



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

# Relatório da Ouvidoria

Janeiro

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**

*Wédson França*

**Secretária**

*Edna Mamédio*

---

# Apresentação

O Relatório da Ouvidoria referente ao mês de janeiro de 2018 registra o atendimento a 217 mensagens, sendo 25 recebidas através do Serviço de Informação ao Cidadão-SIC – uma queda de 17% em comparação com o mês anterior, que registrou 261 manifestações. A TV Brasil, como sempre, recebeu o maior número de mensagens, registrando 21 reclamações e um elogio em um total de 96 mensagens. As rádios receberam 20 manifestações, dentre elas três elogios e igual número de reclamações. A Agência Brasil teve um total de oito manifestações, e o Portal, três.

A seção “Análise de Conteúdos” aponta, na TV Brasil, o descuido com a correção gramatical nos textos e outro problema recorrente, que é a omissão de notícias que são contrárias aos interesses do governo e suas autoridades.

Na Agência Brasil, o problema não tem sido verificado, ao menos nas matérias analisadas pela Ouvidoria. No entanto, ainda se repetem problemas como erro em identificação geográfica, de personagens estrangeiros, uso inadequado do verbo seguir – “Brasileiro segue preso na Venezuela”. Também foram registrados – e aparecem com frequência – erros em informações baseadas em quantitativos e valores numéricos.

No Portal EBC, o problema recorrente refere-se à seção “Temas do Momento”, que tem apresentado conteúdos desatualizados, e a inoperância de *links* para a seção “Programação da Semana”. No sistema de rádios, são comuns erros de informação em programas como *Madrugada Nacional*, analisado pela Ouvidoria neste relatório, e as longas interações com assuntos de caráter estritamente pessoal e sem relevância entre os comunicadores.

Na seção “Manifestações do Público”, a Ouvidoria destacou elogios à exibição, pela TV Brasil, de filmes produzidos na América do Sul e Central. Para a Rádio Nacional, o elogio foi para a reprise do *Teatro de Mistério*. A Agência Brasil não recebeu elogios no mês de janeiro.

Joseti Marques

Ouvidora Geral

---

# Sumário

## Análise de conteúdo

### TV Brasil

Coloquial sim; errado, nunca.....	7
Será que era mesmo necessário mostrar? .....	7
Quando o fato é o espetáculo e a notícia é de interesse público.....	8
Sim, mas.....	10

### Agência Brasil e Portal EBC

O problema das "tags" no Temas do Momento .....	11
Efeitos da globalização.....	13
Uso inadequado do verbo seguir.....	13
Só que não... ..	13
Falta de atenção dissemina informação truncada .....	14
Interpretações oficiais dos fatos não são suficientes à notícia .....	14
A urgente atenção com a transcrição de dados .....	15
Solução rápida ou problema definitivo?.....	16
Recorte e cola, apenas se der o crédito .....	17
Segmento e seguimento não são a mesma coisa .....	17

### Sistema de Rádios

Problemas que se repetem nas madrugadas do rádio .....	19
Problemas ao microfone do <i>Tarde Nacional</i> .....	19

## Manifestações do público

TV Brasil.....	23
Agência Brasil e Portal EBC .....	26
Sistema de Rádios.....	29

Estatísticas de atendimento .....	34
Monitoramento e Gestão da Informação	
Mapeamento das demandas .....	40
Processos pendentes.....	45
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....	47

# Análise de conteúdos

## Coloquial sim; errado, nunca

A reportagem sobre uma velejadora que decidiu ensinar a prática do esporte para crianças surdas, exibida na primeira edição de 2018 do *Repórter Brasil* da noite, no dia 1/1, tratou de um assunto importante para a inclusão social de pessoas com deficiência auditiva. Mas um erro na narração do texto feriu os ouvidos dos telespectadores: “(...) foi o Rafael que **motivou ela** a criar esse glossário de navegação em Libras (...)”. Usar o pronome pessoal desta forma não é coloquialidade ou linguagem descontraída; é um erro mesmo. Os pronomes pessoais do caso reto só devem ser usados na função de sujeito da frase. Para complementos verbais, usam-se os pronomes oblíquos - **o, a, os, as, lhe, lhes, etc.**

A frase correta seria: “(...) e foi o Rafael que **a motivou** a criar esse glossário de navegação em Libras (...)”. Mas essa construção não é adequada a textos jornalísticos escritos para serem lidos, seja no rádio ou na televisão. O melhor, então, seria repetir o nome: “(...) foi o Rafael que **motivou a velejadora** a criar esse glossário de navegação em Libras (...)”. Além disso, a colocação inadequada do pronome produziu um cacófono, ou seja, sons desagradáveis ao ouvido formados pela combinação de palavras, como é o caso de “**motivou ela**”.

## Será que era mesmo necessário mostrar?

Na edição do dia quatro de janeiro, o *Repórter Brasil* edição da noite exibiu as imagens, captadas por uma câmera de monitoramento, da agressão sofrida pelo índio da etnia Xokleng, na cidade de Penha, próximo ao Balneário Camboriú. O ataque foi na madrugada do dia primeiro de janeiro. A vítima, Marcondes Namblá, era professor de uma escola indígena no Vale do Itajaí e chegou a ser levado ao hospital, mas não resistiu aos ferimentos e morreu.

O texto do *off* da matéria por si só já dava a ideia da violência brutal do fato:

*“O vídeo mostra o momento em que um homem aborda o indígena no meio da rua e começa a atacá-lo. Depois de dar várias pauladas, a vítima cai no chão sem reagir. Em seguida, o homem deixa o local, mas ao perceber que o indígena ainda se mexia, volta e continua a agressão”.*

As imagens foram exibidas integralmente pelo telejornal. Mais uma vez, a Ouvidoria convida a uma reflexão sobre a diferença entre informação e espetacularização da notícia. Seria mesmo necessário exibir aquelas imagens? Haveria uma outra forma de chamar a atenção do público para a necessidade de se coibir a violência desenfreada e brutal? Mostrar as imagens ajudaria? Ou apenas instigaria a morbidez que costuma produzir pontos nos índices de audiência? Fica a provocação a uma reflexão necessária à comunicação pública.

## Quando o fato é o espetáculo e a notícia é de interesse público

No dia três de janeiro, a manchete dos principais veículos digitais foi a nomeação da deputada Cristiane Brasil, filha do ex-deputado e presidente do PTB, Roberto Jefferson, como ministra do Trabalho. A notícia, no *Repórter Brasil* edição da noite, veio em uma mesma nota que informava a saída do cargo do ministro da Indústria, Comércio Exterior e Serviços, Marcus Pereira, presidente licenciado do PRB. Na nota, o pai de Cristiane Brasil é referido apenas como “delator do mensalão”:

*“E a deputada federal Cristiane Brasil, do PTB do Rio de Janeiro, vai ser a nova ministra do Trabalho. Cristiane é filha do presidente nacional do partido, Roberto Jefferson, delator do mensalão. Segundo o Palácio do Planalto, a escolha do nome dela ocorreu depois da indicação oficial feita pelo PTB. O ex-ministro do Trabalho, Ronaldo Nogueira, deixou o cargo no dia 27 de dezembro para ser candidato nas eleições deste ano”.*

Se a referência à delação do mensalão foi considerada relevante, seria importante complementar com a informação de que Roberto Jefferson foi condenado, no mesmo processo, em novembro de 2012, a sete anos e 14 dias de prisão, julgado pelo Supremo Tribunal Federal por corrupção passiva e lavagem de dinheiro. Além disso, a simples menção a “mensalão” pode não ser suficiente para a compreensão de muitos telespectadores.

No dia seguinte (4/1), o site de notícias G1 deu com exclusividade: *“A deputada Cristiane Brasil, do PTB, que foi indicada para comandar o Ministério do Trabalho, já respondeu a duas ações trabalhistas, por não assinar a carteira de dois motoristas particulares. Numa dessas ações, ela foi condenada a pagar uma indenização de R\$ 60 mil. O motorista Fernando Fernandes Dias conta que durante mais de três anos trabalhou na casa da atual ministra do Trabalho sem registro na carteira de trabalho”.*

A notícia teve repercussão imediata em diversos sites de notícias e na imprensa em geral, mas no *Repórter Brasil* não houve qualquer referência a este fato. Dois dias depois (6/1), o assunto ganha novos elementos, quando os advogados de uma ex-motorista da deputada Cristiane Brasil afirmou que uma das dívidas trabalhistas dela era paga por uma assessora parlamentar. Mas, o *Repórter Brasil* da noite não deu nada sobre o assunto.

Na edição do telejornal do dia oito de janeiro, uma nota informou que a posse de Cristiane Brasil como ministra do Trabalho havia sido suspensa:

*“A Justiça Federal do Rio de Janeiro suspendeu a posse da deputada federal, Cristiane Brasil como ministra do Trabalho. A posse estava marcada para amanhã (9/1). Uma ação popular questionava a nomeação de Cristiane condenada em ação trabalhista. A decisão do juiz Leonardo da Costa Couceiro, da Quarta Vara Federal de Niterói é provisória. A Advocacia-Geral da União afirmou que vai recorrer da suspensão”.*

No dia seguinte (9/1), o assunto foi incluído na chamada que anunciou as principais matérias do telejornal: *“(...) a Justiça mantém suspensa a posse da deputada Cristiane Brasil, como ministra do Trabalho (...)”.* E logo no primeiro bloco a reportagem foi exibida. No texto de abertura, o

apresentador informou que *“O Governo vai recorrer ao Supremo Tribunal Federal da decisão da Justiça que manteve suspensa a posse de Cristiane Brasil como ministra do Trabalho. Quem tem os detalhes é a repórter... (...)”*.

No dia 10, o Tribunal Regional Federal da 2ª Região, no Rio de Janeiro, manteve a liminar que impedia que Cristiane Brasil assumisse o comando da pasta. Foram dois recursos tentando derubar essa liminar – um recurso da Advocacia Geral da União e outro da própria deputada. Os dois recursos foram indeferidos.

No dia 11, o telejornal da noite ignorou as repercussões sobre o impedimento à nomeação da deputada federal para o cargo de ministra do Trabalho. Em outras mídias, a notícia era de que o presidente Michel Temer havia pedido à Advocacia-Geral da União um estudo dos cenários jurídicos para manter Cristiane Brasil. Ela e o pai, Roberto Jefferson, reafirmaram ao presidente que não pretendiam desistir da nomeação.

No dia 12, com uma nota no segundo bloco, o telejornal retomou o assunto para dar uma informação oficial: *“A Advocacia Geral da União recorreu hoje ao Tribunal Regional Federal contra a decisão que impede a posse da deputada federal Cristiane Brasil no cargo de ministra do Trabalho. No recurso, a Advocacia alega que o juiz que concedeu as liminares não tem competência legal para decidir a questão”*.

Uma semana depois (20/1), logo na abertura do telejornal o apresentador anunciou as principais matérias do dia, entre elas a da posse da nova ministra: *“Uma liminar do Superior Tribunal de Justiça autoriza a posse da nova ministra do Trabalho, a deputada Cristiane Brasil”*. E a reportagem veio em seguida: *“O Superior Tribunal de Justiça se reuniu neste sábado e liberou a posse de Cristiane Brasil no Ministério do Trabalho. De Brasília, (...) traz os detalhes ao vivo”*.

A reportagem, com quase dois minutos de duração (1'47”), informou a decisão do vice-presidente do Superior Tribunal de Justiça, o ministro Humberto Martins. O repórter ouviu ainda o líder do governo na Câmara, deputado Aguinaldo Ribeiro (PP-PB), que comentou que o presidente Michel Temer recebeu a notícia “com tranquilidade”.

Na segunda-feira seguinte (22/1), a terceira matéria do primeiro bloco do telejornal foi sobre o assunto. O texto de abertura da reportagem, lido pelo apresentador, inverteu a ordem cronológica dos fatos, pondo em destaque a posição do governo na abertura do texto, em detrimento do fato gerador, que foi a decisão da ministra Cármen Lúcia de manter a suspensão:

*“O governo vai buscar o que chamou de caminho jurídico para garantir a posse de Cristiane Brasil como ministra do Trabalho. Nesta madrugada, a presidente do Supremo, ministra Cármen Lúcia suspendeu a posse”*. A repórter entrou ao vivo e explicou, em 1'27” de duração, porque a posse, marcada para aquela manhã, foi novamente adiada.

Do dia 21 a 23, não houve qualquer dado novo, além de especulações sobre o assunto. No dia 29, no entanto, a polêmica volta às manchetes com um vídeo, divulgado nas redes sociais, em que Cristiane Brasil aparece em um barco, cercada por homens sem camisa, argumentando contra as ações trabalhistas nas quais foi condenada.

Assim como outros momentos, mesmo que menos espetaculosos, sobre a polêmica nomeação, esta parte do desenvolvimento da notícia foi ignorada pelo *Repórter Brasil*. A justificativa poderia ser a de que a mídia pública não espetaculariza a notícia. No entanto, cabe uma reflexão: o “espetáculo”, neste caso, foi promovido e publicizado pela postulante ao cargo de ministra do Trabalho. Portanto, o que a personagem faz ou diz publicamente é de interesse público. Dar a notícia, neste caso, seria obrigação.

### **Como o assunto foi tratado na Agência Brasil**

No mês de janeiro, a Agência Brasil publicou 38 matérias que tiveram como tema a nomeação e posse da deputada Cristiane Brasil como ministra do Trabalho ou fizeram referência ao assunto. As matérias cobriram todas as etapas do processo, incluindo a nomeação e os preparativos para a posse, a sequência de decisões nas instâncias judiciais, a favor e contra a posse, e as repercussões dessas decisões junto aos líderes do governo.

Houve uma distribuição regular das matérias ao longo do período, com duas datas com maiores concentrações. A primeira foi em 9/1, quando um desembargador de um tribunal federal de segunda instância manteve a liminar que suspendeu a posse; seis matérias foram publicadas. A segunda foi em 20/1, quando um ministro do STJ derrubou a liminar que suspendeu a posse; cinco matérias foram publicadas. A última decisão foi da presidente do STF, ministra Cármen Lúcia, em 22/1, contra a posse e as sete matérias publicadas depois focaram as repercussões e os planos do governo de levar a nomeação adiante.

### **Sim, mas...**

O *Repórter Brasil* da noite, na edição do dia quatro de janeiro, deu uma nota sobre a lei sancionada pelo presidente Michel Temer autorizando a capitalização da Caixa Econômica com recursos do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS):

*“O presidente Michel Temer sancionou hoje uma lei que autoriza a capitalização da Caixa Econômica Federal com recursos do FGTS – Fundo de Garantia do Tempo de Serviço. Essa operação precisa ser autorizada pelo Conselho Curador do FGTS. A capitalização será de até 15 bilhões de reais. Sem o recurso o banco poderia ter que reduzir a concessão de crédito”.*

A nota está correta, mas poderia trazer informações adicionais que deixassem o assunto mais compreensível para, por exemplo, a grande maioria de correntistas da Caixa, composta em sua maioria por pessoas de baixa e média renda. É de praxe no jornalismo traduzir assuntos técnicos para o idioma do interesse público.

# Agência Brasil e Portal EBC

## O problema das "tags" no Temas do Momento

Em 31/12 a seção "Temas do momento" na capa do Portal EBC destacava 3 assuntos: salário mínimo, conta de luz e indulto natalino.

The screenshot shows the EBC Portal homepage. At the top, there are navigation links for 'Agências', 'TVs', and 'Rádios', followed by 'Agência Brasil', 'TV Brasil', 'Rádio Nacional', 'Rádio MEC', 'NBR', and 'A Voz do Brasil'. Below this is a horizontal menu with categories: 'Cidadania', 'Cultura', 'Educação', 'Esportes', 'Infantil', 'Notícias', and 'Tecnologia'. The main content area is divided into 'Ao vivo' (live) and 'Temas do momento' (topics of the moment). Under 'Temas do momento', three items are listed: 'Salário mínimo', 'Conta de luz', and 'Indulto natalino', each with a red circle around the text. To the left, there is a live stream of a beach event with the caption 'Fim de ano Réveillon no Rio de Janeiro deverá atrair 3 milhões de pessoas'. To the right, there is an 'Internacional' news item: 'Governo negocia liberação de brasileiro detido na Venezuela' and a 'Publicidade' (advertisement) for TV Brasil.

Capa do Portal em 31/12, às 9h07

### Lista de matérias sobre "indulto natalino":

The screenshot shows a search results page for the term 'indulto'. The word 'indulto' is circled in red at the top left. Below it, there is a list of four news items, each with a timestamp and a category 'Internacional':

- 09h15 - 28/12. Internacional: Kuczynski anuncia que trabalha em "novo gabinete de reconciliação"
- 06h28 - 28/12. Internacional: Cuzco vive dia de protestos devido a indulto a Fujimori
- 17h40 - 27/12. Internacional: Ministro da Cultura peruano renuncia após indulto de Kuczynski a Fujimori
- 11h53 - 26/12. Internacional: Ex-presidente peruano Fujimori pede perdão e agradece a Kuczynski por indulto

On the right side of the page, there is a 'Publicidade' (advertisement) for TV Brasil with the text 'COLOQUE A TV BRASIL NA SUA FESTA!'. Below the advertisement, there is a section for 'Últimas notícias' (Latest news) with a date '30/12 - 19h23' and a category 'Geral', featuring the headline 'Morre criança vítima de colisão esta manhã em Rio Bonito, no Rio'.

As seis matérias, publicadas em dezembro e as mais recentes na lista, trataram do indulto concedido pelo presidente peruano, Pedro Pablo Kuczynski, ao ex-presidente Alberto Fujimori, em 24/12. Por outro lado, não constava na lista nenhuma das nove matérias que a Agência Brasil publicou sobre o indulto natalino decretado pelo presidente Michel Temer em 22/12 e depois suspenso em parte pela presidente do STF, ministra Cármen Lúcia, em 28/12.

Como a Ouvidoria já notou em várias outras ocasiões, o problema é produto do desencontro entre a palavra utilizada como referência – “indulto” neste caso – e as palavras que são utilizadas como *tags*, ou etiquetas, no fim de cada matéria para identificar os assuntos abordados – “indulto natalino” ou “indulto de Natal”, nas matérias sobre o indulto natalino decretado no Brasil. Este desencontro, por sua vez, reflete a falta de entrosamento entre as equipes dos veículos - principalmente da Agência Brasil, por ser a fonte mais frequente dos conteúdos listados - e a equipe de jornalismo web na hora de postar os “Temas do momento” na capa do Portal EBC.

### Lista de matérias sobre “salário mínimo”:

The screenshot shows a news list on the Portal EBC website. At the top left, the text "salário mínimo" is circled in red. The list contains the following items:

- 10h50 | 02/11. Internacional | Maduro eleva salário mínimo em 30% e dará bônus natalino a 4 milhões de lares
- 17h58 | 30/10. Economia | Governo revê orçamento para 2018
- 11h48 | 21/08. Economia | Ministro diz que são falsas notícias de que salário mínimo será reduzido
- 12h51 | 17/08. Política | Eunício afirma que salário mínimo terá pelo menos a correção da inflação
- 20h58 | 15/08. Economia | Previsão de salário mínimo para 2018 cai para R\$ 969
- 14h57 | 15/07. Economia | Novo salário mínimo tem impacto de R\$ 12,7 bilhões nas contas do governo

To the right of the list, there is an advertisement for "Últimas notícias" (Latest news) featuring a family illustration. The ad includes the following items:

- 30/12 - 11h41 | Geral | Motoristas enfrentam congestionamento na descida para o litoral paulista
- 30/12 - 11h33 | Geral | Confira as atrações do réveillon em São Paulo
- 30/12 - 11h12 | Geral | ...

A matéria mais recente, do começo de novembro, foi sobre o salário mínimo na Venezuela. As matérias mais recentes sobre o salário mínimo brasileiro foram de 30/10 - “Governo revê orçamento para 2018” - e 21/08 - “Ministro diz que são falsas notícias de que salário mínimo será reduzido” -, apesar da Agência Brasil ter publicada uma matéria em 29/12, na qual o novo valor do salário mínimo no Brasil foi anunciado (o que, aliás, teria sido o motivo de destacar o assunto como “Tema do Momento”).

Aqui, também, o problema foi o desencontro entre a(s) palavra(s) utilizada(s) como referência para o tema “salário mínimo” e as *tags* das matérias “salário-mínimo” (com hífen).

## Efeitos da globalização

De acordo com uma [matéria](#) publicada pela Agência Brasil em 31/12 sobre os resultados da Corrida Internacional de São Silvestre 2017, "Atletas da Etiópia e do Quênia tomaram conta o pódio da São Silvestre 2017. O etíope Dawit Fikadu Admasu venceu a corrida (...), acompanhado do também etíope Belay Tilahun Bezabh que conquistou o segundo lugar (...). O terceiro lugar foi para o queniano Edwin Kipsang Rotich (...). A quarta colocação foi para o atleta do Bahrain (Oriente Médio), Birhanu Yemataw Balew (...)".

A globalização no atletismo complica a identificação da nacionalidade dos vencedores. Em várias matérias e legendas de fotos, a Agência Brasil identificou o vencedor da São Silvestre, Dawit Admasu, como etíope, mas, embora nascido na Etiópia, Admasu se tornou cidadão de Bahrein em 2017 e competiu com as cores bahreinitas. A identificação do quarto lugar, Birhanu Balew, como bahreinita também foi incompleta, porque Balew, como Admasu, nasceu na Etiópia e é bahreinita naturalizado, desde pelo menos 2016, quando ele representou Bahrein na corrida de 5 mil metros masculina nos Jogos Olímpicos do Rio. O segundo colocado, Belay Tilahun Bezabh, é realmente etíope e o terceiro colocado, Edwin Kipsang Rotich, é realmente queniano.

## Uso inadequado do verbo seguir

A Ouvidoria identificou novo caso do uso inadequado do verbo "seguir", no título de uma [matéria](#) publicada pela Agência Brasil na terça-feira (2/1): "Brasileiro segue preso na Venezuela".

O verbo "seguir" usado erradamente com o sentido de "continuar" é recorrente nos textos jornalísticos. O assunto foi tratado na Coluna da Ouvidoria [Vamos seguir melhorando](#), em 2014.

*"O verbo 'seguir' emprega-se corretamente em situações como 'ir atrás', 'vir depois', 'seguir em frente' etc. No sentido de dar seguimento, 'seguir' é permutável com 'continuar', mas não em situações que se referem a algo que permanece 'parado', 'interrompido', ou 'interditado' - seguir não é um verbo de ligação, indicador de manutenção de estado anterior, como empregado no título da [matéria](#) da Agência Brasil. Além do que, soa estranho, porque o predicativo entra em flagrante contraste semântico com o sentido de 'seguir'."*

## Só que não...

De acordo com uma [matéria](#) publicada pela Agência Brasil em 2/1, "dois agentes penitenciários foram assassinados hoje (2) em Anápolis, na região metropolitana de Goiânia. (...) [Anápolis] fica a cerca de 60 quilômetros da capital".

A Região Metropolitana de Goiânia (a chamada "Grande Goiânia") foi criada em dezembro de 1999 por uma Lei Complementar Estadual e atualmente engloba 20 municípios, incluindo, além da capital, Aparecida de Goiânia, Trindade e Senador Canhedo. Anápolis, cuja população foi estimada em 370.875 habitantes pelo IBGE em 2016, constituindo-se no terceiro maior município do estado em população e no segundo maior em produto econômico, não faz parte da Grande Goiânia.

## Falta de atenção dissemina informação truncada

Uma [matéria](#) publicada pela Agência Brasil em 9/1 registrou a marca histórica de 1 gigawatt (GW) de potência solar fotovoltaica instalada e conectada à matriz elétrica nacional no Brasil. Citando a Associação Brasileira de Energia Solar Fotovoltaica (Absolar), a reportagem afirmou que “a potência é suficiente para abastecer **500 residências** e atender o consumo de **2 milhões de brasileiros**”.

A cifra de 500 residências é incabível. Se a potência fotovoltaica é capaz de suprir 2 milhões de consumidores, isto daria uma multidão em cada moradia. Uma média de 4 mil por residência.

Houve um descuido na apuração e/ou na edição. O número certo, que foi noticiado pelo Valor Econômico e por alguns blogs, é **500 mil residências**, cada uma com **quatro habitantes**, na média.

O erro na matéria foi repetido pelas emissoras de rádio da EBC às 7h57 do dia seguinte, na edição matutina do *Repórter Nacional* e em vários sites e blogs, alguns dos quais creditaram a Agência Brasil como fonte.

## Interpretações oficiais dos fatos não são suficientes à notícia

Na quinta-feira (11/1) a agência de classificação de risco Standard & Poor's (S&P) anunciou o rebaixamento da nota dos títulos soberanos brasileiros de longo prazo. Naquele dia e nos dias seguintes, a Agência Brasil produziu quatorze matérias sobre o tema, principalmente as repercussões da decisão entre representantes do governo federal (os ministros da Fazenda, da Secretaria de Governo e da Secretária-Geral da Presidência) e líderes do governo no Congresso (o presidente da Câmara dos Deputados e o líder da maioria na Câmara).

Ao longo da cobertura, foi enfatizado repetitivamente que a decisão foi provocada pela demora do Congresso em aprovar a reforma da Previdência Social. Segundo a primeira matéria publicada pela Agência Brasil, “a S&P informou que o Brasil está demorando para implementar as reformas que reduzam os riscos fiscais do país, principalmente a da Previdência. 'Apesar de vários avanços da administração Temer, o Brasil fez progresso mais lento que o esperado em implementar uma legislação significativa para corrigir a derrapagem fiscal estrutural e o aumento dos níveis de endividamento’”. Esta versão permeou toda a cobertura subsequente.

No seu relatório, porém, a S&P justificou o rebaixamento em função não apenas da demora, senão de uma conjuntura política negativa, sem perspectivas de melhora. Eis o que diz o resumo: “Os atrasos no avanço das medidas fiscais corretivas, que são críticas para tratar de um dos importantes pontos fracos do rating do Brasil, somados às perspectivas políticas incertas após as eleições de 2018, refletem enfraquecimento da eficácia da classe política brasileira na elaboração de políticas”.

Sobre os fundamentos da decisão, a S&P apontou, além da falta de um “amplo apoio do Congresso (...) a fim de facilitar a aderência ao limite de gasto constitucional”, “sinais contraditórios ou ações que acabam complicando ainda mais a correção fiscal ou a execução política, incluindo medidas para o orçamento de 2018, em todas as esferas governamentais”.

Em relação às eleições, a agência avaliou que “as investigações de corrupção vêm desacreditando muitos políticos, aumentando a probabilidade de haver novos candidatos de fora da política nas eleições de 2018, o que acentua os riscos para a construção de uma coalisão concentrada e para a passagem de legislação de difícil aprovação”.

No entanto, os esforços dos representantes do governo de dirigir o foco quase exclusivamente para a resistência no Congresso induziram a cobertura a ecoar o governo na insistência em interpretar o rebaixamento como mais um indicador da necessidade de aprovar a reforma da Previdência.

A única voz distonante foi a do Rodrigo Maia, presidente da Câmara dos Deputados. Para Maia, “a avaliação da agência internacional pode contribuir para o avanço da proposta na Câmara 'se parte do governo não tentar responsabilizar o Congresso'. Ele sinalizou que a responsabilidade pela aprovação da reforma também é do governo”. Nisso, ele foi a única fonte que a cobertura citou que estava mais em sintonia com a avaliação da S&P. Coincidentemente ou não, ele foi a única fonte que não integra a “tropa de choque” do governo e foi uma das duas fontes que a Agência Brasil entrevistou, ao invés de simplesmente reproduzir as declarações feitas em entrevistas coletivas e comunicados à imprensa.

## A urgente atenção com a transcrição de dados

Na quinta-feira (18/1), a Agência Brasil publicou uma [matéria](#) baseada no Relatório Mundial 2017 sobre direitos humanos, lançado nesse dia pela ONG Human Rights Watch (HRW). No lide e no segundo parágrafo, houve referências à parte do relatório que focalizou o Brasil, com destaque para as mortes causadas por policiais. Constatou-se que a ONG “pede que as autoridades brasileiras tomem medidas para conter as execuções extrajudiciais cometidas pela polícia” e que “conforme levantamento do Fórum Brasileiro de Segurança Pública [FBSP], foram registrados 4.224 **assassinatos** [grifo nosso] cometidos por policiais militares e civis em 2016, um acréscimo de 26% em relação ao ano anterior”.

Segundo os dicionários Aurélio e Houaiss, “assassinar” significa “matar à traição ou violentamente” (Aurélio); “destruir a vida (de um ser humano) por ato voluntário (ação ou omissão); matar” (Houaiss). Mesmo quando empregada simplesmente como sinônimo de “matar”, a palavra em seu uso na comunicação corrente sugere um ato premeditado, tendo a morte da vítima como objetivo.

A este respeito, a reportagem da Agência Brasil avançou o sinal e infringiu as leis do trânsito da comunicação pública. Apesar de condenarem a violência policial excessiva de forma inequívoca, nem o relatório da HRW, nem o anuário do FBSP utilizou o termo “assassinatos” como uma caracterização genérica das mortes causadas por policiais. No relatório da HRW o termo “assassinar” foi empregado apenas em relação às mortes que ocorreram durante a repressão nos governos militares.

Segundo a HRW, “os altos níveis de violência, frequentemente praticada por facções criminosas, atinge diversas cidades brasileiras. Abusos cometidos pela polícia, incluindo execuções extraju-

diciais, contribuem para um ciclo de violência, que prejudica a segurança pública e coloca em risco a vida de policiais. Policiais, incluindo aqueles fora de serviço, mataram 4.224 pessoas em 2016, cerca de 26% a mais do que em 2015, de acordo com o Fórum Brasileiro de Segurança Pública. Enquanto algumas das mortes causadas por ação policial resultam do uso legítimo da força, outras não”.

O anuário do FBSP, por sua vez, classificou as 4.222 mortes causadas por policiais como “pessoas mortas em decorrências de intervenções de policiais civis e militares (em serviço e fora de serviço)”.

Algumas destas 4.222 mortes merecem ser chamadas “assassinatos”. Mas nem todas.

## Solução rápida ou problema definitivo?

Durante uma semana, de 24/1 a 1/2, a aba “Programação da semana” no site da TV Brasil não funcionou. Clicar na data gerava a mensagem “Nenhum resultado foi encontrado”, ao invés da grade de programação do dia. Além disso, os campos “Ao vivo” e “A seguir” estavam defasados e paralisados - e até o fechamento desta edição, continuavam do mesmo jeito.

The image displays two screenshots of the TV Brasil website interface. The top screenshot shows the 'Programação da semana' section with a calendar grid and program thumbnails. The bottom screenshot shows the same calendar grid with a message 'Nenhum resultado foi encontrado.' displayed below it. Red circles and arrows highlight the 'Programação da semana' link and the error message.

Capa do site da TV Brasil em 24/01 às 15h03

As mesmas falhas foram constatadas em fevereiro do ano passado, a partir do alerta de um internauta. Naquela ocasião, a Ouvidoria observou em uma análise do Boletim da Ouvidoria (15/2/2017) que os programas e os horários são informações básicas para os usuários. Durante todo o período da disfunção – que durou pelo menos seis dias – quem consultou o site não recebeu nenhuma explicação, o que constitui uma falta da devida consideração com o público.

A resposta da Gerência de Crossmedia ao internauta só chegou depois da publicação da análise. A Ouvidoria aproveita para reproduzi-la aqui, pois a explicação esclarece a natureza do problema.

“As informações da aba 'Programação' no site da TV Brasil são alimentadas automaticamente por um sistema utilizado pela TV Brasil para o planejamento da exibição da grade de programação da TV, o iAcervo. A integração entre o iAcervo e o site da TV Brasil encontra-se com problemas. Esta falha também afeta algumas áreas da Home da TV Brasil, como os campos 'No ar' [hoje 'Ao vivo'] e 'A seguir' e os episódios listados em 'O que vem por aí'.

A equipe de desenvolvimento tecnológico da empresa já trabalha para solucionar este problema o quanto antes. Enquanto isso, a nossa equipe de conteúdo web segue alimentando o site da TV Brasil com informações sobre episódios inéditos, vídeo sob demanda, conteúdo exclusivo para web e os destaques da programação na página principal do site.”

Pelo que a Ouvidoria pode observar, o problema continua sem uma solução definitiva.

## Recorte e cola, apenas se der o crédito

Na sexta-feira (19/1), a Agência Brasil publicou uma [matéria](#) com o título “Anvisa aprova instrução sobre rastreabilidade de vegetais in natura”. Uma comparação feita com um contador de toques constatou que 91,4% do texto é idêntico ao texto da [notícia](#) sobre o mesmo assunto divulgada no site da Anvisa. Mesmo em alguns dos trechos onde há diferenças, elas não passam de pequenos ajustes, tais como o nome completo do órgão - Agência Nacional de Vigilância Sanitária – em lugar da sigla – Anvisa.

A matéria foi publicada com o crédito da Agência Brasil. Uma reprodução tão fiel do conteúdo da notícia original merecia, no mínimo, o acréscimo da observação “com informações da Anvisa”. Como os vegetais *in natura*, as matérias jornalísticas também têm origens e são mais fáceis de rastrear.

## Segmento e seguimento não são a mesma coisa

O vocábulo “seguimento” foi utilizado duas vezes em uma matéria publicada pela Agência Brasil na segunda-feira (29/1): “Atualmente, existem no país 28,67 milhões de acessos de banda larga fixa, sendo 4,21 milhões relativos ao seguimento” e “De acordo com a associação, o crescimento pode ser maior se houver mais investimentos no seguimento”.

A notícia tratou do crescimento de acesso à banda larga fixa no Brasil em 2017, de acordo com os dados divulgados pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel). Os dados da Anatel

demonstram que foi o “seguimento” dos pequenos provedores regionais que experimentou a maior taxa de crescimento, na comparação com as grandes empresas do setor.

Depois de uma pesquisa para descobrir se “seguimento” tem algum significado específico de carácter técnico no mundo da telecomunicação e da internet – constatou-se que não o tem, salvo no sentido conhecido de acompanhamento nas redes sociais. A Ouvidoria chegou à conclusão de que houve uma troca de palavras homófonas, isto é, de palavras que têm o mesmo som, mas grafias e significados diferentes. Onde aparecia “seguimento”-(continuidade) na notícia, era para aparecer “segmento” (parte).

O mesmo erro foi cometido no texto da notícia no site da Anatel. Imagina-se que isto tenha enganado a reportagem da Agência Brasil. As redações de outros veículos da imprensa, porém, não caíram na cilada. Perceberam o erro e fizeram a correção antes de publicar a notícia. Menos mal para a Agência Brasil.

### Problemas que se repetem nas madrugadas do rádio

O programa *Madrugada Nacional*, que vai ao ar entre 0h e 3h, em rede pela Rádio Nacional de Brasília AM, já foi motivo de observação da Ouvidoria tendo em vista a dificuldade do apresentador em citar corretamente nomes de cidades, estados, músicas e seus devidos compositores e intérpretes. A edição que foi ao ar no dia 19/12 não foi diferente, porque confundiu nomes de intérpretes e anunciou um quarteto que em verdade era formado por duas pessoas; e ainda, erradamente, acrescentou ao nome do consagrado músico Dominginhos o epíteto “do Acordeon.”

Ao falar sobre o estilo musical *choro*, o comunicador citou músicos como “Waldir Azevedo, Ademiro Fonseca” (ao que tudo indica se trata da intérprete Ademilde Fonseca, falecida aos 91 anos, em 2012), “Ronaldinho do Cavaco, e o **quarteto** de abertura que é Dominginhos **do Acordeon**, com Yamandu Costa, fazendo uma homenagem a Chiquinho do Acordeon.”

Ao se referir à primeira grande escola de acordeon no Rio de Janeiro, disse que o professor que criou um método que agradava a muitos se chamava “**Mascarenhas de Moraes**”. Na realidade, se trata de Mário Mascarenhas, (1929, que ainda é vivo), que o comunicador confundiu com João Batista Mascarenhas de Moraes, um militar do Exército Brasileiro que viveu entre 1883 e 1968 e dá nome a uma rua na zona sul do Rio de Janeiro.

“(…) A primeira grande escola de acordeon, no Rio de Janeiro, foi... como é o nome? Me lembro do nome... era um professor de acordeon que virou moda, no Rio de Janeiro, mas era um acordeon urbano, né. Tocava música da moda, que houvesse na época e até músicas internacionais, era o Mascarenhas de Moraes, nã (sic) e virou moda. Todo rapazinho, mocinha e tal era de bom tom tá (sic) na escola do professor Mascarenhas de Moraes.”

Em outro momento do programa *Madrugada Nacional*, o comunicador anuncia “a música *Choro do Cerrado*” do instrumentista, compositor e intérprete mineiro Téo Azevedo. Mas esse não era o nome da música, mas título de um CD de Téo Azevedo que faz homenagem ao estilo musical que também é tocado na região Cerrado, Choro do Cerrado.

### Problemas ao microfone do *Tarde Nacional*

A edição de 29/1 do programa radiofônico *Tarde Nacional*, que vai ao ar de segunda a sexta-feira, de 13h às 17h, apresentou problemas que são comuns a outras produções e que já foram apontados anteriormente pela Ouvidoria. Na faixa de horário entre 15h e 17h, a interação entre os apresentadores, comum em programas desta natureza, extrapolou o razoável e se tornou uma conversa particular entre eles, com detalhes pessoais que não são de interesse público e, muito provavelmente, também não despertam a atenção do ouvinte.

Outras falhas também ocorreram nesta parte do programa que foi avaliada. Logo no início, a falta de informação cria um ligeiro embaraço. A comunicadora anuncia:

*"Tarde Nacional. Apresentação Luciana Valle e Márcia Dias. Muito bem, minha gente. Boa tarde! Três horas e quatro minutos. Estamos começando o Tarde Nacional, a segunda parte do programa, que você começou acompanhando há uma hora. A partir de agora, do Rio de Janeiro, com Luciana Valle, eu mesma, em pessoa, voltando das férias, né? Um longo período ausente do microfone, aqui, da sua Rádio Nacional. E, hoje, recebendo a notícia também do retorno de Márcia Dias. Confere, Márcia? Boa tarde."*

E direto do estúdio, em Brasília vem a resposta: *"Não, Márcia não volta não. Sou eu, Benetti."* *"lh!"* (risadas...)

E daí em diante a conversa, desprovida de conteúdo, segue por longos quatro minutos. Para melhor avaliação, fizemos a transcrição e reproduzimos o áudio dos diálogos mantidos no ar.

**Rio:** Olha, blefaram...

**Brasília:** *Surprise... surprise..*

**Rio:** Soltaram alarme falso pra mim.

**Brasília:** Pois é. A Márcia vai retornar, agora... Luciana, no dia 20 de fevereiro. Na verdade, Luciana, a Márcia voltou hoje. Mas, aí teve aquelas implicações do ponto de vista de Recursos Humanos e aí já tava certo que eu ficaria no meu cantinho, apenas escutando você e ela. Aí, me disseram: não, você vai ter que retomar o trabalho, vai ter que voltar a fazer o *Tarde*, dessa vez vai ser com a Luciana. Eu digo, vai ser prazeroso. Pelo menos vou ficar sabendo tudo o que ela fez durante as férias. (risos).

**Rio:** Pois é. *Tamos* juntos novamente pra mais uma temporada, até o retorno de Márcia Dias. A gente espera que ela se recupere por completo.

**Brasília:** E você tem o compromisso de contar tudo o que você fez durante esse período que você manteve afastada.

**Rio:** Cê quer saber mesmo?

**Brasília:** Eu quero, aliás...

**Rio:** Acompanhei obra em casa.

**Brasília:** Ah, foi mesmo? Mas, eu sei que você teve aí, quase trinta dias de férias.

**Rio:** Não, foram 20.

**Brasília:** Foram vinte dias. Foi quase um século tá (e a colega reclama: *não exagera*) e eu fiquei por aqui com o Marcos. O *Tarde Nacional* é um programa muito gostoso de se fazer. E, lógico, você tem essa alma do programa e que bom reencontrá-la por aqui. Seja bem-vinda, né? Espero que regozijada, tranquila, descansada, mesmo com obra em casa, que não é fácil, mas, enfim que nós retomemos 2018 a partir de agora, com o seu retorno.

**Rio:** Muito obrigada, Benetti, você certamente teve férias, assim merecidas e bem gozadas, vamos dizer, né... porque....

**Brasília:** Sim, estive em Aracaju.

**Rio:** Passou uma boa.

**Brasília:** Tomando banho de rio, tomando banho de praia, comendo acarajé, comendo caranguejo, chupando aquelas frutas (a colega interfere: *ele quer fazer inveja*) típicas. E ao lado da filhona, que é cantora, que também estava de folga, aproveitei pra fazermos um período de

aproximação, a gente tava meio afastado porque a vida de artista é assim, né? Fica o tempo todo na rua, fica o tempo todo no mundo, na estrada e aí foram dias muito felizes, muito tranquilos, ao lado da minha mamãe também, com 93 de idade. Eu diria que é uma bênção, um privilégio (a colega comemora: *família longeva, que bom Benetti*), embora eu, viu, acho que *tou... tou* meio precisando trocar o motor (risos).

**Rio:** Mas, tá caminhando pra uma vida também centenária. Vamos apostar, vamos apostar.

**Brasília:** Sim, tomara, vamos ver....

**Rio:** Eu quero... eu quero e *tou* trabalhando pra isso.

**Brasília:** Viver é bom, né, Luciana? Viver é bom. A vida só é ruim quando você é muito mal amada, quando você tem inimigos, quando você vive rancorosa, vive de mal com as pessoas, mas a gente faz um programa de rádio que é uma profissão que a gente escolheu... é muito bom. A gente faz contato com artistas, com cantores, com compositores, tem um privilégio de conviver com esses poetas (a comunicadora do Rio interfere: *e com gente dessa terra. Coisa melhor do que conviver com a gente da nossa terra*). É bom viver muito, é bom viver muito.

**Rio:** Você quase cantou aquele forró: "A vida aqui só é ruim quando não chove no chão, mas se chover dá de tudo, fartura tem de porção".

**Brasília:** Pois é... pois é.

**Rio:** Tá certo, Benetti.

E a comunicadora da Nacional do Rio prossegue e se engana na referência ao ano em curso, sem que ninguém se dê conta para fazer a correção:

*"Olha, minha gente, agora três horas e sete minutos. Daqui a pouco eu retorno (...) Nesta segunda-feira, 29 de janeiro de 2017. Anchieta Filho, a nossa prosa tá boa aqui. Cadê você, homem? Boa tarde, Anchieta..."*

Em outro momento do programa, lembrou que o dia 29 de janeiro era data de nascimento do cantor e compositor Jerry Adriani, que morreu em abril do ano passado. Para prestar homenagem, a comunicadora faz um breve relato sobre a carreira dele e comete uma falha de informação. Ao lembrar que Jerry Adriani apresentou, na extinta TV Excelsior, o programa "Excelsior a Go Go", referiu-se aos participantes do programa, citando "Os Vips, Os Incríveis, Trini Lopez, Cidinha Campos, entre outros." O nome da cantora da Jovem Guarda era Cidinha Santos; Cidinha Campos é a jornalista, radialista e deputada estadual pelo PDT do Rio de Janeiro.

# Manifestações do Público

No mês de janeiro de 2018, a TV Brasil recebeu 96 mensagens do público. Foram 21 reclamações, um elogio, 10 sugestões, um comentário, 24 solicitações de serviço e 39 pedidos de informação. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Entre as 21 reclamações recebidas pela Ouvidoria, está a de Érico Tachizawa (processo 16-TB-2018):

*"Gostaria de sugerir que os repórteres e apresentadores da TV Brasil evitassem emitir suas opiniões pessoais sobre os acontecimentos noticiados por eles. Atualmente, alguns jornalistas da casa o fazem, especialmente nos setores de política e esporte, o que vai contra o princípio jornalístico da neutralidade. Obrigado".*

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

Juliana Sana (processo 57-TB-2018) criticou a linha editorial do programa *Nos Corredores do Poder*:

*"Olá, sou telespectadora da TV Brasil há anos e estou profundamente incomodada com os rumos que a TV vem tomando nos últimos tempos. Assistindo à edição do programa Corredores do Poder dessa sexta-feira, dia 19, vi a notícia sobre um evento para o recapeamento de uma rodovia no interior de Alagoas, com a presença e a fala em destaque no jornal do Moreira Franco. A matéria soou eleitoreira. Fiquei me perguntando o que isso tem a ver com os Corredores do Poder? O programa é sobre o governo Temer e isso não é jornalismo. Se quisesse saber de propaganda do governo assistiria à NBR e ouviria A Voz do Brasil".*

A resposta da Diretoria de Jornalismo foi:

*"Agradecemos mais uma vez o seu contato, e informamos que sua crítica já é de conhecimento da equipe do programa Nos Corredores do Poder".*

Lilian Ferreira de Sousa (processo 58-TB-2018):

*"Definitivamente, o programa Nos Corredores do Poder é a assessoria de imprensa do governo. Que vergonha que está sendo feita com a comunicação pública! Irei relatar o mês de dezembro/janeiro os programas com os ministros foram tenebrosos. O tom era de pré-candidatos. O do Blairo Maggi foi um escárnio! E hoje passar o Temer inaugurando uma BR? E ficar na história do atropelamento? Este programa precisa acabar!".*

Em resposta a Ouvidoria informou que a mensagem foi encaminhada à Diretoria de Jornalismo que agradeceu o contato e disse *"que sua crítica já é de conhecimento da equipe do programa Nos Corredores do Poder".*

Rodrigo Melo (processo 47-TB-2018):

*"Faz um tempo que acompanhado a programação jornalística da emissora, especificamente o que trata sobre a econômica e as informações vinculadas à Reforma da Previdência. Hoje, 17/1, assistindo ao programa Cenário Econômico, no ar às 18 horas, constatei a parcialidade sobre as informações a respeito da Reforma da Previdência. O programa só apresentou um lado da informação. Gostaria que a equipe do programa pudesse apresentar outros caminhos possíveis e dar direito a voz, a quem está sendo negado".*

Até o fechamento desta edição não obtivemos resposta da área.

Renato Araújo (processo 51-TB-2018) criticou a parcialidade da entrevista no programa *Cenário Econômico*, no dia 16 de janeiro, sobre a agroindústria:

*"De nada adianta enaltecer os pontos positivos da agroindústria, da mesma forma que algumas pessoas a atacam em função das questões negativas que este mercado ainda possui. Para termos um debate sensato e coerente é necessário levantar ambos os lados, a questão econômica e alimentar é inquestionável, assim como os problemas do abuso de agrotóxico e os perigos que a manipulação genética pode trazer ao próprio agricultor, igualmente (...). O dia em que essa discussão for feita de forma unificada e se possa apontar aquilo que já é bom, e se possa qualificar o que está ruim, a nação como um todo estará ganhando com a agricultura no Brasil."*

Até o fechamento desta edição não obtivemos resposta da área.

A Ouvidoria recebeu um elogio do telespectador José Odilon França Villagrand (processo 13-TB-2018):

*"Parabéns a TV Brasil que, na semana de 1/1/2018 a 5/1/2018, nos brindou com filmes produzidos na nossa América do Sul e na América Central. Da América Central refiro-me ao filme IXCANUL da Guatemala. Gostei muito, filmes muito bons que a gente jamais veria nas outras emissoras. Sou assíduo telespectador dessa emissora. A programação é muito boa! Parabéns a todos!"*

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

A Ouvidoria recebeu ainda reclamações sobre a falta de sinal em algumas regiões, entre elas, a do telespectador Henrique Abreu (processo 1-TB-2018):

*"Olá! Aqui onde resido, no bairro de Itanhangá, cidade do Rio de Janeiro, não conseguimos captar o sinal deste canal pela TV digital. Gostaria de saber quanto à cobertura desse sinal em nossa cidade. Grato".*

Em resposta, a Diretoria de Operações disse:

*"Informamos que ainda não temos estação retransmissora para esta localidade. A cobertura do sinal da TV Brasil depende de licenciamento e compra da estação retransmissora."*

Cláudio Costa Lethieri (processo 12-TB-2018), do Rio de Janeiro:

*"Gostaria de registrar a insatisfação técnica quanto à transmissão de sinal digital da TV Brasil. Constantemente o sinal é deficiente, com congelamento e imagem picotada ou ausência total do sinal por tempo indeterminado."*

A Diretoria de Operações informou que *“nossas transmissões estão passando por uma série de ajustes. A estabilidade do nosso sinal no ar é responsabilidade do fabricante que ainda não concluiu as instalações. Fomos informados que estão aguardando o recebimento de equipamento importado para concluir toda montagem. A partir da próxima quinta feira, dia 11/1/2018, o fabricante estará nos visitando para concluir a montagem e dar continuidade à sequência de ajustes necessários”*.

## Agência Brasil e Portal EBC

No mês de janeiro de 2018, a Ouvidoria recebeu oito mensagens do público referentes à Agência Brasil. Foram três reclamações, duas solicitações de serviço e três pedidos de informação. Não houve nenhuma demanda para elogio, sugestão e comentário. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Eduardo Scotti Debaco (processo 3-AB-2018) reclamou da matéria sobre a entrada em vigor da Taxa de Longo Prazo - TLP:

*"A matéria sobre a entrada em vigor da TLP, disponível no link abaixo, está totalmente equivocada: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2018-01/tlp-de-676-entraem-vigor-hoje-e-passa-indexar-emprestimos-do-bndes>. A jornalista definitivamente não entendeu como se dá o cálculo da nova taxa, produzindo mais confusão do que informação".*

A Diretoria de Jornalismo informou que a crítica já é de conhecimento da equipe da Agência Brasil:

*"Ressaltamos que a matéria, publicada no dia 1/1, foi feita conforme informações divulgadas pelo Banco Central <http://www.bcb.gov.br/pt-br/#!/c/notas/16357>".*

Marcos (processo 4-AB-2018):

*"Que aberração é esta? As declarações do diretor-geral da PF foram dadas após uma reunião de quase 1h30 no gabinete de Cármen Lúcia, na manhã de hoje. A reunião foi de madrugada? Ou teria durado uma hora e meia, ou uma hora e trinta minutos? Santo Deus!"*

Em resposta, a Diretoria de Jornalismo disse que "o senhor está correto na leitura que fez do texto 'a reunião durou 1h30'... ou uma hora e meia (por escrito) ou uma hora e trinta minutos (também por escrito)".

No entanto, a Ouvidoria sugeriu uma maneira mais adequada de responder ao usuário e reen-caminhou a resposta:

*"O senhor está certo em sua observação. A forma correta de nos referirmos a período de tempo é a escrita por extenso: a reunião durou uma hora e meia e não 1h30, que é a forma de nos referirmos aos horários de diversas ocorrências".*

Acelina Mar (processo 5-AB-2018):

*"Meu nome é Acelina Mar, resido em Dubai/EAU e sou a Presidente do Conselho de Cidadãos Brasileiros nos Emirados Árabes Unidos - CCBEAU. O portal EBC - Agência Brasil, publicou ontem (12/1) uma matéria com o título, 'Isenção de visto entre Brasil e Emirados Árabes já está em vigor', também compartilhada em outros portais. Acompanhamos a tramitação legislativa deste acordo no Congresso e continuamos acompanhando em relação aos demais trâmites. Verificamos que até 11/1/2018 não houve nenhuma publicação oficial de Decreto presidencial dando conta*

*da promulgação do citado acordo de isenção; de igual modo, em 2017. A comunidade brasileira local está na expectativa da entrada em vigor deste acordo e tem espalhado a notícia da entrada em vigor com muito entusiasmo. O Conselho de Cidadãos procura informar a comunidade local sobre assuntos de seu interesse na página do Facebook e temos o cuidado de verificar a informação antes de qualquer divulgação. Neste caso específico, como não constatamos nenhuma publicação oficial do Decreto no portal da Presidência da República e a matéria veiculada não fala dos trâmites posteriores (notas diplomáticas, decreto, promulgação etc.), gostaríamos de certificar com esta Ouvidoria sobre a veracidade da informação sobre a 'já entrada em vigor', antes de divulgá-la".*

A Diretoria de Jornalismo respondeu que a sra. Acelina tinha razão:

*"Nesse caso, o título não espelhou o conjunto da matéria e por isso foi alterado. Processo para isenção de visto entre Brasil e Emirados está em fase de conclusão. <http://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2018-01/isencao-de-visto-entre-brasil-e-emirados-arabes-esta-em-fase-de-conclusao>. Dessa maneira, a senhora pode continuar a divulgação".*

Fernanda Pordeus Antunes (processo 6-AB-2018):

*"Gostaria de pedir a correção do nome do juiz da 6ª Vara Cível da Justiça Federal de Pernambuco de 'Carlos Kitner' para o nome correto Claudio Kitner. A agência tem divulgado o nome do magistrado erroneamente, sem qualquer cuidado com o que está divulgando sobre a decisão liminar do caso da Eletrobrás! Peço que retifiquem o nome do magistrado".*

A Diretoria de Jornalismo respondeu:

*"Agradecemos o seu contato. Pedimos desculpas pelo erro na grafia do nome do juiz da 6ª Vara Cível da Justiça Federal de Pernambuco de Cláudio Kitner e informamos que já foi corrigido, conforme link abaixo: [agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2018-01/temer-vai-enviar-aocongresso-projeto-de-lei-para-privatizacao-da-eletrobras](http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2018-01/temer-vai-enviar-aocongresso-projeto-de-lei-para-privatizacao-da-eletrobras) [agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2018-01/justica-nega-recursocontra-liminar-que-proibe-privatizacao-da-eletrobras](http://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2018-01/justica-nega-recursocontra-liminar-que-proibe-privatizacao-da-eletrobras)".*

No mês de janeiro de 2018, a Ouvidoria recebeu do público uma reclamação e dois pedidos de informação.

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 31 dias do mês de janeiro de 2018, a Ouvidoria da EBC recebeu 20 manifestações do público, referentes ao Sistema de Rádios, que conta nove emissoras, e para a Radioagência. Estão assim distribuídas: reclamação (3), sugestão (5), solicitação de serviço (5), elogio (3) e pedido de informação (4). Essas manifestações foram enviadas para os mais diferentes setores da radiodifusão da EBC. Na sequência, um resumo sobre essas manifestações dos ouvintes.

Para a Rádio Nacional da Amazônia OC, chegaram quatro mensagens:

O ouvinte (processo 3-OC-2018) entrou em contato para sugerir sobre *“o retorno do programa Alvorada Brasileira com o comunicador Edson Nery.”*

A demanda desse ouvinte foi respondida por telefone:

*“Ele não se encaixa mais aos moldes de nossa nova programação. Os programas agora são avaliados e escolhidos pelo Comitê de Programação, que segue alguns critérios para a seleção.”*

Outro ouvinte (processo 4-OC-2018) enviou a seguinte mensagem para reclamar que não encontra a matéria no *link* oferecido:

*“Gostaria de receber o áudio da matéria sobre o especialista que fala sobre armazenamento de sangue de cordão umbilical. <http://radios.ebc.com.br/tarde-nacional/edicao/2015-02/sangue-de-cordaumbilical-nao-e-seguro-de-saude>. No link não consta a matéria e estou pesquisando sobre o assunto e queria saber mais, principalmente de vocês. Obrigado e fico no aguardo do retorno o mais breve possível, por favor.”*

Em resposta a Ouvidoria agradeceu a participação e enviou a seguinte mensagem formulada pela Rádio Nacional da Amazônia:

*“Aí está o link onde está a matéria. Vimos só o texto. Quando aconteceu uma mudança no portal, algumas sonoras foram apagadas. Não sabemos se é o caso. Mas aí está o texto. Além do mais é uma matéria antiga, já pode estar ultrapassada. Mas é o que temos. [radios.ebc.com.br/tarde-nacional/edicao/2015-02/sangue-de-cordaumbilical-nao-e-seguro-de-saude](http://radios.ebc.com.br/tarde-nacional/edicao/2015-02/sangue-de-cordaumbilical-nao-e-seguro-de-saude)”*

Para a Rádio Nacional AM de Brasília chegaram três mensagens, ao longo do mês de janeiro. Em uma delas, o ouvinte (processo 1-AM-2018) escreveu:

*“Meu e-mail tem por objetivo solicitar o retorno de João Macbrown ao seu horário antigo, de 0h às 3h, tendo em vista a impossibilidade de muitos ouvintes, inclusive eu, de escutar o meu programa preferido da Rádio Nacional. Promovam a separação da rede Rio de Janeiro e Brasília, no horário da meia-noite, assim como fazem no período das 20h às 23h30. Assim, a Nacional RJ permanecerá com Adelzon Alves e a Rádio Nacional de Brasília terá João Macbrown no horário em que ele jamais deveria ter saído, ou seja, meia-noite.”*

Em resposta ao pleito desse ouvinte, a Ouvidoria enviou o seguinte:

*"Prezado senhor, segue a resposta da Gerência de Programação e Produção da Rádio AM Brasília: 'Sua sugestão será encaminhada ao Comitê de Programação da EBC, que é quem tem competência para alterar a programação em vigor'".*

A mensagem que gerou (processo 3-AM-2018) trouxe a seguinte questão de ouvinte:

*"Nas décadas de 60 e 70, minha mãe ouvia as radionovelas produzidas pela Nacional de Brasília, em Ondas Curtas. Ela sempre se recorda de 'Lágrimas de Sangue', de 1968. Porque a emissora não traz a dramaturgia de volta, produzindo radionovelas, grandes teatros, e distribuindo para as emissoras da rede EBC? E se vocês tiverem arquivos das radionovelas antigas, poderiam reprisar. E porque a emissora não volta a transmitir em OC? No momento eu e minha família ouvimos todos os domingos, às 23h, o Teatro de Mistério, na Nacional AM, 1130khz do RJ."*

Para esse ouvinte, foi enviada a seguinte resposta:

*"Agradecemos por entrar em contato conosco. Informamos que sua mensagem com sugestões para a programação foi encaminhada para a Coordenação da Nacional de Brasília. Acrescentamos que a programação é feita para atender uma diversidade de fatores e opiniões, a grade é planejada para atender ao maior número de ouvintes possíveis."*

Dentre as quatro mensagens sobre a Rádio Nacional do Rio de Janeiro, consta a seguinte (processo 1-RJ-2018):

*"Sou fã do Teatro de Mistério há quase 50 anos. Fiquei muito contente ao ligar o rádio e ouvir a reprise do mencionado programa, isto talvez em Set/2017. Ontem, domingo, estava ouvindo deitada e o sono levou-me e eu perdi o final, ou seja, não sei quem foi o autor da morte da sexagenária no episódio 'O Colar de Pérolas'. Procurei no site uma forma de comunicação com a emissora, para saber se podem me fornecer a resposta, e vi que o programa também é exibido aos sábados às 7h, o que é melhor para mim, pois o horário de 23h no domingo, é um pouco tarde, pois na 2ª feira levanto-me às 4h30. Sempre amei esse programa, o qual ouvia abraçadinha à minha tia, já deitadas, saboreando aqueles suspenses (relógio marcando meia-noite com suas badaladas, passos, gritos etc); adorávamos tudo isso. Se não estou enganada, nos primeiros episódios o radiador Rodolfo Mayer era o inspetor Santos. A voz do Domício Costa é muito linda! Bem, fiz este pequeno relato para que saibam que trata-se de uma fã muito fiel; aos 18 anos, se aos domingos ia passear com a minha família, levava um rádio-gravador para ouvir e gravar o episódio daquele dia. Continuo a sentir a mesma satisfação dos velhos tempos. Conto com a vossa ajuda para saber quem foi o culpado no episódio 'O Colar de Pérolas'. Acredito que no próximo sábado, não terei a reprise de hoje, e sim um novo episódio com reprise no domingo dia 28 de janeiro. Agradeço antecipadamente pela vossa atenção."*

Duas respostas foram encaminhadas para essa ouvinte. A primeira da área de atendimento da Ouvidoria:

*"Senhora, agradeço muito a mensagem carinhosa. Receba também o meu carinho e o desejo de um ano novo de muita luz".*

A outra resposta é da Coordenação na Nacional Rio:

*"Senhora, a 'Claudina' foi a autora do crime no episódio 'O Colar de Pérolas' que a Rádio Nacional exibiu no último domingo (21). De acordo com a investigação do inspetor Santos, a 'Claudina' estrangulou a sua patroa com o colar de pérolas. Tentando desfazer a cena do crime, Claudina recolheu as contas, porém, uma pérola caiu atrás do pé do sofá mas acabou sendo localizada pelo inspetor Santos. Esperamos ter atendido a sua solicitação e aproveitamos para agradecer a senhora por prestigiar a Rádio Nacional com a sua audiência. Atenciosamente, Coordenação da Nacional RJ."*

Essa ouvinte contestou a resposta com o seguinte argumento:

*"Prezada, é meu dever voltar ao assunto Teatro de Mistério - Rádio Nacional, pois sinto-me honrada em receber a tua resposta ao meu pedido. Nos nossos primeiros dias de Janeiro deste Novo Ano, envio-te esta pequena mensagem: O tempo é a forma de nos mostrar o que realmente importa. Aproveite cada dia. Muito obrigada."*

E a Ouvidoria encerrou o processo enviando a seguinte mensagem:

*"Agradeço muito a mensagem carinhosa. Receba também o meu carinho e o desejo de um ano novo de muita luz."*

Um ouvinte do Litoral de São Paulo (processo 4-RJ-2018) trata do seguinte assunto sobre o programa *No Tabuleiro do Brasil*:

*"Sou apreciador e ouvinte assíduo do programa; gostaria de saber se está disponibilizada on-line a audição dos programas já transmitidos. Parabéns pelo resgate da cultura de nossa nação."*

A Ouvidoria agradeceu e encaminhou a seguinte resposta da Nacional do Rio de Janeiro:

*"Agradecemos os elogios do ouvinte ao desempenho do programa No Tabuleiro do Brasil transmitido, ao vivo, aos sábados e domingos, da 0h às 3h, com produção e apresentação do radialista Geraldo do Norte. Informamos que o programa não está disponível para audição em versão gravada."*

O processo 2-MF-2018 traz a seguinte questão de uma ouvinte:

*"Sou cantautora carioca com dois álbuns lançados. Tenho um trabalho relevante para a cultura brasileira. Trabalho na pré-produção do meu terceiro álbum. Gostaria de enviar meu material para a apreciação dos programas Ao Vivo Entre Amigos, Bossamoderna, Playlist do Zuza, Vozes do Brasil."*

*"Pedimos gentilmente que estabeleça contato com a produtora executiva Máira Ferreira, através do e-mail [maira.ferreira@ebc.com.br](mailto:maira.ferreira@ebc.com.br) para obter mais informações."*

O contato que gerou o processo 4-MF-2018 trata de programa de emissora parceira:

*"Cara Ouvidoria da EBC, eu escrevo este e-mail, pois gostaria de fazê-los uma pergunta sobre o episódio da Rádio Arte que vai ao ar na próxima terça-feira (23 de Janeiro), sobre a Missa Eletroacústica, composta por Maria Eduarda Mendes Martins. Eu sou Maria Eduarda Mendes Martins, compositora da peça que vai ao ar no próximo programa, e eu gostaria de saber como o núcleo da Rádio Arte (ou Grissom) entrou em contato com o meu trabalho. Este seria o endereço certo*

*para o envio desta pergunta? De qualquer forma, esta mensagem não é nenhum tipo de reclamação, ela é apenas uma questão de curiosidade. Desde já, muito obrigada pela sua atenção."*

Eis a resposta da MEC FM, que a Ouvidoria enviou para a pessoa interessada:

*"O programa 'Rádio Arte!' é uma parceria da EBC com a UFMG. A música em questão foi programada pela equipe da Escola de Música da UFMG."*

Um ouvinte (processo 5-MF-2018) reclama do desnível de som na programação matutina da emissora.

*"Saio de manhã para o meu exercício diário, ligo o rádio em 99.3 MHz o locutor está anunciando a próxima peça a ser tocada, ajusto o volume para 70 Db. Entra a música, mas o volume é inaudível. Aumento o volume para os 70 Db. Termina a música entra novamente o locutor que golpeia os meus tímpanos com 110 Db de volume. Abaixo para 70 Db para poder escutar o que ele fala. Entra a nova música e não escuto nada, vou ter que aumentar o volume. Senhores é tão difícil equalizar os dois sinais? Obrigado pela atenção."*

Eis a resposta para esse ouvinte, formulada pela Rádio MEC FM:

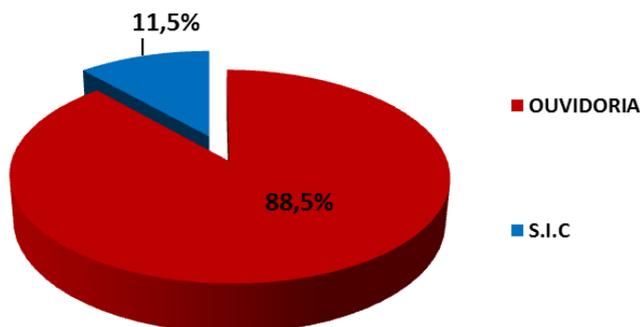
*"Caro senhor, obrigado pela audiência e pela mensagem. Vamos observar o período da programação indicado pelo senhor junto com nossa engenharia e operações, tentado melhorar ainda mais a qualidade do nosso som, para que nossa programação chegue para você com o som mais fiel possível."*

# Estadísticas de atendimento

## Percentuais de atendimento no mês de janeiro

A Ouvidoria da EBC contabilizou, em janeiro, 217 atendimentos, sendo 192 (88,5%) referentes ao atendimento da Ouvidoria e 25 (11,5%) ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Verificamos uma queda de 17% em comparação com o mês anterior, que registrou um total de 261 atendimentos.

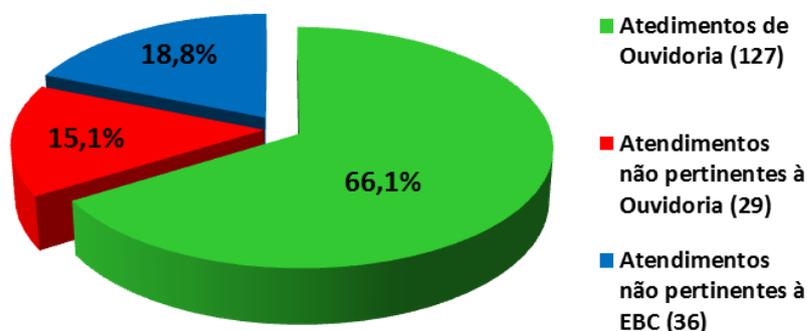
### Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUIDORIA/EBC

Das 192 manifestações enviadas à Ouvidoria, 127 (66,1%) referem-se aos veículos da EBC. Do restante, 29 manifestações (15,1%) não são atendimentos característicos da Ouvidoria, por não se referirem aos veículos, e seriam adequadamente direcionados a um atendimento do tipo 0800 ou "fale conosco". As outras 36 manifestações (18,8%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo, por não serem assuntos pertinentes à EBC.

### Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUIDORIA/EBC

As 127 manifestações referentes aos veículos EBC distribuem-se conforme o quadro.

### Manifestações por veículo

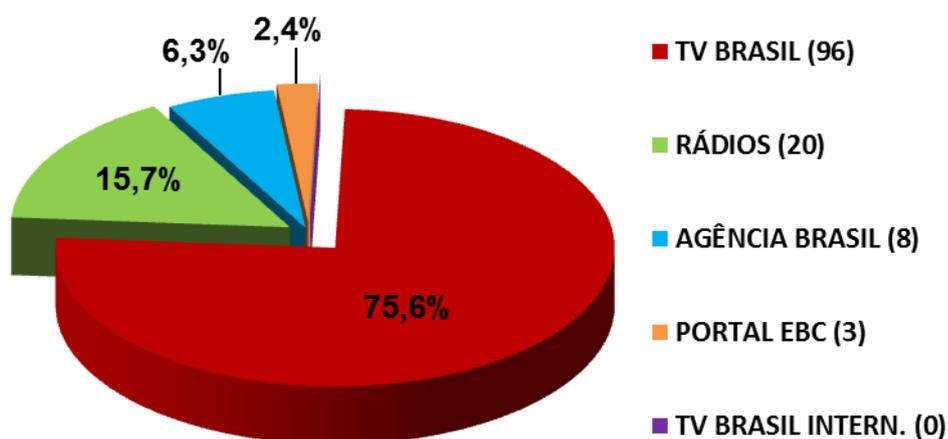
JANEIRO							
VEÍCULO	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
AGÊNCIA BRASIL	3	0	0	0	2	3	8
PORTAL EBC	1	0	0	0	0	2	3
RÁDIOS	3	3	5	0	5	4	20
TV BRASIL	21	1	10	1	24	39	96
TV BRASIL INTERNACIONAL*	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>28</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>31</b>	<b>48</b>	<b>127</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

\*Apenas WebTV

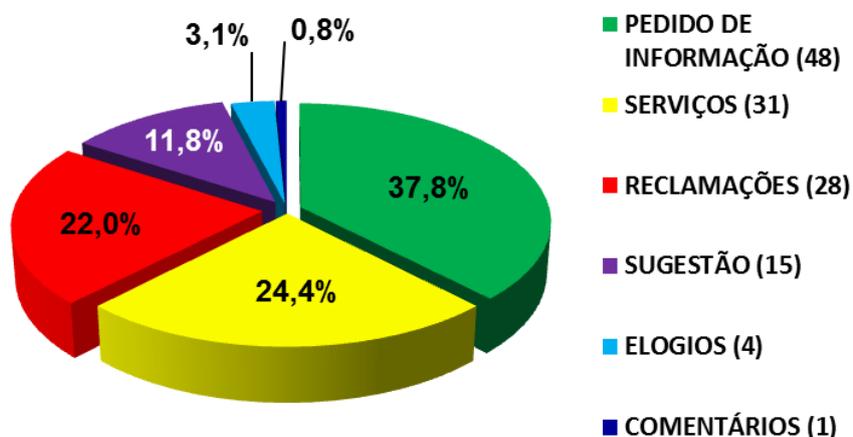
O gráfico abaixo demonstra o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos:

### Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de manifestações por categoria



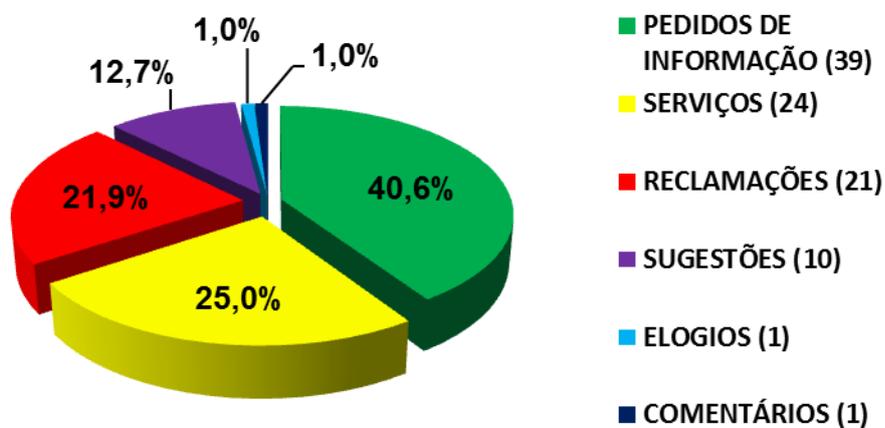
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Quantitativo de atendimentos por veículo

#### TV Brasil

A Ouvidoria recebeu em janeiro, 96 manifestações direcionadas à TV Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

#### Percentual por tipos de manifestações

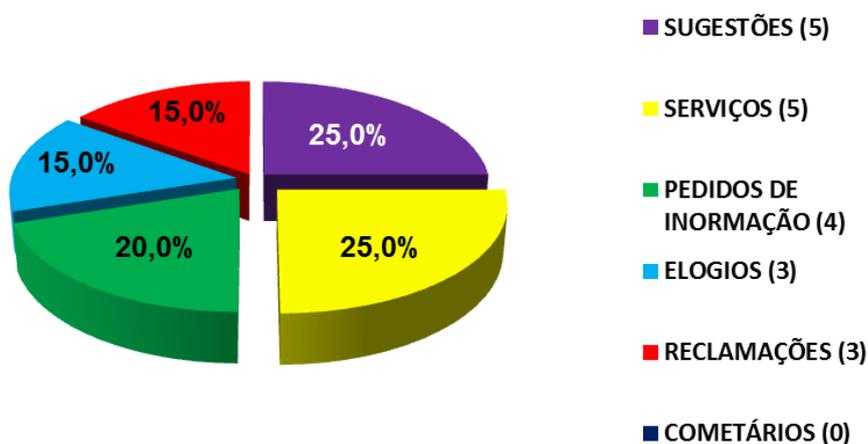


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu, em janeiro, 20 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

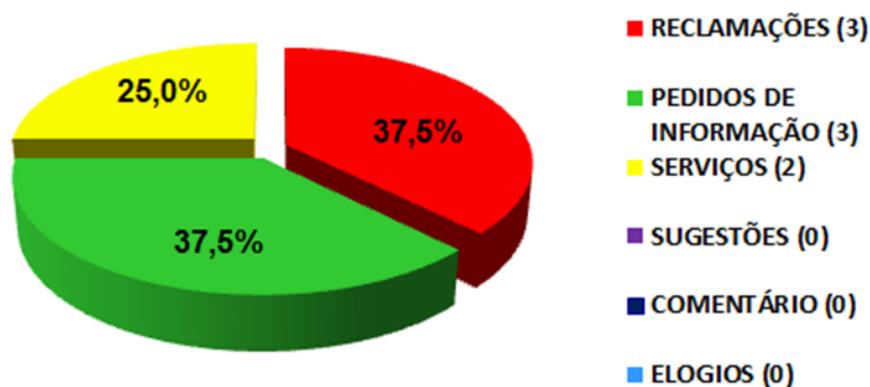
JANEIRO							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
RADIOAGÊNCIA NACIONAL	0	0	0	0	1	0	1
RÁDIO MEC AM – BRASÍLIA	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO MEC AM - RIO DE JANEIRO	0	1	0	0	0	1	2
RÁDIO MEC FM - RIO DE JANEIRO	3	0	0	0	1	1	5
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA	0	0	1	0	3	0	4
RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA - AM	0	0	3	0	0	0	3
RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES	0	0	1	0	0	0	1
RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO	0	2	0	0	0	2	4
RÁDIO NACIONAL FM BRASÍLIA	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>20</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu, em janeiro, 8 manifestações referentes à Agência Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipo de manifestação

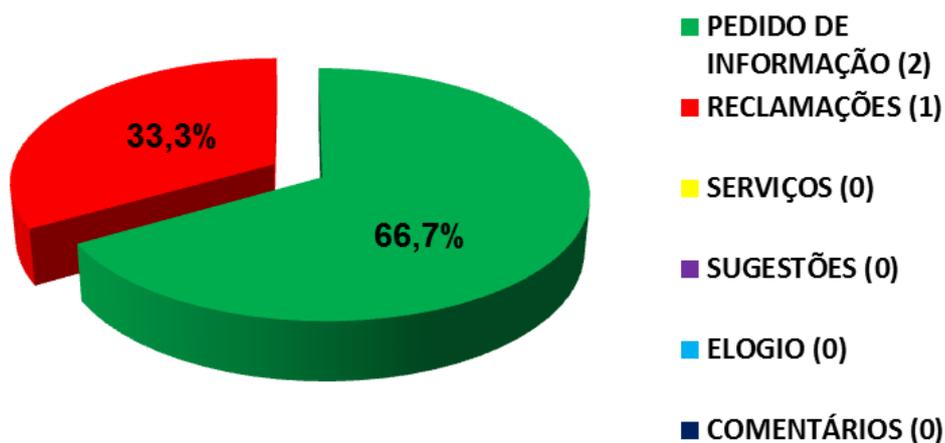


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## Portal EBC

A Ouvidoria recebeu 3 reclamações direcionadas ao Portal da EBC. 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 janeiro a Ouvidoria não recebeu mensagens referente à TV Brasil Internacional.

# Monitoramento e Gestão da Informação

## TV Brasil

### Reclamações

Reclamações – TV Brasil	Total
Problemas com sinal	13
Programação da TV Brasil	2
<i>Nos Corredores do Poder</i>	2
<i>Cenário Econômico</i>	2
<i>Programa Especial</i>	1
Sobre retransmissora	1
<b>Total</b>	<b>21</b>

### Elogios

Elogios – TV Brasil	Total
Programação da TV Brasil	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

### Pedidos de Informação

Pedidos de Informação – TV Brasil	Total
Sinal e sintonização	13
Informação sobre programas	11
Programação da TV Brasil	11
Informações sobre como encontrar conteúdos no portal da TV Brasil	2
Retransmissora	1
Como obter cópia de programa	1
<b>Total</b>	<b>39</b>

## Sugestões

Sugestão – TV Brasil	Total
Pauta/entrevista para programas	7
Programação da TV Brasil	1
Reprise de programas	1
Alterações no formato/cenário de programa	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

## Agência Brasil

### Reclamações

Reclamações – Agência Brasil	Total
Informação errada	2
Expressão usada em matéria	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

### Pedidos de informação

Pedidos de Informação – Agência Brasil	Total
Informações adicionais sobre matéria	2
Reprodução de conteúdo	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

No período a Agência Brasil não recebeu elogios ou sugestões.

## Portal da EBC

### Reclamações

Reclamações – Portal da EBC	Total
Transmissão das rádios via <i>web</i>	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

## Pedidos de Informação

<b>Pedidos de Informação – Portal da EBC</b>	<b>Total</b>
Cadastro	1
Informação sobre demora em atualizar conteúdos no portal da TV Brasil	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

No período o Portal não recebeu elogios ou sugestões.

## Emissoras de Rádios

### Reclamações

<b>Reclamações – Rádios</b>	<b>Total</b>
Diferença de volume entre faixa musical e locução MEC FM	1
Programação da MEC FM	1
Erro ao anunciar músicas	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

### Elogios

<b>Elogios – Rádios</b>	<b>Total</b>
Programação MEC AM	1
<i>Teatro de Mistério</i>	1
<i>Na Trilha da História</i>	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

### Pedidos de informação

<b>Pedidos de Informação – Rádios</b>	<b>Total</b>
Informações adicionais sobre conteúdo/programa	4
<b>Total</b>	<b>4</b>

## Sugestões

<b>Sugestões – Rádios</b>	<b>Total</b>
Retorno de programa à grade de Brasília AM	2
Pauta jornalística	1
Retorno de programa à grade da Nacional da Amazônia	1
Programação da Nacional de Brasília AM	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

Processos penderes

Área Encaminhada	TOTAL
Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia (DOTEC)	4
Diretoria de Jornalismo (DIJOR)	2
Superintendência de Rede (SURED)	2
Gerência de Programação da TV Brasil (SUPTV)	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

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

- 4 reclamações sobre o sinal da TV Brasil.

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Jornalismo:

- 2 reclamações sobre parcialidade em programa;

Processos pendentes de resposta da Superintendência de Rede:

- 2 reclamações sobre qualidade de imagem de retransmissora.

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

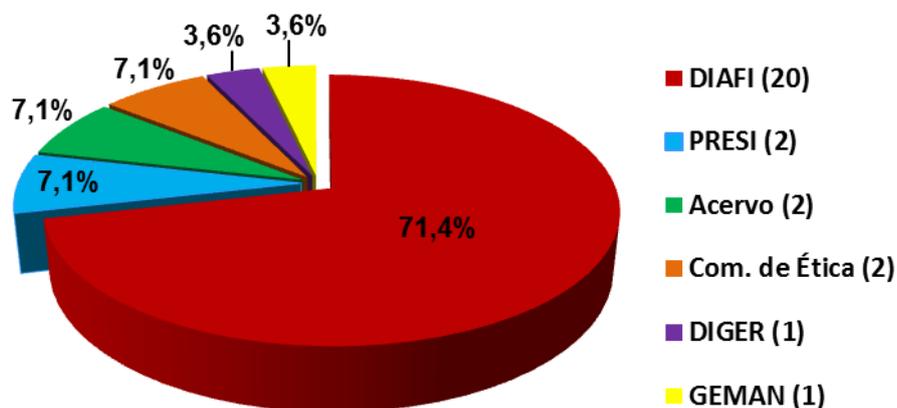
- 1 reclamação sobre programação.

**OBS: Processos pendentes verificados até 6/2/2018, às 13h.**

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

O SIC registrou 25 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.