão, apresentado pelo radialista e produtor Osmar Frazão, pela Rádio Nacional - AM 1130, aos domingos de 8h às 10h. Esperamos que o senhor possa sintonizar o programa do Frazão já a partir desse domingo (18/02)."

Vários ouvintes reclamaram da descontinuidade ou repetição na veiculação de alguns programas na Rádio Nacional do Rio de Janeiro.

Uma ouvinte (processo 9-RJ-2018) enviou mensagem para questionar a rotina da programação:

"Porque o programa do Adelzon Alves está fora do ar?"

Outro ouvinte (processo 10-RJ-2018) deseja saber sobre o programa de sua preferência estar fora do ar:

"O Programa Adelzon Alves O Amigo da Madrugada está fora do ar. Trata-se do melhor programa de samba em todo o país e que tem milhares de ouvintes há dezenas de anos. Solicito providências."

Já uma moradora da região Sul Fluminense, antiga ouvinte (processo 11-RJ-2018) que se identifica como amante da programação da madrugada escreveu para lamentar sobre conteúdo do seu programa preferido:

"Sendo ouvinte assídua da Rádio Nacional do Rio de Janeiro há muitos anos, causou-me estranheza, uma noite dessas, ao acessar a referida emissora, encontrar uma seleção musical muito diferente da habitual!!! Estranhei a ausência do programa do Amigo da Madrugada, Adelzon Alves, a quem acompanho desde os tempos da Rádio Globo (bons e velhos tempos em que eu fazia o vestibular de Medicina)!

Gostaria muito que os senhores, com a gentileza que habitualmente me respondem, digam-me se o referido radialista continua fazendo parte do cast da emissora ou se está afastado? Se a segunda opção for a real, confesso-lhes lamentar muito!!! Aproveito a oportunidade para informar-lhes que sem O Amigo da Madrugada, a Nacional acaba de ficar mais pobre e, para nós que o acompanhamos a tantos anos, não interessa mais ouvir essa emissora!!! Estou me desligando da Rádio Nacional com muito pesar, porém a Madrugada Nacional, sem Adelzon Alves, está sem sabor, como um bagaço de laranja!!! É lamentável não se dar valor à Cultura!!! E ele é a própria Cultura brasileira!!! Agradeço-lhes a atenção com que me têm distinguido, todas as vezes que os contatos!!!"

Representante de um grupo de ouvintes, que reclama da falta de sequência na programação da Nacional AM do Rio de Janeiro, (processo 12-RJ-2018) escreveu:

"Por meio desta mensagem vimos perguntar o que ocorreu com a programação da Rádio Nacional do Rio. Notamos que desde o dia 17 de fevereiro último não estão sendo veiculados os programas Sintonia Nacional, Musishow, Painel Nacional e Adelzon Alves. Outrossim, deixamos nosso

registro no intuito de que os programas voltem à grade da rádio. Att. Leandro Silveira, Neuza Manhães, Ana Santos, Nedina Dutra, Maria José Petrilho, Angela Muniz."

Para esses ouvintes, a Ouvidoria enviou a mensagem padrão da Coordenação da Rádio Nacional RJ:

"Informamos que devido ao defeito no sistema de refrigeração do prédio da Rua Gomes Freire, 474, na Lapa, onde funciona a Rádio Nacional do Rio de Janeiro, parte da programação da emissora está sendo exibida em gravação. O trabalho para a normalização do sistema de refrigeração está previsto para ser concluído nesta sexta-feira (23), permitindo assim a normalização da programação da emissora."

Uma ouvinte, que enviou mensagem por e-mail (processo 14-RJ-2018), tratou do seguinte assunto:

"Neste último domingo (25), ao ligar o rádio às 23h, não mais ouvi a exibição do Teatro de Mistério. Pergunto se o programa mudou de dia; se sim, para qual dia e horário. Desde já, muito vos agradeço pela informação."

A Ouvidoria agradeceu a ouvinte e enviou a seguinte resposta:

"Informamos que a Rádio Nacional do Rio de Janeiro está com a sua programação alterada, em consequência de defeito constatado, no último dia 16/02, no sistema de ar refrigerado em nossa sede, na Rua Gomes Freire, na Lapa. E isso tem impedido a transmissão regular da série Teatro de Mistério. O sistema de refrigeração está voltando ao normal o que permite a retomada da exibição do Teatro de Mistério, às 23h, neste próximo domingo (04/03). Desde já agradecemos a sua audiência."

A Nacional FM Brasília recebeu uma mensagem. Esse ouvinte (processo 1-FM-2018) sugeriu a seguinte questão para a Ouvidoria:

"Já fui funcionário da antiga TV Rádio Nacional de Brasília e fundador da Radiobrás, em 1975. Quero apresentar um projeto para a Nacional FM do DF. Eu sou profundo conhecedor de música, entre outros assuntos. Gostaria de propor um projeto. Ainda não tenho o nome, mas seria sobre uma dicotomia sobre o que o autor/compositor quis dizer e o que o público-alvo entendeu. Um programa onde se exaltaria e se criticaria composições musicais, com uma análise de quem estudou Música, História e Filosofia, e conhece bem o comportamento humano. Seria um salto na relação rádio x ouvintes. Ao vivo. Ou com Whatsapp. Um programa interativo, onde os ouvintes tenham o direito de concordar ou discordar online. Uma discussão aberta sobre a cultura musical brasileira, nesse presente momento, seria interessante. Quero discutir os motivos que levaram o autor/compositor a escrever e as possíveis identificações dos ouvintes."

A Ouvidoria respondeu:

"Em resposta a sua solicitação, a Diretoria de Produção e Conteúdo esclarece que a forma de entrada de propostas para programas de Rádio, TV e Mídias Digitais na EBC se dá através do Banco de Projetos. Porém, devido ao atual contingenciamento de recursos que afeta toda a Administração Pública Federal, esta ferramenta encontra-se suspensa. Infelizmente, não estamos recebendo nenhuma proposição atualmente. Sugerimos que aguarde novas informações no site do Banco: www.ebc.com.br/bancodeprojetos"

Para a Rádio MEC FM, a Ouvidoria recebeu 11 mensagens ao longo do mês de fevereiro.

Numa delas, o ouvinte (processo 6-MF-2018) faz críticas ao noticiário da emissora:

“Embora não pretenda criticar a programação da MEC FM Rio de Janeiro, acho importante participar já que sou ouvinte diário. O MEC Notícias virou noticiário policial. Penso não haver necessidade de se remeter às notícias aos locutores da Rádio Nacional Brasília que, por vezes, vêm fazendo longas entrevistas. São vozes em excesso, ainda mais para transmitir assaltos, confrontos entre policiais e bandidos, prisões etc. Qual a relação das tragédias de nosso cotidiano com a música clássica? Nenhuma! Quem quiser irá sintonizar as rádios direcionadas a tais divulgações. E a cena poética, inovação de 2018? Não se entende sua razão de ser numa rádio de música clássica. Alguns versos são lancinantes e lúgubres, quebrando a harmonia da música clássica. A repetição reiterada da declamação do ‘Cabo Machado’ é desagradável, enfadonha até. Ainda sou ouvinte da MEC FM, mas acho que já perdeu sua distinção como ‘A Rádio de Música Clássica do Brasil’. Há mais parlatório do que música clássica. Grato pela paciência de receberem minha mensagem, mas penso ter esse direito.”

A resposta da Rádio MEC à ouvinte foi a seguinte:

“Informamos que a Rádio MEC não conta com jornalismo próprio, reproduzindo apenas o conteúdo do jornalismo da Rádio Nacional do Rio e de Brasília. Concordamos com seu questionamento e levaremos esta situação para a Diretoria de Jornalismo da EBC. Sobre o programa Cena Poética, são pílulas de 1 minuto de duração com poesias, que servem para completar a programação. Nossa emissora continua sendo uma rádio de música clássica, dedicando 90% do dia e cerca de 52 minutos por hora para a música clássica.”

A mensagem do ouvinte, que gerou o processo 7-MF-2018, trata do seguinte teor:

“Sou ouvinte da MEC há mais de 50 anos. O slogan ‘a rádio de música clássica do Brasil’ deixou de fazer sentido... triste fim... é rock paulêra, heavy metal, às 11h da noite ou programas chatíssimos de entrevistas. Às 18h, as pessoas estão voltando para casa e querem ouvir boa música no engarrafamento do dia a dia, no entanto só encontram entrevistas enfadonhas. Às 22, hora de ir para a cama... a mesma coisa... nada de boa música... só blá, blá, blá desinteressante. Que saudade da velha Rádio MEC!!”

A resposta da Rádio MEC FM encaminhada ao ouvinte foi a seguinte:

“Agradecemos a sua manifestação e esclarecemos que a Rádio MEC FM continua sendo uma emissora de música clássica, dedicando 90% do dia e cerca de 52 minutos por hora para a música clássica ou de concerto em nossa programação. Diariamente, levamos ao ar grandes compositores brasileiros e internacionais de todos os tempos. Os horários (22h/23h) que o senhor destaca, são espaços abertos pontualmente para o jazz, o choro, a bossa nova e a música instrumental. Às 18h, transmitimos o Antena MEC FM que durante 60 minutos leva aos ouvintes informações sobre a vida cultural da cidade do Rio de Janeiro, ao som do melhor da música clássica e instrumental. Esperamos continuar com sua audiência e reiteramos o compromisso de continuar aprimorando a qualidade dos conteúdos veiculados em nossa programação.”

Esse ouvinte contestou a resposta da MEC FM:

"Não há nenhum interesse nesses enfadonhos programas de entrevistas. Porque não fazem uma 'pesquisa de mercado' para ouvir a opinião dos ouvintes? Queremos boa música e informações sim, uma vez que a MEC é destinada também a informar. Pequenas doses biográficas referentes a compositores e intérpretes são bem-vindas, mas não exagerem, por favor."

Em resposta à réplica do ouvinte a gerência MEC FM respondeu:

"Informamos que a EBC tem contrato com a maior empresa de pesquisa de mercado do país, a Kantar IBOPE, e que nossas escolhas de programação são baseadas em dados. O programa destacado pelo senhor vem apresentando crescimento de audiência, tendo dobrado seus números em um ano. Com isso, acreditamos que existe interesse de alguns ouvintes por entrevistas e de outros, como parece ser o do senhor, por um conteúdo mais musical, com destaque para a música clássica. E este é o nosso trabalho, tentar agradar a maior quantidade de pessoas que pudermos, apresentando uma variedade de conteúdo radiofônico."

Por se sentir desgostoso com parte da programação da MEC FM, um ouvinte (processo 8-MF-2018) que se apresenta como pesquisador emérito, no Rio de Janeiro, enviou a seguinte mensagem para a Ouvidoria:

"Caros amigos, sou ouvinte da Rádio MEC há sessenta anos. Para mim, ela é e será sempre a rádio de música clássica do Brasil. Em geral não me agradam muito os programas que não tratam de música erudita da Rádio MEC. Escrevo especialmente para expressar meu desprazer em escutar as chamadas da série Cena Poética; já desliguei o receptor algumas vezes diante do anúncio de mais uma destas chamadas. Meu desprazer vem de 1) a alta frequência de chamadas da Cena Poética, em geral apresentadas de duas em duas; 2) a maneira estridente pela qual cada chamada é anunciada; 3) as poesias escolhidas - me parece que muitas não têm a qualidade necessária, mas isso os especialistas poderiam comentar melhor do que eu. Finalmente, parabéns para a equipe, pelo esforço em procurar manter o importante papel que a Rádio MEC vem desempenhando há tantos anos. Abraços."

Ao responder, a Ouvidoria encerrou o processo:

"Agradecemos o seu contato e fiel sintonia. Informamos que a série Cena Poética é uma nova produção de apenas 1 minuto de duração que apresenta poesias contemporâneas, completando os 55 minutos de música clássica a cada hora. Como emissora educativa o nosso papel é apresentar música, documentários com viés educativo e cultural; e também produzimos programetes e assim cumprimos a finalidade de uma rádio pública. Entendemos sua preferência e agradecemos a sua opinião. Fique certo que em março apresentaremos novos conteúdos e gostaríamos de contar com a sua audiência."

Um ouvinte (processo 10-MF-2018) telefonou para a Ouvidoria para reclamar sobre o horário que o seu programa favorito vai ao ar. Ele solicitou que o programa *Som Infinito* seja transmitido em horário alternativo. Disse que o programa é muito bom, no entanto reclamou que a exibição, às 7h do domingo, é muito cedo.

A Ouvidoria respondeu para esse ouvinte:

"Informamos que sua sugestão foi enviada à Rádio MEC FM RJ para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua audiência e participação. Estamos à disposição."

Em uma mensagem que chegou por e-mail (processo 13-MF-2018), o ouvinte escreve:

"A MEC FM Notícias (notícias a cada hora) não tem sido levada ao ar. Foi desativado esse segmento da MEC? Se não for incômodo queira, por gentileza, informar via o meu endereço de e-mail."

A resposta da Gerência da Rádio MEC FM foi encaminhada ao ouvinte, pela Ouvidoria que agradeceu o contato e sintonia:

"Inicialmente pedimos desculpas pela temporária ausência dos noticiários que a Rádio MEC veicula de hora em hora na programação. Excepcionalmente, desde o dia 16/02, o sistema de ar-condicionado do prédio onde fica a emissora estragou, comprometendo a produção de alguns conteúdos. A EBC desde então, vem trabalhando para resolver o problema e a expectativa é que ao longo desta semana a programação volte à sua veiculação normal."

A ouvinte (processo 14-MF-2018) escreve para elogiar programa que considera muito bom:

"Prezados senhores, (...) mas escrevi um terceiro, pelo qual eu tenho a maior admiração e amo ouvir quando estou em casa, o Blim-Blem-Blom, do Tim Rescal. Este programa é um espetáculo, o trio que o acompanha é excelente, a equipe de produção também. Ele foi pensado para crianças, mas qualquer pessoa, que goste de música de concerto, vai adorá-lo ouvir, quem não tem nenhuma intimidade com esta música vai amar e aprender a gostar. Eu acredito que seria muito bom se todas as escolas dessem uma chance aos alunos e até aos professores de ouvir o Blim-Blem-Blom, ele podia passar nas salas de aula, num determinado tempo, dedicado à aula de música, que não tem professores para a ministrar, ou na biblioteca. Pela minha sugestão, os senhores podem imaginar em qual nível de importância que eu coloco o Blim-Blem-Blom. O Tim Rescala é um excelente compositor, tem uma produção considerável de obras de excelente qualidade, escreve por encomenda para teatro e até para programas de TV, ainda encontra tempo para se dedicar às crianças. Ah, eu estou escrevendo e ouvindo o Blim-Blem-Blom! Parabéns para o Tim Rescala, para o Blim-Blem-Blom e para toda a equipe da Rádio MEC FM."

Essa ouvinte recebeu a seguinte resposta da Ouvidoria:

"Informamos que a sua mensagem foi enviada à Rádio MEC FM para conhecimento e apreciação. Agradecemos a sua audiência e participação. Estamos à disposição."

Residente em Teresópolis, uma ouvinte (processo 15-MF-2018) da MEC FM voltou das férias e quer se atualizar sobre a programação da emissora. Ela escreveu no dia 26/02:

"O que está acontecendo na Rádio MEC FM? Voltei das férias e achei algumas novidades na Rádio MEC FM. Uma, não estou ouvindo a locução da Raquel Ricardo. Ela está em férias? Outra, não temos mais o boletim de notícias que era apresentado de hora em hora. Por que acabou? E mais uma coisa que aconteceu ontem, pela segunda vez. Estava ouvindo o programa que apresenta o pedido dos ouvintes, e alguém pediu para ouvir a canção de Carlos Gomes, 'Quem Sabe?' Mas, o que ouvimos foi 'O Voo do Besouro'! Só que isto já aconteceu alguns meses atrás, o que me fez

pensar que o programa de ontem deve ter sido uma gravação daquele programa, pois seria muita coincidência que a mesma música pedida, fosse trocada pela mesma da outra vez. Enfim, estou estranhando a programação da Rádio MEC FM! Obrigada pela atenção."

Em resposta, essa ouvinte recebeu a seguinte nota da Gerência da Rádio MEC FM:

"Inicialmente pedimos desculpas pela temporária ausência dos noticiários que a Rádio MEC veicula de hora em hora na programação, bem como pelo repetido equívoco com a música do Carlos Gomes. Excepcionalmente, desde o dia 16/02, o sistema de ar-condicionado do prédio onde fica a emissora parou de funcionar, comprometendo a produção de alguns conteúdos como os noticiários, por exemplo. A EBC desde então vem trabalhando para resolver o problema e a expectativa é que nas próximas semanas a programação volte a sua veiculação normal. Em função deste mesmo contratempo, as emissoras de rádio sediadas no bairro da Lapa, no Rio de Janeiro, estão gravando alguns programas e reprisando outros. Foi o caso da edição do último domingo (25/02) do Clássicos do Ouvinte, quando foi veiculado um programa do ano passado que transmitiu a música 'O Voo do Besouro' como se fosse 'Quem Sabe?' de Carlos Gomes, porque estava cadastrada no sistema como tal. Pedimos mais uma vez desculpas pelo erro e estamos atentos para que não mais aconteça. Quanto à Raquel Ricardo, ela continua fazendo locução na Rádio MEC e retornará tão logo a questão da climatização dos estúdios seja resolvida. Agradecemos o seu contato e a sua sintonia."

A ouvinte enviou contestação da resposta:

"Agradeço pelos esclarecimentos a mim prestados. Lembro-me que, não faz muito tempo, creio até que foi no verão passado, a Rádio MEC FM passou pela mesma situação de problemas com a refrigeração do prédio. É lamentável que uma rádio cultural, que pertence ao governo federal, passe por esses percalços, quando deveria ser mais bem cuidada. Enfim, esta é a situação atual do nosso país, com os serviços públicos todos em petição de miséria, (...). Espero que em breve todo o problema seja solucionado e possamos voltar a ouvir a programação da nossa querida Rádio MEC FM normalizada. Mais uma vez, muito obrigada pela atenção."

Na réplica, que também encerrou o processo, a Ouvidoria enviou a seguinte mensagem:

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

O ouvinte (processo 16-MF-2018) diuturno da MEC FM escreveu para fazer algumas reclamações:

"Comunico que depois das 18h desligo o rádio, pois gosto de 'Música Clássica' e desde que a programação mudou, incluindo música popular, a finalidade da Rádio MEC (a rádio da música clássica do Brasil), deixou seu objetivo. Não tenho nada contra a música popular, mas há 'Centenas de Milhares' de emissoras voltadas para a dita música, e quem quiser que procure inclusive a Rádio Nacional. Com a idade, acordo muito cedo e logo ligo o rádio na MEC (os meus dois rádios, estão sintonizados somente em FM 99.3) e das 6h até quando der para ouvir 'Música Clássica', escuto. Tenho observado que há muitas repetições na programação, e sei que o acervo é muito grande, mas a 5ª e a 9ª de Beethoven, Carmina Burana, Suíte do Lago dos Cisnes, 1º ato de Giselle (nunca o 2º que é mais bonito), muita música de compositores norte-americanos etc. Nas TVs não gosto

de novelas, tão pouco de canais de igrejas, então o que me 'resta' são os DVDs de música clássica (óperas/balles/galas e concertos). Espero que levem em consideração a minha crítica, pois tenho certeza que muita gente gosta de música clássica, e não precisa ter curso superior. Vou dar um exemplo: morei em outro endereço e em determinada noite cheguei ao prédio, o porteiro foi substituído pelo faxineiro, que estava escutando a Rádio MEC. Por várias vezes em táxis, motoristas ouvem a Rádio MEC, e sempre afirmam gostar de música clássica. Teve um que me disse gostaria de aprender tocar 'Harpa'. Um 'bruta' homem com a sensibilidade mais do que comprovada. Cordialmente."

Para esse ouvinte foi enviada a seguinte resposta da Coordenação da MEC FM Rio de Janeiro:

"Agradecemos a sua manifestação e tenha certeza que ela tem grande valor para nós. Esclarecemos que a Rádio MEC FM continua sendo uma emissora de música clássica, dedicando 90% do dia e cerca de 52 minutos por hora para a música clássica ou de concerto em nossa programação. Diariamente, levamos ao ar grandes compositores brasileiros e internacionais de todos os tempos. Os horários a partir das 18h que o senhor destaca, são espaços abertos pontualmente para o jazz, o choro, a bossa nova e a música instrumental, bem como para levar aos ouvintes informações sobre a vida cultural da cidade do Rio de Janeiro. Quanto à repetição de músicas na programação, excepcionalmente, desde o dia 16/02, o sistema de ar-condicionado do prédio onde fica a emissora parou de funcionar, comprometendo a produção de determinados conteúdos, o que nos levou a reprisar alguns programas. A EBC desde então vem trabalhando para resolver o problema e a expectativa é que nas próximas semanas a programação volte à sua veiculação normal. Esperamos sempre contar com a sua audiência e reiteramos o compromisso de continuar aprimorando a qualidade dos conteúdos veiculados em nossa programação."

O ouvinte contestou a resposta:

"Agradeço a resposta à minha solicitação, mas vou continuar a desligar meus rádios a partir das 18h, eu como várias pessoas do meu conhecimento. É uma pena, pois a Rádio foi criada por Roquete Pinto acho que no mesmo ano do meu nascimento (1935), então se minha mãe quisesse me 'acalmar' era só ligar o rádio na MEC. Como disse, não tenho nada contra a 'música popular' (gosto de carnaval, ia aos desfiles desde quando era na Avenida Rio Branco). Portanto, quem quiser música popular que procure outras 'centenas de milhares' por todo Brasil, e digo: isso é 'política' para o povão, viva a Rádio Nacional que já foi a melhor do país! Mas, 'Viva a Rádio MEC', essa sim voltada para educação e cultura, coisas que fazem muita falta ao Brasil. Espero que façam uma pesquisa para saber da aprovação da atual 'programação popular' da MEC, vai ter muita gente 'povão' - porteiros/faxineiros/taxistas - opinando para a volta da 'normalidade' da Rádio MEC. Obrigado."

Ao encerrar esse processo, a Ouvidoria encaminhou a seguinte resposta ao ouvinte:

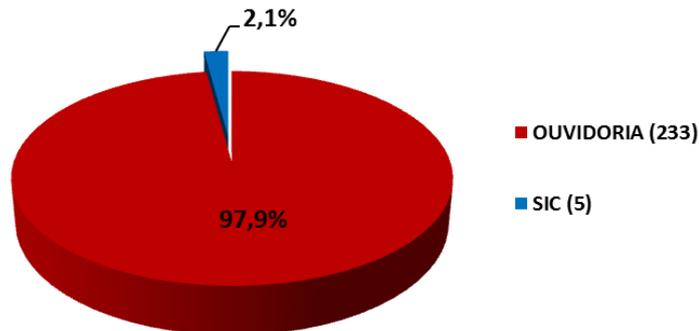
"Informamos que sua mensagem complementar foi encaminhada para MEC FM Rio de Janeiro."

Estadísticas de atendimento

Percentuais de atendimento

A Ouvidoria da EBC contabilizou, em fevereiro, 238 atendimentos, sendo 233 (97,9%) referentes ao atendimento da Ouvidoria e 5 (2,1%) ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Verificamos um aumento de 9,5% em comparação com o mês anterior, que registrou um total de 217 atendimentos.

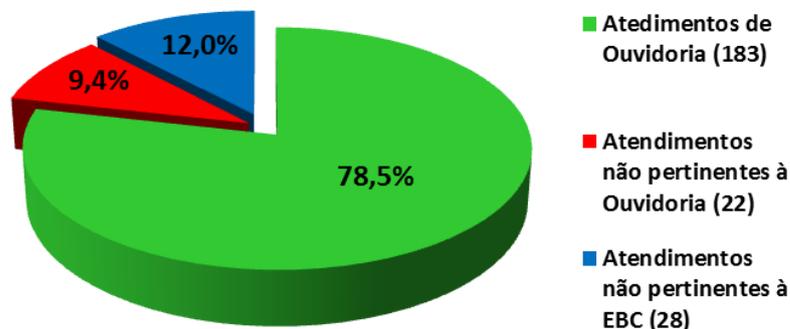
Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Das 233 manifestações enviadas à Ouvidoria, 183 (78,5%) referem-se aos veículos da EBC. Do restante, 22 manifestações (9,4%) 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 28 manifestações (12%) 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 183 manifestações referentes aos veículos EBC distribuem-se conforme demonstrado abaixo.

Manifestações por veículo

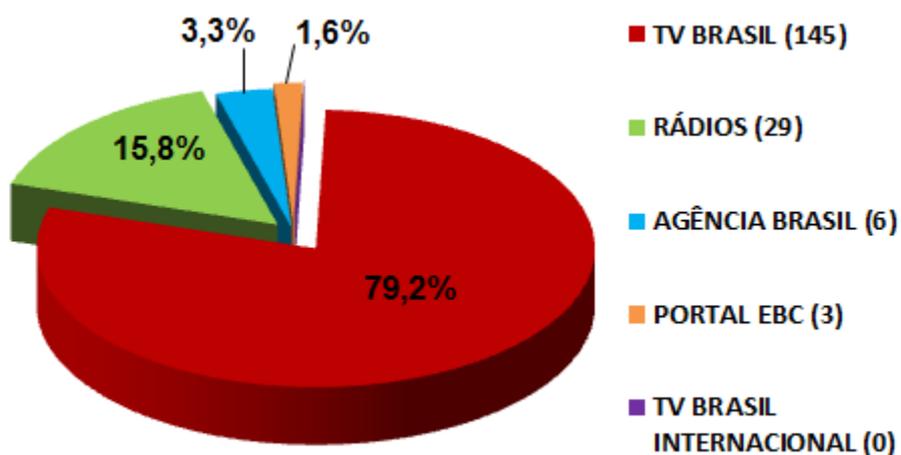
FEVEREIRO							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
AGÊNCIA BRASIL	2	0	0	0	3	1	6
PORTAL EBC	2	0	0	0	1	0	3
RÁDIOS	16	1	3	1	2	6	29
TV BRASIL	46	11	13	13	37	25	145
TV BRASIL INTERNACIONAL*	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	66	12	16	14	43	32	183

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

*Apenas WebTV

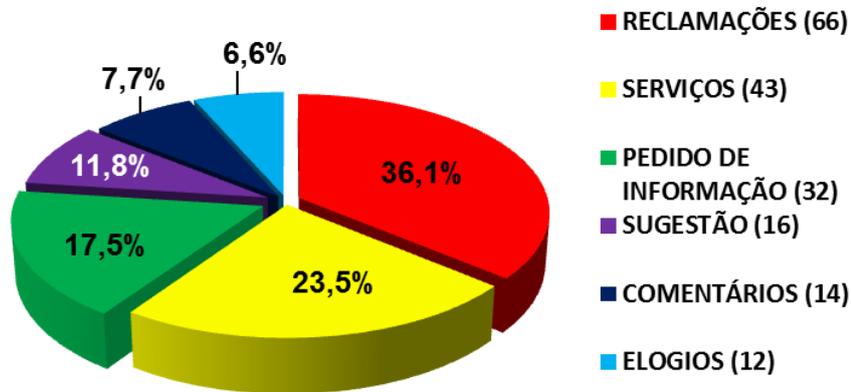
O gráfico abaixo demonstra o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos:

Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de manifestações por categoria



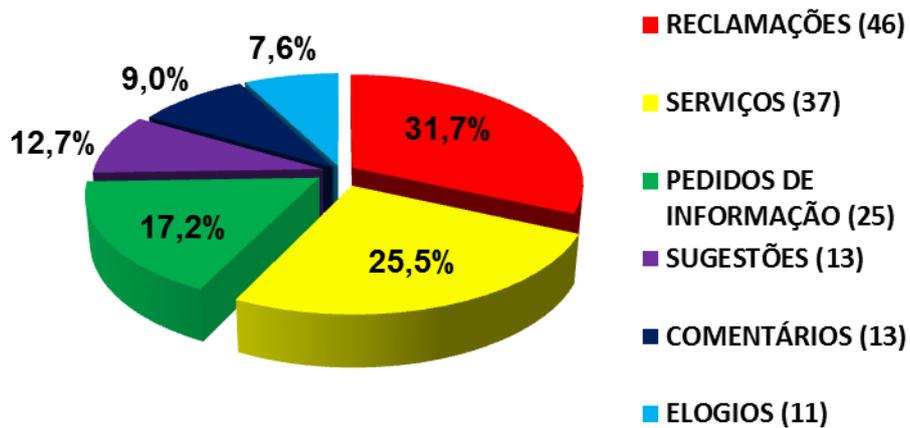
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Quantitativo de atendimentos por veículo

TV Brasil

A Ouvidoria recebeu, em fevereiro, 145 manifestações direcionadas à TV Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações

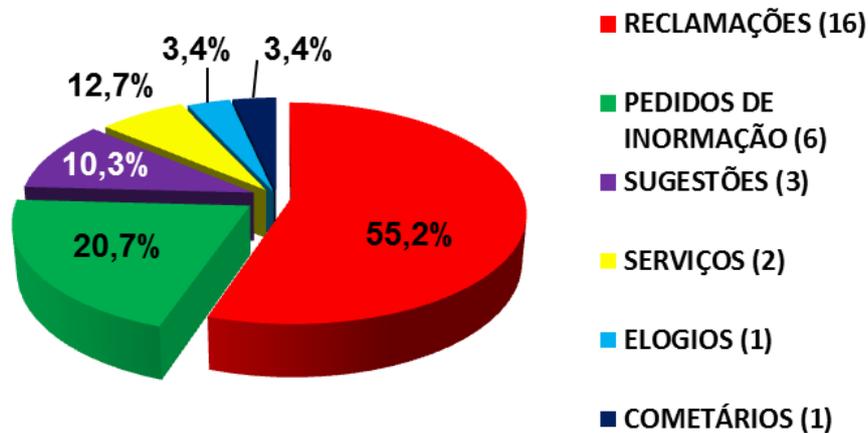


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu, em fevereiro, 29 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

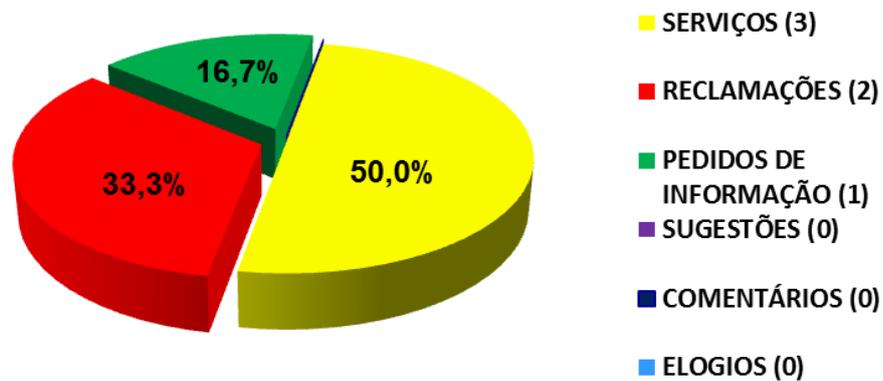
FEVEREIRO							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
RADIOAGÊNCIA NACIONAL	1	0	0	0	0	0	1
RÁDIO MEC AM – BRASÍLIA	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO MEC AM - RIO DE JANEIRO	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO MEC FM - RIO DE JANEIRO	6	0	2	1	0	2	11
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA	1	0	1	0	0	0	2
RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA - AM	2	0	0	0	1	1	4
RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO	6	1	0	0	0	3	10
RÁDIO NACIONAL FM BRASÍLIA	0	0	0	0	1	0	1
Total	16	1	3	1	2	6	29

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Agência Brasil

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

Percentual por tipo de manifestação

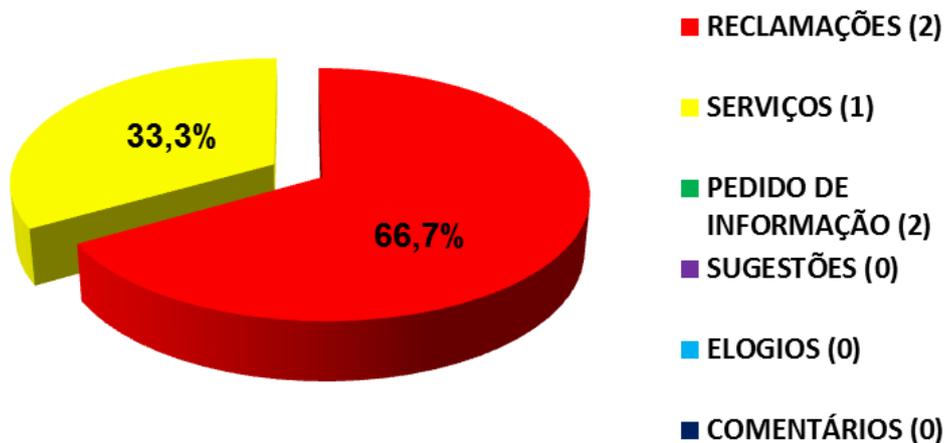


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Portal EBC

A Ouvidoria recebeu 3 reclamações direcionadas ao Portal da EBC, no mês de fevereiro. 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 fevereiro a Ouvidoria não recebeu mensagens referentes à TV Brasil Internacional.

Monitoramento e Gestão da Informação

TV Brasil

Reclamações

Reclamações – TV Brasil	Total
Problemas com sinal	18
Programação da TV Brasil	9
Retransmissora	4
Programação infantil	3
Transmissão do Carnaval	3
<i>Sem Censura</i>	2
<i>Repórter Brasil</i>	2
Informação errada no <i>Programa Especial</i>	1
<i>Cozinha Amazônia</i>	1
<i>Estação Plural</i>	1
Suposta exibição de conteúdo sem autorização	1
Falta de acessibilidade	1
Total	46

Elogios

Elogios – TV Brasil	Total
Transmissão do Carnaval	5
Programação da TV Brasil	3
Programação infantil	1
<i>Cozinhadinho</i>	1
<i>Stadium</i>	1
Total	11

Pedidos de Informação

Pedidos de Informação – TV Brasil	Total
Sinal e sintonização	8
Programação da TV Brasil	7
Informação sobre programas	3
Participação em programa	2
Programação infantil	2
Informações sobre como encontrar conteúdos no portal da TV Brasil	1
Webtv	1
Como encaminhar sugestão de pauta	1
Total	25

Sugestões

Sugestão – TV Brasil	Total
Pauta/entrevista para programas	4
Programação da TV Brasil	4
Programação infantil	1
Reprise de programas	1
Alterações no formato/cenário de programa	1
Sinal	1
Transmissão via <i>Youtube</i>	1
Total	13

Agência Brasil

Reclamações

Reclamações – Agência Brasil	Total
Informação errada	2
Total	2

Pedidos de informação

Pedidos de Informação – Agência Brasil	Total
Informações adicionais sobre matéria	1
Total	1

No período a Agência Brasil não recebeu elogios ou sugestões.

Portal da EBC

Reclamações

Reclamações – Portal da EBC	Total
Problemas com cadastro	2
Total	2

No período o Portal EBC não recebeu elogios, pedidos de informação ou sugestões.

Emissoras de Rádios

Reclamações

Reclamações – Rádios	Total
Programação da MEC FM	5
Programação Nacional do Rio de Janeiro	5
Informação errada na Nacional da Amazônia	1
Programação Nacional de Brasília	1
Divulgação de telefone sem autorização na Nacional de Brasília	1
Informação errada Nacional do Rio de Janeiro	1
Informação errada da Radioagência Nacional	1
Postura “pró-governo” na MEC FM RJ	1
Total	16

Elogios

Elogios – Rádios	Total
<i>Histórias do Frazão</i> (Nacional RJ)	1
Total	1

Pedidos de informação

Pedidos de Informação – Rádios	Total
Programação Nacional do Rio de Janeiro	3
Programação MEC FM	2
Programação Nacional de Brasília	1
Total	6

Sugestões

Sugestões – Rádios	Total
Programação MEC FM	2
Programação da Nacional da Amazônia	1
Total	3

Processos penderes

Área Encaminhada	TOTAL
Gerência de Programação da TV Brasil	12
Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia - DOTEC	11
Diretoria de Jornalismo - DIJOR	5
Diretoria de Produção e Conteúdo - DIPRO	3
Coordenação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro	1
TOTAL	32

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

- 4 reclamações sobre programação;
- 4 pedidos de informação sobre programação;
- 3 reclamações sobre programação infantil;
- 1 reclamação sobre falta de acessibilidade na programação.

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

- 8 reclamações sobre o sinal da TV Brasil;
- 1 pedido de informação sobre o sinal da TV Brasil;
- 1 reclamação de suposta exibição de conteúdo sem autorização;
- 1 contestação de reclamação sobre o sinal da TV Brasil.

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Jornalismo:

- 2 pedidos de informação sobre entrevista;
- 1 reclamação sobre qualidade técnica de reportagem;
- 1 reclamação de erro ortográfico;
- 1 reclamação de informação errada.

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Produção e Conteúdo:

- 1 pedido de informação sobre transmissão do carnaval;
- 1 reclamação sobre transmissão do carnaval;
- 1 reclamação sobre *webtv*.

Processos pendentes de resposta da Coordenação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro:

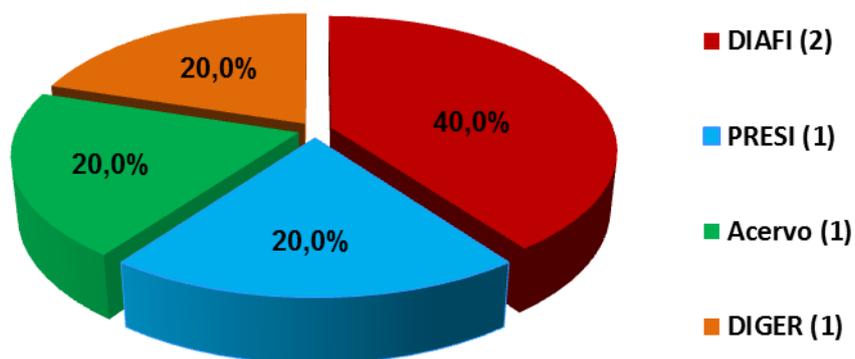
- 1 reclamação sobre a programação.

OBS: Processos pendentes verificados até 9/3/2018, às 13h.

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

O SIC registrou cinco pedidos de informação, em fevereiro. 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.