



**Empresa Brasil
de Comunicação**

Relatório da Ouvidoria

Junho

2016

Ouvidora-geral

Josefi Marques

Ouvidores-adjuntos

David Silberstein

Márcio Bueno

Tiago Severino

Atendimento

Ana Cristina Santos

Daniel Teixeira

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Carlos Genildo

Monitoramento e Gestão da Informação

Jamily Souza

Sheila Lima

Tiago Martins

Apoio à comunicação

Wêdson França

Secretária

Edna Mamédio

Estagiário

Raimundo Lourenço

Sumário

Análise de conteúdo

TV Brasil

Análise técnica de uma edição do Repórter Brasil, edição da tarde.....	6
Enchendo linguiça enquanto o sinal do jogo não vem	7
Análise da entrevista com Dilma Rousseff.....	7
TV Brasil sai do ar no Rio de Janeiro	8
Uma bomba-relógio	9
Delações de Sérgio Machado contra Temer e Henrique Alves.....	9
Sem intervenção, programa Reencontro continua como um palanque eleitoral	10
Desrespeito à comunidade evangélica em programa infantil	11
Emprego medíocre?	12
A prisão de Paulo Bernardo	12

Agência Brasil e Portal EBC

O diabo mora nos detalhes e é vizinho dos números.....	13
Agência Brasil reproduz conteúdo de parceira sem apurar	14
Entre o interesse público e o interesse do público	15
Quando a informação não é óbvia para o leitor.....	15
Agência Brasil diverge sobre nacionalidade do autor do massacre em Orlando	17
Dados que necessitam de revisão	17
Agência tropeça em assunto requeitado pelo <i>release</i>	18
Operação Turbulência no Portal.....	19
Pequenos problemas que falam mal da reportagem	20
Leitores reclamam de erros nos textos da Agência.....	21

Sistema de Rádios

Noticiário de rádio, sem agilidade, contraria a lógica do veículo	22
É preciso superar a cultura machista.....	23
Nacional Informa: uma cobertura quase perfeita dos fatos políticos	24
É preciso ouvir o outro lado	26
Falamos da operação da PF sem citar Paulo Bernardo	26
Oi, que empresa respeitável!.....	27

Ouvidoria nos veículos da EBC

Programas da Ouvidoria	30
Colunas da Ouvidoria.....	30

Manifestações do público

TV Brasil.....	37
Agência Brasil e Portal EBC.....	40
Sistema de Rádios.....	44

Monitoramento e Gestão da Informação

Mapeamento das demandas	48
Processos pendentes	53
Estatísticas de atendimento	55
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....	62

Análise de conteúdo

Análise técnica de uma edição do Repórter Brasil, edição da tarde

A Ouvidoria analisou a edição de 01/06 do Repórter Brasil Tarde. A avaliação final é de que foi um telejornal informativo, correto do ponto de vista da informação e apresentação, mas com alguns pequenos problemas de ordem técnica que consideramos importante apontar.

Quando menos ajuda a dizer mais

Na entrada ao vivo, de Brasília, sobre o anúncio do nome para o Ministério da Transparência e da cerimônia de posse de titulares de outras estatais no Governo interino, o texto muito extenso da repórter acabou propiciando algumas derrapadas. Uma delas foi ao citar que o presidente interino se referiu aos “100 milhões de brasileiros desempregados”, quando ele, na verdade, disse “11 milhões de brasileiros desempregados”, correção que foi feita pela apresentadora ao final da reportagem. Outro equívoco foi cometido ao dizer que Temer afirmou que os gastos com educação e saúde não serão reduzidos com a PEC “que o **Executivo** vai enviar ao **Palácio do Planalto** para limitar os gastos públicos”. Ou seja, o Executivo vai enviar a si mesmo.

Para aliviar a massa de texto e evitar tropeços, as muitas referências às opiniões do presidente interino, Michel Temer, sobre o cenário encontrado ao assumir o governo poderiam ser suprimidas, já que não traziam qualquer informação nova ou relevante para a matéria em pauta, constituindo-se apenas em críticas ao governo da presidenta afastada.

Onde está o começo da matéria?

Outro problema que a Ouvidoria tem percebido é que em algumas reportagens o texto da matéria não tem lide; ou melhor, deixa o lide por conta da apresentadora. O texto da apresentadora, chamado de “cabeça” no jargão profissional, oferece um resumo da informação principal que a reportagem vai trazer. Mas isso não significa que a reportagem poderá prescindir desses dados. Obviamente não se deverá repetir o mesmo texto que a apresentadora já leu, mas há que se trazer a informação completa. Basta ouvir, isoladamente, a reportagem sobre penas mais severas para crimes de estupro, aprovadas no Senado, que facilmente se poderá perceber a falta do referente inicial. O texto começa assim: “agora o projeto de lei da senadora Vanessa Graziotin vai para votação na Câmara dos deputados.”

Na reportagem sobre condições precárias das cozinhas de escolas estaduais e municipais a mesma falha se repete – a reportagem não deixa claro que o que estava sendo mostrado era resultado de uma vistoria do Tribunal de Contas do Estado. Entre o texto lido pela apresentadora e o início da reportagem há um corte natural. No caso dessa reportagem, como apenas imagens dos problemas foram mostradas, a apresentadora poderia ter lido o texto integralmente (como uma nota coberta), dando sequência natural à narração. Dessa forma, não se teria a percepção de uma reportagem incompleta. A reportagem sobre o Enem também apresenta a mesma característica. Imaginem que essas matérias vão para um arquivo – e vão – e não terão a

cabeça de apresentação acoplada a elas; o resultado é que o material terá uma deficiência de informação ou de organização das informações na narrativa.

Uma observação sobre a entonação e modulação de voz da apresentadora: dramatizar o texto de apresentação de assuntos dramáticos ou problemáticos (caso da vistoria em escola) se constitui em interferência de opinião, que não colabora para um bom jornalismo. Interpretar alegremente os assuntos que eventualmente são positivos é igualmente inadequado.

Seu de quem?

No quadro Linha do Tempo, uma falha na edição do áudio deixou uma frase repetir-se duas vezes. O uso de pronomes possessivos na terceira pessoa do singular e do plural, em narração de rádio e TV, também provoca um leve incômodo na compreensão do texto, ainda mais quando são repetidos na mesma frase: "A fama meteórica também trouxe à tona **seus** problemas pessoais e **seu** lado frágil, depressivo e **seus** vícios." Na televisão, soa como se o "seu", se referisse ao telespectador.

Enchendo linguiça enquanto o sinal do jogo não vem

A transmissão do jogo entre Vasco e Goiás, no dia 4/6, pela TV Brasil ficou prejudicada por um problema, à primeira vista, de "procedimentos". O telespectador perdeu 30 minutos de transmissão do primeiro tempo. O programa do pré-jogo teve que ser ampliado enquanto aguardava a normalização do problema. Quando a bola já rolava no campo há 10 minutos, o apresentador do pré-jogo deu o placar inicial e avisou sobre a falha que estava impedindo a transmissão. Depois, o programa foi para o intervalo. Como o problema ainda não havia sido resolvido, a programação colocou no ar um calhau de três minutos – um curta metragem de desenho animado em preto e branco. No retorno do intervalo, o apresentador finalmente chamou o narrador do jogo, para começar a transmissão. Daí em diante, o jogo transcorreu sem qualquer problema aparente de transmissão, narração ou reportagem.

De acordo o departamento de engenharia da EBC, o problema ocorreu porque houve troca do caminhão de externa previsto para aquela transmissão: "o procedimento do dia ficou em desacordo com o procedimento padrão e o sinal só foi recebido na TV Brasil (Rio de Janeiro) após 30 minutos de jogo transcorrido. A empresa terceirizada assumiu a culpa pelo ocorrido".

Análise da entrevista com Dilma Rousseff

A TV Brasil exibiu, no dia 9/6, a entrevista com a presidenta Dilma Rousseff. Desde o dia 5 de junho, quando a produção do material foi divulgada pelas redes sociais, a Ouvidoria começou a receber mensagens de telespectadores que queriam saber quando seria a exibição. Foram 36 demandas no total. A resposta da área informava que não havia data prevista de estreia e que, quando houvesse a decisão, haveria uma chamada durante a programação da emissora para comunicar o horário.

A relevância da entrevista é indiscutível. Dilma é uma das principais personagens da política nacional e está no centro de uma crise que envolve o processo de impeachment que tramita no Senado contra ela. Desde que houve a intensificação do processo de impeachment, nenhuma emissora de televisão brasileira havia realizado uma conversa em profundidade com a presidenta. A versão de Dilma sobre os fatos foi,

até então, veiculada em notas oficiais, a partir de pronunciamento e entrevistas coletivas quase sempre como complementação de reportagens. Na entrevista da TV Brasil, o telespectador teve tempo para ouvir a versão de Dilma.

Em relação à entrevista, os aspectos técnicos deixaram a desejar. A conversa teve trechos editados e não foi veiculada na íntegra. Os cortes da edição foram bruscos. Apesar da experiência do jornalista que fez a apresentação, a postura dele no vídeo deixou a desejar. Balançando incessantemente as pernas e sentando-se relaxadamente na cadeira, a imagem ficou deselegante. Na abertura da entrevista, por exemplo, o entrevistador se refere a Dilma como a pessoa que recebeu “um prêmio”, que é administrar o país em meio a uma tempestade política e em um cenário de dificuldades econômicas. O tom era de ironia, uma espécie de brincadeira que destoava totalmente do nível de seriedade e expectativa que cercava a entrevista.

Durante os primeiros 10 minutos, a entrevista fez uma cronologia das dificuldades econômicas recentes do país. O fato, apesar de relevante, certamente não era o aspecto mais esperado pela audiência, e fez com que o início do programa ficasse arrastado e desinteressante. O assunto urgente, que é o processo de impeachment, demorou a entrar na conversa. Assuntos recentes que eram de conhecimento público através da mídia também não foram abordados.

Ao final, faltaram os créditos da equipe técnica que atuou na produção e transmissão do programa. Se o público reconhecer que há mérito na veiculação da entrevista, os profissionais das áreas técnicas e operacionais não podem ter o trabalho reconhecido.

TV Brasil sai do ar no Rio de Janeiro

No dia 9/6, a TV Brasil saiu do ar por volta das 5h da manhã. Até o fechamento deste texto, a ouvidoria recebeu 49 reclamações. Uma das mensagens foi de Pablo Mendes (Processo 1941-TB-2016). Ele conta que a família não conseguiu assistir a entrevista com a presidenta Dilma Rousseff, porque o canal estava fora do ar. Já Carlos Pinheiro (Processo 1834-TB-2016) afirma que o filho deixou de acompanhar a programação infantil devido à ausência do sinal.

Em resposta aos demandantes, a área técnica informou que houve um problema elétrico onde ficam localizados os transmissores, mas não deu previsão de quando o sinal seria restabelecido. De acordo com a Superintendência de Suporte (Susup), um gerador de externa foi usado como paliativo e o sinal voltou no mesmo dia, às 16h50. Entretanto, até o dia 15 a Ouvidoria continuou recebendo mensagens com reclamações sobre o sinal no Rio de Janeiro, informando de má recepção em algumas localidades e ainda de ausência de sinal em outras.

Os problemas nos transmissores não são novidade nos veículos da EBC. Uma das frequências da rádio Nacional da Amazônia está sem funcionar há quase dois anos. No Rio de Janeiro, a Ouvidoria já registrou, em outras ocasiões, problemas estruturais de eletricidade e no ar-condicionado que interferiram na produção das rádios. No ano passado, em uma pesquisa de satisfação, o público mostrou-se satisfeito com a programação da MEC FM, porém criticou a qualidade da recepção do sinal da emissora.

A Ouvidoria consultou a Susup sobre as dificuldades que a área enfrenta para resolver problemas que afetam os transmissores. Em resposta, o setor informou que nos últimos cinco anos os investimentos caíram praticamente a zero. Também garantiu que existem projetos de atualização e modernização do parque de transmissão, mas é justamente a falta de recursos financeiros que impede o desenvolvimento dos trabalhos.

Uma bomba-relógio

Um dos assuntos mais recorrentes nas reclamações do público é a qualidade do sinal das emissoras da EBC. No dia 9/6, por exemplo, a TV Brasil deixou de ser transmitida para a televisão aberta no Rio de Janeiro, porque houve um desligamento da energia no local onde estão instalados os equipamentos da emissora. A MEC FM também foi prejudicada. Apesar de medidas paliativas para solucionar o problema, a Ouvidoria registrou mensagens de ouvintes e telespectadores nos dias subsequentes.

Questionada pela Ouvidoria, a área de engenharia informou a situação da rede de distribuição de sinal e dos equipamentos das emissoras da EBC. O mapa de risco mostra diversos setores em que a classificação é "extremamente grave" e indica a "necessidade de uma ação imediata". Conforme o mapa de risco, a Nacional FM, por exemplo, tem um transmissor antigo, sem peças e tudo indica que o equipamento vai "piorar rapidamente". O mesmo se aplica para os transmissores da MEC FM que operam em "baixíssima potência".

Os problemas dos equipamentos não são apenas nos transmissores. Na TV Brasil no Rio de Janeiro, o mapa de risco aponta uma situação "muito grave" que envolve câmeras dos estúdios, baterias para câmeras portáteis, ilhas de edição e parte do sistema de ar-condicionado.

Em uma tabela referente ao sistema de eletricidade de Brasília, todos os indicadores mostram uma situação "urgente" ou de "necessidade de ação imediata". Entre os apontamentos estão a infraestrutura elétrica da torre de TV digital, nobreaks sem manutenção e os geradores da sede da empresa no Venâncio 2000.

A Ouvidoria perguntou a razão dos problemas frequentes que os equipamentos das emissoras da empresa enfrentam. De acordo com o setor, "tem cinco anos que nossos investimentos caíram praticamente a zero, sendo que não havíamos sequer concluído o plano inicial de trabalhos de implantação da EBC". Ainda foi informado à Ouvidoria que existem projetos de atualização e modernização. "Ocorre que estamos mantendo o foco na manutenção preventiva e corretiva de nossas estruturas. A dificuldade para a realização dos projetos de atualização e modernização é, sem dúvida nenhuma, a falta de recursos financeiros para tal", informou a área.

Delações de Sérgio Machado contra Temer e Henrique Alves

A edição de 15/6 do Repórter Brasil Noite errou, na escalada, ao noticiar a suspensão do sigilo das delações de Sérgio Machado, ex-presidente da Transpetro. No primeiro trecho da escalada, em um texto confuso, o telejornal afirmou que ao divulgar os detalhes da delação há um acirramento na disputa política, atribuindo a responsabilidade desse embate ao Supremo Tribunal Federal. A afirmação foi a seguinte: "O Supremo divulga os detalhes da delação premiada do ex-presidente da Transpetro, Sérgio Machado, e aumenta a confusão no mundo político".

O outro trecho com equívoco foi que "o delator afirma que presidente interino Michel Temer recebeu 1,5 milhão de reais de doação ilegal para a campanha do PMDB em São Paulo". No entanto, segundo Machado, o presidente interino pediu uma contribuição de 1,5 milhão para a campanha de Gabriel Chalita. O sentido do verbo receber é diferente de pedir. O primeiro sugere que houve uma entrega direta de dinheiro a Temer. Em relação à matéria, o texto foi correto. Até mesmo a impropriedade do uso dos verbos receber e pedir não apareceu na reportagem.

No dia seguinte, a saída do ministro do Turismo, Henrique Eduardo Alves, foi um dos principais assuntos do telejornal Repórter Brasil Noite. A reportagem inicia com a resposta de Michel Temer, em coletiva à imprensa, sobre a delação de Sérgio Machado. Logo em seguida, a matéria trata das informações relativas ao ministro do Turismo. O texto foi correto e informou o que Machado teria dito sobre Alves e mostrou a carta de demissão. A reportagem ainda trouxe a repercussão das delações de Machado no Senado.

Sem intervenção, programa Reencontro continua como um palanque eleitoral

O programa religioso Reencontro continua fazendo publicidade de candidatos às próximas eleições. Desta vez, a conversa em 18/06 foi com o candidato a vereador pastor Alexandre Raposo (PSC). O apresentador do Reencontro informou que o entrevistado vai concorrer a uma vaga na Câmara Municipal de Niterói.

Como ocorreu em outras ocasiões, a entrevista foge da temática do programa, que deveria ser religião, para abrir espaço para pré-candidatos a cargo eletivo. Em geral, as entrevistas que o Reencontro faz com políticos soam como propaganda política, onde pré-candidatos são entrevistados para opinar sobre a política nacional, situação de municípios e informar as bandeiras que defendem. Nessa última ocorrência, o entrevistado trouxe suas impressões sobre a política com comentários como "Niterói passa um momento conturbado politicamente" e "o nosso partido é o Brasil".

O apresentador do programa perguntou, inclusive, se o pré-candidato já tem algum projeto político além da Câmara Municipal de Niterói: "Você tem alguma aspiração a mais para o público fluminense?" A pergunta foi a deixa para o entrevistado recapitular rapidamente sua militância política e garantir que "tudo tem o primeiro passo". Nesse caso, o primeiro passo está sendo dado com a ajuda da TV Brasil, uma emissora pública em que não se pode, por lei, fazer proselitismo político e muito menos propaganda eleitoral gratuita.

Essa não é a primeira vez que a Ouvidoria leva o assunto à diretoria executiva, através dos Boletins, e ao Conselho Curador, através de relatórios.

Confira os vídeos das entrevistas



Desrespeito à comunidade evangélica em programa infantil

A Ouvidoria recebeu, no dia 20/6, a mensagem do telespectador Leandro Domingos (Processo 1963-TB-2016) em que ele reclama do episódio O Profeta, do desenho animado Brichos. "Gostaria de parabenizá-los pela programação principalmente para o público infantil, mas hoje o desenho Brichos debochou do culto evangélico. Concordo que existem pessoas mal intencionadas em todos os lugares, mas para expor uma religião, qualquer que seja, é preciso observar sua fonte e a fonte do evangelho é a Bíblia, por isso sugiro que revejam esse conteúdo e não generalizem o culto evangélico por causa de alguns que infelizmente usam a fé do povo em benefício próprio", afirma.

Inicialmente, a resposta da área para o telespectador foi evasiva: "Muito obrigado pela colaboração e audiência". A Ouvidoria não encaminhou esta mensagem e solicitou ao departamento de programação que analisasse novamente a demanda.

Esta não é a primeira vez que este episódio do desenho Brichos é alvo de críticas. No dia 15/2, a telespectadora Miriam Tomázio (Processo 439-TB-2016) entrou em contato com a Ouvidoria para fazer uma reclamação semelhante. Ela conta que assistiu ao programa ao lado da filha de quatro anos e ficou indignada com a maneira que a comunidade evangélica foi retratada: "Gente isso não é ensinar a criança sobre tolerância, mais sim zombar da fé dos outros. Sou evangélica e me senti envergonhada diante de minha filha do jeito que foi mostrada a nossa religião. Por que não um padre, um espírita ou sei lá quem? Mas sabe de uma coisa, ninguém merece ver isso, pois todos merecem respeito", reclamou.

Naquela ocasião, a Ouvidoria fez uma análise do desenho e constatou as inadequações. A história mostra a chegada do líder religioso Léo do Céu à vila. Apesar de não citar um segmento religioso específico, Léo é caracterizado como um leão que tem o perfil de um pastor evangélico neopentecostal. O discurso do líder religioso está entre a incitação ao medo, promessas de milagres e cobranças abusivas de dízimo.

No final da história, os animais colocam uma câmera oculta na roupa de Léo e descobrem que ele quer arrecadar o máximo de dinheiro para ser candidato a prefeito - uma crítica aos pastores que ocupam cargo eletivo, mas que acaba por incidir sobre todos os que professam a religião, conforme reclamam os telespectadores. O desenho reforça estereótipos ao atacar diretamente um segmento religioso. Valores fundamentais dos neopentecostais, como o dízimo, são retratados de maneira caricatural. De forma geral, o episódio sobre Leó do Céu diz que a base neopentecostal engana seus fiéis. O desenho contribui para manter um modo de leitura distorcido sobre uma prática religiosa, seus líderes e seguidores.

O assunto foi publicado no Boletim da Ouvidoria, publicado em relatório e discutido no Conselho Curador. No entanto, o episódio O Profeta continuou a ser exibido. Pelo menos em três ocasiões para diferentes instâncias da EBC a Ouvidoria apontou as inadequações; no entanto, as reprises não cessaram. Em comunicação direta com a área responsável, a resposta que a Ouvidoria teve foi de que não haviam recebido nenhuma recomendação para retirar o desenho do ar. Ao que tudo indica, a TV Brasil vai persistir no erro de não adotar para si aquilo que recomenda aos outros.

Emprego medíocre?

O telejornal Repórter Brasil Noite, edição de 21/6, veiculou uma reportagem sobre o empreendedorismo entre jovens. A reportagem, produzida pela Rede Minas, mostra que a crise econômica e o medo do desemprego obrigaram profissionais a abrirem o próprio negócio. No entanto, na escalada do telejornal, o apresentador se referiu a essa matéria da seguinte forma: “A maioria dos jovens empreendedores brasileiros preferem se arriscar em busca do sucesso do que se manter em um emprego medíocre”.

Não há na reportagem qualquer menção relacionada à expressão “emprego medíocre”. A matéria fala apenas que há entre os jovens uma resistência em ficar durante anos em uma empresa. Então, vale a pergunta: o que seria, para o Repórter Brasil, um emprego medíocre?

A prisão de Paulo Bernardo

Na edição do dia 23/6, o telejornal Repórter Brasil Tarde noticiou de forma precisa a prisão do ex-ministro Paulo Bernardo. Da esplanada dos Ministérios, uma jornalista deu os detalhes ao vivo sobre a investigação e mostrou rapidamente a movimentação da Polícia Federal em frente ao prédio onde reside o ex-ministro. Houve também nota da defesa do ex-ministro.

Em uma nota coberta, o Repórter Brasil também mostrou a trajetória política recente de Paulo Bernardo como ministro dos governos Lula e Dilma. Um equívoco observado nessa nota foi no trecho que explica que Bernardo teria favorecido uma empresa de informática responsável pela gestão dos contratos de crédito consignado dos servidores públicos. Para ilustrar essa informação sobre os empréstimos consignados, a reportagem mostrou imagens de dois idosos, já que essa é uma modalidade de crédito usualmente utilizada por aposentados. No entanto, para o telespectador desatento, pode dar a entender que aquelas duas pessoas também estariam envolvidas no esquema.

Ao vivo, uma repórter de São Paulo complementou as informações da operação. Como ocorreu anteriormente, as informações foram precisas e bem detalhadas. O que deixou a desejar foi não apresentar o posicionamento da defesa de duas pessoas que foram presas e outras duas que foram conduzidas judicialmente. Entre os conduzidos está o jornalista Leonardo Attuch, editor responsável do site Brasil 247. Pela manhã, o site emitiu uma nota informando que não houve condução, mas um convite para Attuch prestar depoimento na Polícia Federal.

O diabo mora nos detalhes e é vizinho dos números

Com a aproximação dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos Rio 2016, começa a temporada dos exageros nas estimativas de quanto dinheiro os turistas estrangeiros que são esperados para assistir estes megaeventos vão injetar na economia do país. Muitas vezes os exageros são das autoridades responsáveis pelos eventos ou dos dirigentes das organizações interessadas na promoção do turismo, mas os jornalistas também podem se confundir diante dos dados que são apresentados; as duas situações assinalam a importância de um cuidado especial na apuração das informações.

Em matéria publicada pela Agência Brasil em 3/6, "Isenção de visto eleva para mais de 500 mil expectativa de turistas na Olimpíada", relata-se que, segundo o chefe da Assessoria Especial de Relações Internacionais do Ministério do Turismo, Acir Pimenta, "os norte-americanos são, em geral, os turistas que mais gastam quando vêm ao Brasil, com cerca de **US\$ 1,5 mil por dia** [grifo nosso] para uma estada de 20 dias, em média, 'bem mais do que o argentino, que gasta US\$ 200 a US\$ 300 por dia'. Por essa razão, a expectativa do ministério é que o aumento previsto de turistas [em função da isenção de visto para turistas dos Estados Unidos, Canadá, Austrália e Japão] também se configure no reforço de recursos de moeda forte para o Brasil".

Dados mais realistas podem ser encontrados na pesquisa realizada pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica (Fipe) para o Ministério de Turismo através de entrevistas com mais de dez mil turistas estrangeiros que estiveram no Brasil para a Copa do Mundo em 2014. De acordo com os resultados dessa pesquisa, "a média de desembolso diário foi de US\$ 134. (...) Em termos totais, o gasto per capita do estrangeiro durante a Copa foi de pouco mais de US\$ 2 mil para um tempo de permanência médio entre 13 a 15 dias".

No meio de um texto longo e cheio de dados, o exagero na matéria da Agência Brasil referente ao gasto diário facilmente passa despercebido. No entanto, este tipo de erro, seja oriundo da falta de apuração ou da falta de aspas por parte do repórter, não é sem consequências. Neste caso, ele serve para reforçar expectativas falsas em relação aos impactos econômicos dos megaeventos. A única maneira de evitar a armadilha do poder de persuasão aparentemente objetivo dos dados é de estar constantemente atento para questionar e conferi-los.

Acesse aqui a matéria:

[Isenção de visto eleva para mais de 500 mil expectativa de turistas na Olimpíada](#)

Agência Brasil reproduz conteúdo de parceira sem apurar

Às 9h09 da manhã de sexta-feira, 3/6, a Agência Brasil reproduziu uma reportagem da Agência Sputnik Brasil sobre os confrontos em várias partes da capital da Venezuela, Caracas, provocados pela falta de comida e outros bens e serviços. Os confrontos tinham acontecido no dia anterior, mas este fato não foi registrado. Além disso, houve outras omissões e erros de informação que podem ter passado aos leitores uma impressão distorcida dos acontecimentos.

De acordo com a matéria, “as manifestações começaram depois que os militares do Exército Nacional confiscaram produtos em várias partes do bairro San Martín a fim de enviá-los aos centros de abastecimento locais, onde são entregues à população. Segundo a informação divulgada pelo canal de televisão NTN24, os habitantes do bairro quiseram impedir o confisco. A agência El Nacional informa que, nos confrontos, o Exército usou gás lacrimogêneo. Depois, os protestos se deslocaram para outros bairros de Caracas, chegando também ao centro da cidade, onde as pessoas encheram a Avenida das Forças Armadas, entrando em confronto com os militares. Seis pessoas foram detidas”.

Ao contrário do que consta na reportagem, os militares do Exército venezuelano não tiveram nenhuma participação nesses eventos. A força responsável pelo confisco dos alimentos e pela repressão dos manifestantes foi a Guardia Nacional de Venezuela, equivalente à Polícia Militar. A Guardia Nacional tem sido mobilizada frequentemente pelo governo contra os protestos da oposição. Desta vez foi contra as pessoas que aguardavam em filas a chegada de caminhões que transportavam produtos como arroz e açúcar aos mercados para os quais os alimentos foram destinados.

É interessante notar que na versão da Agência Sputnik em francês a identificação da força foi correta: “Garde nationale”. Em uma versão resumida no site da agência em inglês a referência foi mais genérica: “security forces” (forças de segurança). Nos sites da agência em espanhol e italiano o assunto não foi noticiado. O erro na versão brasileira pode ter sido um lapso da tradução. Mas nem por isto a importância deve ser minimizada, pois, dependendo das circunstâncias históricas, existem diferenciais entre os diversos braços das forças armadas de um país que afetam sua disponibilidade para serem acionadas no cenário político interno. Neste caso, por exemplo, há relatos de que o Exército venezuelano, embora longe de mostrar simpatia à oposição do país, rechaçou uma iniciativa do governo de usá-lo para interferir, no dia da votação, nas eleições parlamentares que deram uma maioria para a oposição em dezembro de 2015.

Depois de confiscados, os alimentos foram levados para locais caracterizados na reportagem como “centros de abastecimento locais”, onde os alimentos “são entregues à população”. É possível detectar nesta linguagem traços sugestivos de uma política nos moldes do Robin Hood, que tirou dos ricos para dar aos pobres. Faltou informar que San Martín, onde os protestos começaram, é um bairro cujos habitantes são das classes médias e populares e que os centros de abastecimento locais são os Comitês Locais de Alimentação e Produção (CLAP), criados pelo governo em abril para lidar com a crise de abastecimento. Para participar na distribuição dos alimentos, as famílias têm que se registrar nos CLAP. Estes comitês já foram denunciados pela oposição por praticarem favoritismo em prol das áreas pobres dominadas pelo partido do governo (PSUV), segundo veículos da imprensa venezuelana.

Enfim, sem que seja preciso entrar mais profundamente na polêmica sobre as causas da crise e da sua eventual exploração pela oposição, a cobertura está incompleta quando deixa de constatar toda a extensão da presença governamental nas respostas e está errada quando deixa de identificar corretamente as organizações encarregadas de executar essas funções. O fato do conteúdo ser proveniente de uma agência parceira não exime a Agência Brasil de sua responsabilidade de apurar as informações que são repassadas aos seus leitores.

Acesse a matéria:

[Falta de alimentos provoca confrontos na Venezuela](#)

Entre o interesse público e o interesse do público

A Agência Brasil publicou apenas uma notícia, na última semana, sobre a crise na Venezuela e a posição do governo brasileiro em relação à situação daquele país, apesar de ter havido um encontro em Brasília, na terça-feira (14/6), entre o líder da oposição venezuelana, Henrique Capriles, e o ministro das Relações Exteriores, José Serra. Houve também uma onda de protestos e saques em várias cidades venezuelanas na terça e quarta-feira (14 e 15/6), com centenas de prisões e quatro mortes.

As notícias mais recentes divulgadas pela Agência Brasil sobre esses aspectos da crise venezuelana foram uma matéria fornecida pela Agência Sputnik Brasil (3/6) sobre os confrontos provocados na capital, Caracas, pela falta de alimentos, e outra (6/6) sobre uma nota emitida pelo ministro Serra, expressando a apreensão com que o governo brasileiro está acompanhando a situação, o apoio a iniciativas para promover o entendimento entre o governo e a oposição e a disposição de colaborar com o atendimento das carências mais críticas da população (alimentos e medicamentos).

Enquanto isso, quatro matérias foram publicadas na quarta-feira (15/6) sobre o menino arrastado e morto por um jacaré em um complexo turístico da Disney em Orlando, no estado da Flórida, nos Estados Unidos.

Quando a informação não é óbvia para o leitor

Em 18/5 uma matéria publicada pela Agência Brasil informou sobre a decisão da ministra do Supremo Tribunal Federal (STF), Rosa Weber, de notificar a presidenta afastada, Dilma Rousseff, sobre uma interpelação judicial proposta por seis deputados federais, que questionaram a utilização da expressão "golpe de Estado" em discursos onde ela se referia ao processo de impeachment. Três semanas depois, em 8/6, outra matéria foi publicada sobre a resposta entregue ao STF pela presidenta afastada.

O fato da ação ter sido acatada pela ministra e atendida pela presidenta afastada - a resposta não é obrigatória nesses casos - implica que algo de natureza jurídica estava em jogo. Nos conteúdos das duas matérias, porém, o que transparece é mais uma disputa retórica que teve a Corte como palco.

As duas matérias reproduziram os argumentos apresentados pelos dois lados. Na primeira matéria consta que a acusação feita pelos deputados contra a presidenta afastada era dela fomentar ruptura na sociedade brasileira e eles cobravam explicações sobre “a natureza, os motivos e os agentes desse suposto ‘golpe’”, para, de acordo com a matéria, livrar a nação das dúvidas sobre o que e quem ela estava denunciando.

Por sua vez, a segunda matéria assinala que a defesa da presidenta afastada se apoiava, dentre outras evidências, nos escritos de juristas, cientistas políticos e jornalistas que aderem à tese de que um golpe de Estado está em curso no Brasil e nas gravações feitas pelo ex-presidente da Transpetro, que revelam o que seriam os verdadeiros motivos por trás do processo de impeachment. Além disso, a defesa alegava que o incômodo dos membros e defensores do governo interino com o uso da expressão “golpe” demonstrava que “as palavras, sempre que expressam uma realidade que se deseja ocultar, ferem de morte os ouvidos dos que preferem o silêncio à revelação da verdade”.

Nesta troca de argumentos o que a reportagem deixou de esclarecer foi o objetivo jurídico por trás da iniciativa dos deputados. Os leitores podiam imaginar que a presidenta afastada estivesse sendo o alvo de acusações de atos de perturbação da ordem pública, algo semelhante aos atos de subversão no tempo do regime militar. A resposta dela, inclusivamente com referências citadas na segunda matéria a sua resistência à prisão e às torturas naquela época, tende a reforçar esta impressão.

Na realidade, o propósito dos deputados era de induzir a presidenta afastada a “dar nome aos bois”. Dai a importância de entender a função da “interpelação judicial”. De acordo com a professora de direito penal da Universidade Federal de Pelotas e da Universidade Católica de Pelotas, Ana Cláudia Lucas: “O artigo 144 do Código Penal Brasileiro assegura o pedido de explicação em juízo, ou interpelação judicial, sempre que alguém se julgar ofendido por referências, alusões ou frases que podem caracterizar, em tese, calúnia, difamação ou injúria, mas que contém, pela dubiedade ou ambiguidade das palavras proferidas, incerteza sobre a ocorrência do crime”.

Então, o que os deputados fizeram foi montar uma armadilha para tentar obter provas suficientes para acionar a presidenta afastada por crimes contra a honra. Neste contexto, outro trecho da resposta citado na segunda matéria, sobre a identidade dos agentes do suposto golpe, ganha outra conotação. Neste trecho a defesa afirmava que “fica evidente de que todos os agentes públicos e privados, que de forma dolosa tenham atuado, de algum modo, para que esse processo de impeachment tivesse andamento, indiscutivelmente, devem ser tidos do ponto de vista histórico e político como coautores deste golpe de Estado em curso no Brasil”.

Percebe-se, portanto, que para a defesa a retórica não foi retórica pura. Foi retórica para não cair em uma armadilha. Em toda a manifestação da defesa, aliás, nenhum nome foi citado diretamente. Apareceram apenas referências indiretas. Para os produtores da reportagem, este aspecto da resposta não ser comprometedor podia ser tão óbvio que a informação pudesse ser dispensada. Para os leitores, porém, ela teria proporcionado outra dimensão à reportagem.

Leia as matérias: [“Dilma é notificada pelo STF para explicar por que chama impeachment de golpe”](#) - [“Em defesa no STF, Dilma reitera que está em curso um golpe de Estado no país”](#)

Agência Brasil diverge sobre nacionalidade do autor do massacre em Orlando

No domingo, 12/6, a Agência Brasil publicou sete matérias nas quais Omar Mateen foi identificado como responsável pela morte, durante a madrugada, de 49 frequentadores de uma boate gay nos Estados Unidos. Duas das matérias não deram nenhuma informação sobre a origem da família do assassino, que nasceu nos EUA, mas em duas ele apareceu como “filho de paquistaneses” e, em outras três, como “filho de afegãos”.

A identificação correta – que Mateen é filho de afegãos – está nas duas primeiras matérias da sequência, ambas produzidas por um correspondente da Agência Brasil nos EUA, que citou várias fontes locais das informações. A identificação errada do Mateen ser filho de paquistaneses veio nas duas matérias seguintes. Ambas foram produzidas pela reportagem, em Brasília, cuja pauta eram as mensagens sobre o acontecimento postadas no Twitter pelo presidente interino, Michel Temer, e pela presidenta afastada, Dilma Rousseff. Nessa matéria, a origem da família do assassino entrou como um dado complementar, sem referência à fonte da informação. Mais tarde, em outra matéria produzida também pela reportagem de Brasília, a identificação foi feita de forma correta. Mas o erro nas duas matérias anteriores não foi corrigido.

Embora pareça um erro banal, cometido por distração, é necessário frisar que as implicações são bastante sérias, por envolverem a questão das origens e possíveis vínculos do autor de um crime que está sendo tratado como um ato de terrorismo. A gravidade se configura, como sempre, na multiplicação do erro por várias outras mídias que reproduzem, na íntegra, as reportagens da Agência Brasil.

Acesse as matérias:

[EUA: identificado como o atirador, Omar Mateen tinha 2 licenças de arma de fogo](#)

[Massacre em boate de Orlando é um dos maiores atentados da história dos EUA](#)

[Pelo Twitter, Temer lamenta atentado em Orlando](#)

[Dilma condena intolerância e preconceito ao lamentar atentado nos EUA](#)

[Não há notícias de brasileiros entre vítimas de ataque a boate em Orlando](#)

Dados que necessitam de revisão

O assassinato de 49 frequentadores de uma boate gay nos Estados Unidos na madrugada de domingo, dia 12/6, teve ampla repercussão no Brasil. Uma das perspectivas pelas quais a Agência Brasil registrou os reflexos e as reações foram as manifestações solidárias que ocorreram em várias cidades brasileiras. O alto índice de homicídios de integrantes da comunidade LGBT no Brasil é um dos fatores principais que motivaram essas manifestações.

Uma das matérias publicadas pela Agência Brasil na noite de domingo - [Ato em São Paulo lembra massacre em Orlando e homenageia vítimas de homofobia](#) - foi sobre um ato realizado na cidade de São Paulo em homenagem às vítimas. A reportagem entrevistou dois participantes.

Um deles foi Maju Giorgi, do movimento Mães pela Diversidade. Segundo a entrevistada, “o Brasil é campeão mundial de assassinatos por violência homofóbica. A cada dia, no ano passado, 315 LGBTs foram mortos”.

A cifra apontada pela entrevistada e citada entre aspas na reportagem está correta, mas para o ano inteiro, não como índice diário. Se o índice diário fosse 315, o total anual de vítimas de homicídios homofóbicos no Brasil seria quase o dobro da soma de todas as mortes violentas intencionais no país, de acordo com os dados mais recentes do Anuário Brasileiro de Segurança Pública: 48,5 mil em 2014.

O problema da homofobia no Brasil é grave. Nos rankings de várias Ongs nacionais e internacionais, o Brasil é de fato o líder mundial no número de vítimas de homicídios homofóbicos. Mesmo assim, quando dados estatísticos são citados, compete, ao redigir o texto, perceber e evitar as incorreções nas falas dos entrevistados, para não reproduzi-las. Para esta finalidade, os dados podem ser comparados aos parâmetros que são de conhecimento geral, mais ainda para os profissionais do jornalismo, que trabalham regularmente com os resultados de estudos como o Mapa da Violência, por exemplo. Exageros, ainda que nas falas dos entrevistados, minam a confiabilidade das informações e do veículo que as divulga.

Agência tropeça em assunto requeitado pelo *release*

Na segunda-feira (13/6), às 18h30, a Agência Brasil publicou uma matéria com o título “[Ministério prorroga 23 adesões ao programa de proteção ao emprego](#)”, conhecido pela sigla PPE. Na manhã do dia seguinte a Ouvidoria recebeu uma demanda sobre a matéria, que foi encaminhada imediatamente à Suadi.

Na mensagem o demandante, que trabalha na redação de uma empresa de comunicação especializada na indústria automobilística, reclamou: “A notícia divulgada em 13/6 sobre a prorrogação do PPE nas montadoras é antiga. Nem Mercedes nem Volkswagen prorrogaram o PPE, trata-se aparentemente de um *release* com conteúdo antigo publicado pela agência”.

Na verdade, o conteúdo da notícia não era antigo. Pelo contrário, as informações transmitidas pela Agência Brasil apareceram em uma notícia divulgada no site do Ministério do Trabalho e Previdência Social (MTPS) na mesma data. Porém, com falhas e omissões que acabaram contaminando as informações reproduzidas pela Agência Brasil. A principal delas se reflete no tempo verbal utilizado no título: “prorroga”, que dá a impressão de que se trata de determinações atuais do Ministério, quando na realidade as 23 adesões prorrogadas ocorreram ao longo do período desde a implantação do PPE em agosto de 2015. Além disso, dentre as adesões prorrogadas, algumas não foram prorrogadas outra vez quando o prazo da primeira prorrogação expirou.

A Agência Brasil respondeu ao demandante: “Identificamos o erro um dia depois da publicação da matéria e, depois de nova apuração, alteramos o texto e o título”. No final da matéria foi acrescentada uma nota avisando que a matéria tinha sido alterada e que “as prorrogações foram feitas no período de agosto de 2015 a fevereiro de 2016 – informação que não constava no texto original.

O título foi alterado para esclarecer essa informação”. Depois da alteração, o título ficou “Ministério prorrogou 23 adesões ao Programa de Proteção ao Emprego, diz balanço”.

Se o equívoco foi apenas em decorrência de um lapso da Assessoria de Imprensa do Ministério, não se sabe. A notícia no site do Ministério foi atualizada no dia seguinte, mas o título continua no presente: “Ministério do Trabalho prorroga 23 adesões ao PPE”, e o que exatamente foi alterado no texto não está especificado. Além disso, como se pode observar em outra matéria publicada esta semana pela Agência Brasil com informações sobre o PPE, a posição do governo interino em relação aos programas existentes abriga ambivalências que requerem atenção quando a reportagem fizer a contextualização da notícia.

Operação Turbulência no Portal

Na terça-feira (21/6) a capa do Portal EBC exibiu a seguinte manchete sobre uma operação da Polícia Federal: “[PF prende quatro pessoas em operação envolvendo avião de Eduardo Campos](#)”. A manchete foi acompanhada por uma foto de um homem fardado, que apontava para a imagem de um jato executivo projetada na parede ao lado.

Para os que não tinham conhecimento dos detalhes da operação (apelidada “Turbulência”), que vinha sendo noticiada desde a manhã daquele dia, a primeira impressão era, provavelmente, de algo relacionado ao acidente que matou o então candidato à Presidência da República, Eduardo Campos, junto com outras seis pessoas, em agosto de 2014.

Não foi exatamente isto que a manchete anunciou, mas a imprecisão da expressão “envolvendo avião”, corroborada por uma foto que sugere a apresentação técnica de informações de cunho aeronáutico, contribuíram para produzir a associação com o acidente, que está mais vivo na memória do público do que as suspeitas, levantadas à época e que vêm à tona novamente agora, sobre possíveis irregularidades no financiamento da campanha do ex-candidato.

A foto propicia uma associação direta com o acidente, pois ilustrou muitas reportagens sobre as investigações da queda do avião. Na Agência Brasil, a matéria foi publicada em 26/01/2015 com o título “[Relatório da Cenipa é inconclusivo sobre causas de acidente com avião de Eduardo Campos](#)”. A legenda da foto: “O investigador encarregado, tenente-coronel Raul de Souza, apresenta dados sobre a investigação do acidente com a aeronave que vitimou o então candidato à Presidência da República, Eduardo Campos”.

A matéria publicada no Portal foi produzida pela Agência Brasil e publicada às 10h48, como suite de uma matéria divulgada mais cedo, às 8h47. O título da primeira matéria foi explícito sobre o papel do avião na operação: “[PF investiga relação de lavagem de dinheiro com avião de Eduardo Campos](#)”; a matéria informa ainda que “os detalhes da operação serão divulgados pela PF em entrevista coletiva, às 10h, na Superintendência da PF no Recife”. Quem tenha lido a primeira matéria ou as notícias publicadas em outros veículos antes de ver a manchete e a foto na capa do Portal não teria caído no engano de imaginar que esta se referisse à queda do avião, mas de um fato novo que só veio à tona no começo do dia.

Em uma reportagem, a foto torna-se parte do texto, contribuindo para ampliar a informação, “contando” uma parte da notícia. Quando não há fotos relacionadas aos acontecimentos e se tem que recorrer ao arquivo, o melhor é escolher uma que fique “calada” e não atrapalhe a informação.

Colaborou na análise o estagiário da Ouvidoria, Raimundo Lourenço Ferreira Neto

Pequenos problemas que falam mal da reportagem

Na quarta-feira (22/6) a Agência Brasil publicou uma matéria sobre a decisão do golfista irlandês, Rory McIlroy, de desistir dos Jogos Rio 2016, por causa do risco do Zika. De acordo com o texto, o Conselho Olímpico da Irlanda (OCI) informou que “Rory deveria ser uma das grandes estrelas do Rio 2016, mas agora [com essa decisão] dará uma oportunidade para que outro golfista irlandês assuma a chance de se tornar um atleta olímpico e participar do retorno histórico do golfe [do país] (sic) aos Jogos Olímpicos, após uma ausência de 112 anos”.

O acréscimo, pela Agência, da referência entre colchetes – [do país] – foi um duplo erro: o menos grave, porém não menos importante, é a falta de acento que transforma nação em genitor, com o agravante da percepção de haver também erro de concordância. O equívoco mais grave, no entanto, refere-se à tradução da declaração que está no site do OCI. O texto original não se refere à volta da Irlanda ao evento, mas da modalidade esportiva aos Jogos Olímpicos: *“Rory was set to be one of the big stars of Rio 2016, but now there is an opportunity for another Irish golfer to take up the chance to become an Olympian and participate in golf’s historic return to the Olympic Games after a 112-year absence”*.

É o próprio esporte do golfe, não a participação irlandesa, que está voltando aos Jogos depois de uma ausência de 112 anos. A modalidade só foi disputada duas vezes, nos Jogos de 1900 em Paris e de 1904, em St. Louis (EUA).

Do segundo para o terceiro parágrafo, outra inadequação de tradução: “ele disse que percebeu que sua saúde e da família ‘vem antes de qualquer outra coisa.’ O irlandês informou que ‘embora o risco de infecção do vírus da Zika seja considerado baixo, é um risco, e é um risco que não estou disposto a tomar’”. Obviamente que na língua portuguesa não se “toma” riscos; o verbo correto seria “assumir”. Ainda mais que a frase seguinte começa pela mesma palavra - “Ao tomar conhecimento...”. E também falta um artigo.

Quanto aos motivos da desistência, a matéria da Agência Brasil se limitou ao comunicado da empresa que faz a gestão da carreira esportiva do atleta. Diante da controvérsia em torno dos riscos de contrair a doença e das consequências de uma eventual contaminação, a decisão do golfista comportava uma contextualização mais ampla. Em fevereiro e maio, a Agência Brasil divulgou duas matérias sobre as medidas anunciadas por delegações estrangeiras em relação à prevenção da doença e à liberação dos seus atletas para tomar suas próprias decisões. No final de maio houve várias matérias sobre o pedido de um grupo de cientistas de cancelar ou adiar os Jogos ou transferi-los para outro local e as respostas da Organização Mundial de Saúde (OMS) e o Ministério da Saúde do Brasil a favor da manutenção da programação atual.

Com tantas informações já ofertadas pela Agência, um link, um “saiba mais” ou uma pequena memória dos fatos relacionados tornaria a reportagem mais rica e informativa.

Acesse a matéria:

[Com medo da zika, jogador irlandês de golfe desiste da Olimpíada](#)

Leitores reclamam de erros nos textos da Agência

Dentre os leitores que enviam mensagens à Ouvidoria, há um número crescente que reclamam de uma piora na qualidade do trabalho de revisão e de edição dos conteúdos da Agência Brasil. Os arquivos da Ouvidoria acusam este aumento pela quantidade de demandas classificadas pela equipe de monitoramento como reclamações ou comentários cujo tema é “erro de edição”. Independentemente do elemento de subjetividade que entra inevitavelmente em qualquer processo de classificação desta natureza, o salto de 3 demandas em 2013 e 3 em 2014 para 19 em 2015 e 10 no primeiro semestre de 2016 é incontestável e significativo.

Uma das mais recentes destas demandas, enviada em maio por um leitor de Diadema/SP, dá uma noção das manchas que estes erros deixam no tecido do veículo: “Muito ruim a edição da reportagem de hoje sobre o Uber em São Paulo. Erros de português, erros conceituais como dizer que São Paulo tem 3,2 táxis por habitante. Sofrível. A Agência já teve dias melhores”.

Às vezes trata-se de deslizamentos aparentemente de somenos, que correspondem a falhas que não alteram o sentido dos textos. Há, porém, casos quando o descuido denunciado pelos leitores produz mudanças no sentido das informações transmitidas.

Na sexta-feira (24/6) uma matéria com o título “[Nova operação para recapturar traficante no Rio deixa mais três mortos](#)” relatou a mais recente de uma série de operações da Polícia Civil do Rio de Janeiro para recapturar o traficante Nicolas Labre Pereira de Jesus, conhecido como Fat Family, resgatado cinco dias antes de um hospital onde estava internado. A ação policial fracassou, em parte devido aos problemas na manutenção dos seus equipamentos, acarretados pela crise financeira pelo qual o estado está passando.

A matéria abordou estes problemas em trechos de uma entrevista com Ronaldo Oliveira, chefe das Delegacias Especializadas da Polícia Civil, segundo o qual “se a operação tivesse contado com um dos três helicópteros da corporação, parados há dois meses por falta de dinheiro para manutenção, o traficante teria sido capturado”.

A reportagem prosseguiu, citando o entrevistado sobre a existência de problemas também com os veículos blindados utilizados pelos policiais. Em consequência das carências, segundo ele: “Os policiais estão trabalhando acima do limite deles e com a emoção. Se fosse pela razão, nem sairíamos.” Em seguida, segundo a reportagem, “Oliveira disse que vai reduzir o número de operações enquanto houver garantia de apoio aéreo e terrestre suficiente.” O que ele disse, seguramente, foi “enquanto não houver garantia”. A ausência da palavra “não” na edição da frase passou despercebida, deixando a frase incoerente com o restante do texto.

Sistema de Rádios

Noticiário de rádio, sem agilidade, contraria a lógica do veículo

Desde a madrugada do dia 7 de junho, o mundo político convivia com uma bomba, que era a manchete do jornal O Globo: “Janot pede prisão de Renan, Sarney e Jucá por agirem contra a Lava-Jato”. Foi pedida também a prisão de Eduardo Cunha. Ou seja, poderia acabar na cadeia a alta cúpula do partido que tem a Presidência da República, do Senado e da Câmara dos Deputados. No entanto, o Repórter Brasil, noticiário do sistema de rádios da EBC, que vai ao ar das 7h00 às 7h45, não tocou no assunto. Era como se não existisse. Na escalada, o Repórter Brasil falou de inscrições para o Prouni, da violência física e sexual contra mulheres na Europa e, da área política, anunciou que a Comissão do Impeachment tinha restabelecido o prazo de 15 dias para a defesa e que podia ser evitada a cassação de Eduardo Cunha.

Nada foi dito sobre a bombástica manchete. E não foi o caso de se evitar reproduzir notícias veiculadas por outros órgãos de informação. Na mesma edição, o Repórter Brasil reproduzia informações de outros veículos. Por exemplo, o apresentador abria a primeira matéria dizendo: “Durante o fim de semana, a imprensa noticiou que Temer estaria insatisfeito com a atuação do ministro Fábio Medina Osório...” . Na sequência, a apresentadora diz: “Já a matéria publicada pelo jornal Folha de São Paulo diz que o ministro do Turismo, Henrique Eduardo Alves, teria atuado politicamente para obter recursos desviados da Petrobras...”

Em relação às investigações da Lava-Jato e seus desdobramentos, o Repórter Brasil anuncia que neste dia, 7/6, a Comissão de Ética da Câmara deve votar o relatório que pede a cassação de Eduardo Cunha; segue-se uma matéria extensíssima sobre a situação do presidente afastado da Câmara dos Deputados; diz que Gilmar Mendes autorizou a abertura de novo inquérito para investigar Aécio Neves; Delcídio do Amaral também envolve Aécio Neves; e noticia que Rodrigo Janot foi quem pediu a investigação do prefeito do Rio, Eduardo Paes e do ex-governador de Minas, Clésio Andrade.

Falar de personagens que são protagonistas do assunto bomba, mas em relação a outros assuntos talvez seja mais descabido do que nada dizer sobre eles. Por exemplo, Janot pede a prisão dos quatro que estão entre os mais poderosos da República e o Repórter Brasil diz que Janot pediu a investigação de Eduardo Paes e Clésio Andrade. Pode parecer ao ouvinte pura desinformação, ou falta total de agilidade das equipes de jornalismo. Se não há estrutura para acompanhar mais de perto os acontecimentos, é preciso criar. O Repórter Brasil passa a impressão de que transmite, em sua grande maioria, matérias que já foram ao ar na véspera sem resumir o que já foi veiculado e sem acrescentar dados novos, de preferência do dia.

Os boletins Nacional Informa, a cada hora cheia, também ignoraram o assunto, pelo menos nas edições das 8h00 e das 9h00. Somente o boletim das 10h00 tratou da questão. Na manchete, o

apresentador anunciou: "Janot pede prisão de Renan, Jucá, Sarney e Cunha". A reportagem teve 2 minutos e 18 segundos de duração.

O Repórter Brasil apresentou outros tipos de problemas, menores, em sua edição de 7/6. O jornal veicula um erro de concordância logo na escalada: "*Começa* hoje *inscrições* para o Prouni". Mais adiante, a cabeça da matéria, repete o erro da escalada.

Uma das matérias tinha o seguinte texto: "Durante o fim de semana a imprensa noticiou que Temer estaria insatisfeito com a atuação do ministro Fábio Medina Osório. De acordo com os jornais, Fábio Osório teria questionado a atuação de seu antecessor, José Eduardo Cardoso, na defesa da presidenta afastada Dilma Rousseff, sem consultar o presidente interino, Michel Temer." O texto começa com excesso de intimidade com autoridades, por exemplo, referindo-se ao presidente da República interino, Michel Temer, apenas como Temer. Depois fala em ministro Fábio Medina Osório sem dizer de que pasta. Na sequência, diz que ele teria questionado seu antecessor, José Eduardo Cardoso, também sem explicar em que pasta. O autor do texto parece partir do princípio de que os personagens e seus cargos já são amplamente conhecidos.

É preciso superar a cultura machista

A Ouvidoria recebeu uma mensagem do Coletivo de Mulheres da EBC, protestando contra uma manifestação de misoginia externada no programa No Mundo da Bola, de sexta-feira, 10/6. A certa altura, o comentarista Waldir Luiz está se referindo à reunião do Comitê de Reformas da CBF – Confederação Brasileira de Futebol – que tinha aprovado uma série de mudanças para o futebol brasileiro. Disse Waldir que tinham participado pessoas do ramo, como dois presidentes de clubes grandes, ex-técnicos e ex-jogadores consagrados da Seleção Brasileira e, "*ah, a Ana Paula, aquela Ana Paula Oliveira, ela é só maravilhosa* (âncora Carlos Borges: "*bandeira, bandeira, árbitra de futebol*"), *ela afanou o Botafogo, ela é só maravilhosa* (efeito sonoro de assobio), *mas ela tem um blog, ela é gostosinha, tirou foto na Playboy... mas é um bom caminho*"

Na mensagem, o Coletivo lembra também do caso do "jaburu", que ocorreu no programa Nacional Brasil e também com um profissional do esporte. O trecho a que se referiram ocorreu no dia 12 de maio:

Sidney Rezende: *Sérgio du Bocage, bom dia, como vai?*

Sérgio du Bocage: *Bom dia, Sidney Rezende, quer dizer que você não conhece jaburu?* (no bloco anterior, o apresentador de Brasília, referindo-se ao Palácio Jaburu, perguntou a Sidney Rezende se ele conhecia a ave – Sidney respondeu que não).

Sidney Rezende (respondendo seriamente): *Não, não conheço.*

Sérgio du Bocage: *Eu tenho até umas amigas...*

Sidney Rezende (depois de uma longa pausa e ignorando o comentário): *Eu queria que você me dissesse o seguinte: Copa Libertadores...*

Ambas as intervenções são uma clara manifestação de preconceito de gênero. Quem tem suas opiniões amplificadas e levadas a milhares de ouvintes de uma empresa de comunicação públi-

ca não pode reproduzir uma cultura machista. Não pode veicular carga de preconceito de gênero, cor, religião, etnia, etc. É preciso educar e não deseducar, fazendo programas como se fossem uma conversa de botequim. Um veículo de comunicação público tem o dever de combater manifestações como a referida e não de reforçar uma visão preconceituosa. Por que, ao analisar o desempenho de uma profissional, o comentarista se acha no direito de enveredar por considerações, jocosas, sobre seus atributos físicos?

Em sua mensagem, o Coletivo de Mulheres aponta uma saída para o problema: “Solicitamos que a EBC treine seus profissionais para o fim da cultura machista e responsabilize toda a cadeia de profissionais que atuam em desacordo com as normas ou que não impedem que mulheres sejam tratadas assim.” Essa proposta coincide com uma recomendação feita pela Ouvidoria, na época da contratação do radialista Marco Aurélio, que também havia cometido deslizos que contrariavam os princípios da comunicação pública. Sugerimos, na ocasião, que novos contratados, não importando o grau de prestígio profissional na mídia privada, deveriam passar por um período de ambientação para atuar na mídia pública. Pelo visto, também são necessárias medidas de atualização profissional e educação continuada para os profissionais que atuam há mais tempo nos veículos da EBC.

O coordenador de Esportes de Rádios da EBC, Sérgio du Bocage, que foi relacionado na lista de endereçamento do e-mail enviado pelo Coletivo, antecipou-se a responder por toda a equipe. Ele começa a mensagem reconhecendo a existência do problema e se colocando a favor da proposta de estímulo à reeducação: “Acho fundamental esse treinamento proposto e já havia pensado o mesmo. Não só com relação a esse tema, mas a vários outros também”. Em relação ao caso transcrito acima, onde ele compara “amigas” a “jaburu”, ele conta: “Na mesma hora, logo após falar, liguei para a então gerente, Eliane, me desculpando”. Bocage termina sua mensagem acenando com a disposição para o diálogo: “Podem continuar cobrando pois o que queremos e buscamos é crescer em harmonia, amor e paz”. Há, portanto, o reconhecimento dos erros cometidos e a disposição de superá-los, o que é louvável.

A Ouvidoria informou que a justificativa do coordenador de Esportes das Rádios foi incluída “como resposta da área à demanda, encerrando a parte formal do processo”. No entanto, garantiu que o assunto seria tratado em Boletim da Ouvidoria, que é encaminhado à Diretoria-Executiva, para que as propostas de solução possam ser encampadas e efetivamente implementadas. O assunto também será relatado na próxima reunião do Conselho Curador.

Nacional Informa: uma cobertura quase perfeita dos fatos políticos

No começo da tarde do dia 15/6, como se não bastasse o impacto do pedido de prisão das principais lideranças do PMDB, uma nova bomba abalava o mundo político. O STF decidiu retirar o sigilo do conteúdo da delação premiada do ex-presidente da Transpetro, Sérgio Machado. No depoimento, ele entregou como envolvidos no esquema de propinas ninguém menos que o presidente interino da República, Michel Temer, o presidente do Senado, Renan Calheiros, o ex-presidente da República, José Sarney, o governador do Estado do Rio de Janeiro em exercício, Francisco Dornelles, o presidente do PSDB, Aécio Neves, e mais 16 parlamentares pertencentes a 6 partidos políticos diferentes: PMDB, PSDB, DEM, PT, PP, PSB e PCdoB.

No meio da tarde, os sites de alguns grandes jornais já veiculavam os fatos bombásticos. Ao contrário do que havia acontecido com o episódio do pedido de prisão feito pelo procurador-geral da República, Rodrigo Janot, em que as rádios da EBC custaram a entrar no assunto, desta vez, as emissoras mostraram agilidade. No boletim Nacional Informa das 16 horas, o apresentador já anunciava na manchete: “Sérgio Machado diz que repassou propina a mais de 20 políticos”.

Na matéria, a repórter transmitiu as informações principais, relatando que o ex-presidente da Transpetro envolveu desde o presidente interino da República e o presidente do principal partido defensor do impeachment, o PSDB, até parlamentares integrantes de partidos de esquerda. A reportagem reproduziu inclusive a fala do ministro do STF, Teori Zavascki: “as gravações realizadas por Sérgio Machado revelam diálogos que aparentemente não se mostram à altura de agentes públicos titulares dos mais elevados mandatos de representação popular”.

O boletim Nacional Informa das 17h00 volta ao assunto logo na escalada: “Renan comenta delação de Sérgio Machado e diz que não tem nada a temer”. Na matéria, o repórter informa que o presidente do Senado rebateu a acusação de recebimento de propina. Sérgio Machado diz, na delação, que repassou aos políticos R\$ 100 milhões, dos quais R\$ 32 milhões foram para Renan Calheiros. Em seguida entra a fala do próprio Renan que supostamente se defendia, o que é um direito seu. Só que o áudio, num nível baixíssimo, impediu o ouvinte de saber o que ele alegou.

As rádios foram ágeis na divulgação do conteúdo da gravação. Mas deviam ter procurado todos os citados para que pudessem se defender. Não seria necessário que a defesa fosse no mesmo boletim, mas deveria haver. O único que teve sua fala divulgada, embora problema técnico tenha inviabilizado a compreensão, foi o presidente do Senado, Renan Calheiros. A primeira divulgação da denúncia foi no boletim das 16h00. Nos boletins seguintes já deveriam ser divulgadas as defesas dos acusados, o que não foi feito. O boletim das 18h00, por exemplo, nem toca no assunto. A escalada fala da igreja que desabou em Diadema e da transferência de tecnologia para a produção de vacina contra o HPV.

Em nota, curta, o Nacional Informa das 16h00 tratou de outro assunto: “O presidente do Senado, Renan Calheiros, prometeu para a próxima quarta-feira uma resposta quanto ao pedido de impeachment do procurador-geral da República, Rodrigo Janot, protocolado nesta terça-feira no Senado.” A primeira observação é que o pedido foi protocolado na segunda-feira e não na terça. A segunda é sobre a dubiedade do texto. O ouvinte pode ter entendido que Rodrigo Janot tinha entrado com pedido de impeachment contra alguém, que não foi identificado. Na verdade, o pedido foi feito por duas advogadas, que deveriam ter sido citadas e não foram, e que pedem o impeachment do procurador-geral. A terceira observação é que o principal aspecto do caso não é o presidente do Senado dizer que vai responder ao pedido de impeachment na próxima quarta-feira. O principal foi a mudança de postura de Renan, passando a fazer uma ameaça velada a Janot. Essa mudança, essa ameaça, está sintetizada em uma declaração dele que os jornais publicaram, mas que não entrou na nota divulgada pelo boletim da rádio: “Já arqueei cinco pedidos de impeachment do procurador-geral da República. Esse, eu vou avaliar”.

É preciso ouvir o outro lado

A escalada do boletim Nacional Informa das 14h00 do dia 15/6 anuncia: “O TCU apontou 23 indícios de irregularidades nas contas de Dilma Rousseff em 2015”. O repórter começa dizendo que o TCU analisou 'em caráter preliminar' a prestação de contas da Presidência da República relativas ao ano passado. E decidiu chamar a presidenta afastada, Dilma Rousseff, a prestar esclarecimentos ao Plenário do TCU. De acordo com o repórter, o relator, ministro José Múcio, concluiu que existem 23 indícios de irregularidades, 18 identificadas por técnicos do TCU e outras 5 levantadas pelo Ministério Público das Contas.

Na sequência, o repórter passa a detalhar do que se trata. Segundo o TCU, em 2015 o governo atrasou novamente o repasse aos bancos públicos e ao FGTS referentes aos programas sociais, o que, segundo o repórter, “ficou conhecido como pedalada fiscal”. E prossegue, relatando as acusações do Tribunal. Por exemplo, diz o relatório que o governo voltou a abrir os créditos suplementares ao orçamento sem consultar o Congresso Nacional, o que é vedado pela constituição. Ou seja, foram noticiadas diversas acusações contra a governante afastada e o noticiário não divulgou nem uma linha da própria ou de um representante, que poderia ser um porta-voz ou advogado. Isso vale para qualquer tipo de acusação. Precisamos saber o que dizem as pessoas acusadas. No boletim de ontem, observamos que não foram ouvidos os mais de 20 políticos acusados, na delação premiada de Sérgio Machado, de envolvimento em esquema de propinas. Essa regra básica, de ouvir os vários lados de uma questão não foi respeitada.

Falamos da operação da PF sem citar Paulo Bernardo

Recentemente, a PGR pediu a prisão de quatro membros da cúpula do PMDB, incluindo o presidente do partido, Romero Jucá, o ex-presidente da República, José Sarney, o presidente do Senado, Renan Calheiros e o presidente da Câmara, Eduardo Cunha. Apesar de a notícia estar disponível desde a madrugada, o Repórter Brasil – 7h00 às 7h45 – não tocou no assunto. Além disso, referiu-se aos personagens em questão em relação a outros assuntos. Os boletins Nacional Informa das 8h00 e das 9h00 também nada disseram, embora os noticiários em geral só falassem do da medida tomada pela PGR, da bomba que explodiu no mundo político. Somente no boletim das 10h00, passamos a tratar do assunto. O boletim da Ouvidoria publicou um comentário criticando a demora, a falta de agilidade.

Quinta-feira passada, dia 23/6, outra bomba: a prisão do ex-ministro Paulo Bernardo em nova operação desencadeada em vários estados. Desta vez, não faltou agilidade ao jornalismo do Sistema de Rádios. Às 7h36, dentro do Repórter Brasil, uma repórter entrou diretamente de Brasília e fez um relato detalhado da operação Custo Brasil, como funcionava o esquema de propinas, segundo a PGR, informou que estavam sendo cumpridos 11 mandados de prisão preventiva, 40 mandados de busca e apreensão e 14 de condução coercitiva nos estados de São Paulo, Paraná, Rio Grande do Sul, Pernambuco e no Distrito Federal.

Todas essas informações e as demais constantes da matéria da repórter de Brasília estavam corretas. Mas houve uma falha estranha. Faltou talvez o principal, o que mais chama a atenção, que foi a prisão do ex-ministro do Planejamento, Paulo Bernardo, a busca e apreensão em sua

casa e da mulher, a senadora Gleisi Hoffmann, a prisão preventiva do advogado Daisson Portanova, ligado ao ex-ministro do Planejamento e a condução judicial do ex-ministro Carlos Gabas. Não se compreende falar da operação sem citar os nomes daqueles que, por razões políticas ou não, de maneira justa ou não, acabaram se tornando alvo da PGR e da Polícia Federal.

Terminada esta matéria, entra um repórter da Rádio Inconfidência, de Belo Horizonte, falando de outro assunto: a greve dos transportadores de combustíveis, que já durava três dias, começava a prejudicar o abastecimento dos postos. O ouvinte deve ter pensado que o noticiário sobre a operação Custo Brasil ficaria sem nominar os alvos principais.

No final da matéria sobre a greve, a âncora chama uma repórter da Rádio E-Paraná, que fala sobre a operação da Polícia Federal como se não tivesse tido conhecimento da matéria da repórter de Brasília. O texto era praticamente o mesmo. A repórter repetia a maioria das informações que tinham acabado de ir ao ar. O que salvou foi ter preenchido a lacuna da matéria anterior, ou seja, falou dos principais nomes que foram alvo da operação.

Texto de Curitiba: "O ex-ministro Paulo Bernardo foi preso em casa, em Brasília (foi preciso uma repórter de Curitiba para dar uma informação de Brasília), agora há pouco, mas não há informações oficiais da Polícia Federal da prisão do ex-ministro. Também está sendo cumprido mandado de busca e apreensão na casa dele e da esposa, a senadora Gleisi Hoffmann, no bairro de Água Verde. Policiais Federais também estão na sede do PT, em São Paulo. A defesa do ex-ministro diz que desconhece as razões da prisão e que estranha porque Paulo Bernardo sempre se colocou à disposição das autoridades. A Polícia Federal indiciou Gleisi Hoffmann e Paulo Bernardo a concluir o inquérito sob a suspeita de que o dinheiro desviado da Petrobras teria abastecido a campanha ao Senado da parlamentar."

Oi, que empresa respeitável!

No dia 23/6, o Repórter Brasil, das 7h00 às 7h45, exibiu uma reportagem que, se tivesse sido roteirizada pelo Departamento de Marketing da Oi, não seria tão favorável à empresa. Depois de informar sobre o pedido de recuperação judicial, a reportagem se refere à posição do vice-diretor do Procon do Distrito Federal, que se mostrou bastante simpático à empresa. Segundo a repórter ele diz que o pedido é para que a companhia ganhe tempo para quitar suas dívidas, acrescentando que se o serviço apresentar problemas, o consumidor tem o direito à portabilidade e não será prejudicado.

Um cliente foi ouvido e disse não ter qualquer queixa contra a Oi. Terminou dizendo que não vai deixar de usufruir dos serviços da Oi por causa dessa dívida. O vice-diretor do Procon-DF volta a ser citado. E diz que embora a Oi esteja no topo em relação às reclamações, também está no topo no que diz respeito às resoluções. Segundo ele, a operadora ficou em segundo lugar nas soluções apresentadas aos clientes. No ano passado, teria resolvido 82% dos casos levados ao Procon. Ou seja, mesmo nos aspectos negativos, o saldo é positivo.

A repórter conclui informando que "em comunicado, a Oi afirmou que vinha empreendendo esforços e estudos para otimizar a liquidez e o perfil do endividamento. De acordo com a companhia, a iniciativa visa preservar a continuidade da oferta de serviços de qualidade, manter o

negócio, a função social, preservar o valor, proteger os interesses das empresas Oi, das subsidiárias, dos clientes e acionistas. Com a recuperação judicial, as empresas em dificuldade financeira tentam reestruturar a dívida com os credores”. Ou seja, a reportagem só veiculou as posições favoráveis de um dirigente do Procon-RJ, de um cliente e da própria Oi. O ouvinte pode não entender as razões.

Ouvidoria nos veículos da EBC

Programas da Ouvidoria

A situação dos programas da Ouvidoria nas rádios e na TV Brasil permanece a mesma que foi referida em relatórios anteriores. As dificuldades administrativas para formação da equipe de produção ainda não foram superadas, inviabilizando os projetos. Somente a Coluna da Ouvidoria vem sendo publicada, ainda em página única na Agência Brasil, com inserção no Portal EBC, na seção "Também na EBC". Os arquivos e *links* das publicações ficam armazenados na [página da Ouvidoria](#). No mês de junho foram publicados quatro textos da Coluna, reproduzidos abaixo.

Colunas da Ouvidoria

Presidenta vs. presidente, uma questão ideológica

Nos últimos meses, a Ouvidoria tem recebido mensagens que nos demandam um posicionamento sobre o uso, nos diversos veículos da EBC, da palavra "presidenta". Até agora, foram 13 manifestações. A mensagem de um telespectador de São Paulo/SP resume as demais que reclamam do uso da palavra no feminino:

"Acompanhando a programação de todos os programas de reportagem da TV Brasil, percebe-se que todos os profissionais, ao falarem do assunto do impeachment, tratam a sra. Dilma como presidenta. Será que faltaram à aula de Língua Portuguesa onde diz que os substantivos e adjetivos de dois gêneros terminados em "ente" não apresentam flexão de gênero terminado em "a"? Ou será que a partir de amanhã os mesmos profissionais passarão a tratar o sr. Michel Temer de presidente? Minhas filhas passarão a ser estudentas? Passarei a ser um ouvinto? Por favor, esse erro grotesco (...) deve ser anulado desde já".

Esse assunto foi muito debatido a partir do momento em que Dilma Rousseff, a primeira mulher a ocupar a Presidência da República, solicitou ser tratada por "presidenta" e não por presidente. Certamente movido pela polêmica, o portal de notícias IG encomendou um estudo exclusivo à equipe do Dicionário Aurélio. Embora a Agência Brasil também tenha se referido a isso, recorro a uma fonte externa para não correr o risco de ser mal interpretada: "De acordo com as lexicógrafas Marina Baird Ferreira e Renata de Cássia Menezes da Silva, que realizaram a pesquisa histórica, o substantivo feminino 'presidenta' existe na língua portuguesa desde 1872. Em dicionários, os primeiros registros da palavra ocorrem ao menos desde 1925". A reportagem que divulga o estudo apresenta ainda alguns verbetes sobre a palavra, em dicionários famosos, como Caldas Aulete, Laudelino Freire e Cândido de Figueiredo.

Portanto, não há erro no uso da palavra. Por outro lado, resta a questão da linguagem. A linguagem é formada por fios de ideologias, tecidos na longa trama da história. Mesmo que não saibamos a origem ou reconheçamos suas personagens, legitimamos o passado e atualizamos seus efeitos através do tempo, na linguagem. Talvez esteja aí a raiz do estranhamento com a mudança do termo que designa a ocupante do mais alto cargo da República. Como já demonstraram diversos estudiosos, a linguagem não apenas descreve, mas instaura a realidade e molda comportamentos, estabelecendo e atualizando ordens de poder. O estranhamento com o uso do feminino talvez não esteja na palavra, mas no fato de a palavra evidenciar a mulher naquele cargo onde o masculino tem sido hegemônico.

Olhando para fora dos discursos, podemos ver o retrato da realidade da mulher ainda hoje no Brasil. O noticiário recente, assim como as estatísticas sobre violência, não deixam dúvidas.

O Mapa da Violência 2015 da Organização das Nações Unidas (ONU) mostra que o Brasil ocupa a 5ª posição no ranking global de homicídios de mulheres, em uma lista de 83 países. Nos dez primeiros meses de 2015, do total de 63.090 denúncias de violência contra a mulher, 31.432 corresponderam a denúncias de violência física (49,82%), 19.182 de violência psicológica (30,40%), 4.627 de violência moral (7,33%), 1.382 de violência patrimonial (2,19%), 3.064 de violência sexual (4,86%), 3.071 de cárcere privado (1,76%) e 332 envolvendo tráfico (0,53%). Os atendimentos registrados pelo Ligue 180 revelaram que 77,83% das vítimas são mães e que 80,42% de suas crianças presenciaram ou sofreram a violência.

O discurso implícito no termo “presidenta” refere-se a essa realidade. A polêmica sobre o uso da palavra não é uma questão gramatical, mas ideológica – e a ideologia perpassa a todos. Dos que nos escreveram reclamando contra o uso da palavra “presidenta”, oito eram homens e quatro eram mulheres. Apenas um homem se posicionou a favor do termo.

O ouvinte de Brasília/DF, reclamou do que ele considerou reportagem favorável ao Partido dos Trabalhadores na Rádio Nacional-FM, mas cobrou o fato do apresentador ter se referido a Dilma Rousseff como presidente, no masculino: “o apresentador chamando a Dilma de Presidente e não de presidenta! Por que essa mudança? Quanto desrespeito com o ouvinte.”

Não sabemos a motivação do ouvinte para preferir a palavra no feminino, mas a adesão das emissoras públicas à forma de tratamento solicitada por Dilma Rousseff faz pleno sentido se considerarmos que a missão da comunicação pública é contribuir para a promoção da cidadania e dos avanços sociais. Partindo do princípio (teórico) de que a linguagem materializa ideologias, mesmo as mais indesejáveis, a linguagem também pode ser estratégica para promover mudanças na realidade social. A presidenta fez isso. A comunicação pública, que tem um compromisso com a cidadania, ao adotar a palavra apenas cumpriu o seu papel.

Apesar das notícias, ouvinte reclama o que é público

A EBC esteve frequentando assiduamente o noticiário dos jornalões durante os dias que antecederam a tragédia perpetrada pelo terrorismo contra 49 pessoas na boate Pulse, em Orlando, nos EUA. À exceção da disputa judicial em torno do mandato do presidente da EBC, Ricardo Melo, as reportagens, em geral, não trazem novidades; repetem apenas as mesmas argumentações de matérias antigas, em que se tentava provar que a TV Brasil deveria ser banida do espectro brasileiro da radiodifusão por ter um custo alto de operação e dar “traço” de audiência - eram tempos menos turbulentos e, nessas matérias, a EBC e a comunicação pública sequer eram mencionadas.

Portanto é desnecessário descer a detalhes das reportagens, tanto as daquele período quanto as atuais. Destas, bastam os títulos e subtítulos para se perceber que, o que antes eram críticas insistentes, agora evoluíram para notícias sobre a crescente ameaça que vem rondando a empresa pública de comunicação. A cada dia, manchetes dão garantia de que alguma ação devastadora estaria sendo elaborada nos bastidores do governo interino, como se pode ver:

“Em meio a polêmica, EBC poderá ser extinta pelo governo Temer”; “Geddel Vieira Lima e Moreira Franco defendem fim da empresa pública”; “EBC virou ‘cabide de emprego’ e símbolo de aparelhamento político, diz ministro”; “Geddel Vieira Lima confirma que proposta de extinção da empresa pública ganha adeptos e foi discutida com Temer”; “Como o governo quer retomar a EBC”; “Aliados de Temer pedem extinção da EBC”; “Governo estuda propor MP para tentar resolver impasse na EBC”; “Governo interino de Michel Temer estuda reestruturar TV estatal (sic)”.

Esses títulos e tantas outras matérias decretam, por manchete de jornal, o fim da esperança de que o Brasil avance em direção à concretização de um importante preceito da Constituição Cidadã, outorgando à sociedade o que lhe é de direito – uma comunicação que não tenha vinculação nem com o capital anunciante e nem com a propaganda dos governos de turno. Aliás, no rol de motivos alegados para que o serviço público de comunicação desapareça está a excessiva divulgação de ações governamentais. E os espectadores dos veículos públicos, convencidos dessa impropriedade, reclamam à Ouvidoria. Como aconteceu hoje (16/6), por exemplo.

Muito irritado, o ouvinte Walter Schluter telefonou para a Ouvidoria reclamando da interferência, no meio da programação da MEC FM, do que ele identificou como propaganda do governo. Ele disse que era ouvinte antigo da rádio e que essa foi a primeira vez que isso aconteceu, ao longo de anos. Ele reiterou que a MEC FM é a única rádio que ele escuta e que se isso começar a fazer parte da programação, a emissora perderá um ouvinte fiel.

A Ouvidoria foi conferir; o ouvinte tinha razão. Às 16h10, a programação das rádios públicas foi interrompida bruscamente para veicular a transmissão da cerimônia de assinatura do edital de abertura de 75 mil vagas, para o segundo semestre, do Fundo de Financiamento Estudantil (FIES), pelo ministro da Educação, Mendonça Filho, e pelo presidente interino Michel Temer. Obviamente que a notícia é de interesse público, mas apenas como notícia;

do ponto de vista jornalístico, não se justifica o aparato que invadiu, de supetão, a programação regular das rádios públicas, formando uma espécie de cadeia, transmitindo, ao vivo, uma cerimônia de governo. Essa é a missão da TV estatal, NBR, e do programa A Voz do Brasil.

Não faz sentido trocar seis por meia dúzia. Além disso, até o fechamento dessa Coluna, as notícias devastadoras prenunciadas pelos jornalões ainda não se haviam concretizado. A Ouvidoria considera que não se pode desconhecer que a tensão que ronda o futuro, atormenta e confunde as rotinas, propiciam erros e atropelam as competências. Um erro, seguramente. Essa talvez seja a única justificativa para uma ocorrência que surpreendeu ouvintes e a própria Ouvidoria, pelo que nos desculpamos com o ouvinte da Rádio MEC FM e das demais emissoras públicas.

A entrevista com Dilma Rousseff na TV Brasil

Na semana seguinte à divulgação, pela imprensa, de que a TV Brasil havia feito uma entrevista com a presidenta afastada Dilma Rousseff, a Ouvidoria recebeu dezenas de mensagens de usuários do sistema público querendo saber detalhes, tecendo comentários e perguntando quando a entrevista seria veiculada. Uma telespectadora, por exemplo, indagou: “Foi anunciada a entrevista com a Presidente Dilma e está passando Samba na Gamboa. Vai ou não vai ter a entrevista com Dilma? Quero assistir”.

Detalhes políticos à parte – até porque a imprensa tem-se encarregado sobejamente disso – a entrevista foi ao ar ontem, 9/6, às 21h58, na TV Brasil. Mas até o fechamento desta Coluna, às 18h, a Ouvidoria havia recebido apenas uma manifestação sobre o assunto. O telespectador reclama: “Essa entrevista de Dilma Rousseff, investigada por roubos na Petrobras, é imoral! Não aceito pagar imposto para financiar esse tipo de pouca vergonha!”.

Para que não haja dúvidas quanto às prerrogativas da Ouvidoria, nos antecipamos em esclarecer que nossa missão é também informar o cidadão sobre os critérios técnicos do trabalho realizado nos veículos de comunicação da EBC, principalmente no que se refere ao jornalismo. Em que pese a compreensão do viés marcadamente ideológico das mensagens que nos chegam sobre o cenário político atual – todos querem a prevalência de seus divergentes pontos de vista – insistimos em separar o joio do trigo para melhor compreensão, por parte do cidadão, daquilo que compete à comunicação pública. E que me perdoem o tom eventualmente “professoral”.

Ao entrevistar a presidenta afastada, a TV Brasil carrega a justificativa incontestável do princípio jornalístico de que se deve ouvir todas as partes envolvidas no contexto de um acontecimento. E não se pode contestar que os fatos políticos que impactam fortemente a vida dos brasileiros, inclusive com repercussões no cenário econômico internacional, têm dois personagens principais: Dilma Rousseff, que é a titular da Presidência da República, mesmo que sob risco de impeachment, e Michel Temer, que interinamente ocupa a Presidência.

A cobertura jornalística da vida política do país não pode selecionar uma das partes desse contexto para construir sua narrativa. Acreditamos que o bom Jornalismo, não importa se de uma empresa pública, privada ou estatal, tem com a sociedade um pacto de fidelidade aos fatos e de entrega de uma informação honesta, completa, imparcial – e temos que reconhecer que todos os entes do sistema têm falhado nessa missão.

Omitir parte dos acontecimentos é contar a história pela metade, como quem mutila a realidade e, no jogo de luz e sombra, manipula a informação. Dilma tem sido referida pela mídia comercial a partir de Temer. O público quer saber, mesmo que pela sua face mais banal, o que está acontecendo com ela – sem comida? Sem cabeleireiro? Sem transporte? Ainda anda de bicicleta? O público tem o direito a saber. Isso não quer dizer, de forma alguma, que a Ouvidoria ignora as fragilidades da decisão editorial, de condução da entrevista, falhas técnicas e erros de edição observados na entrevista que foi ontem (9/6) ao ar. Mas essa análise é feita pela Ouvidoria em outro tipo de documento. Por enquanto, concordamos que a entrevista, realmente “exclusiva”, foi uma boa prestação de serviço da comunicação pública à sociedade.

Ao final da entrevista, uma promessa dos gestores do jornalismo público: “A entrevista se insere no esforço de comunicação da EBC para produzir um jornalismo com equilíbrio editorial e pluralidade de pontos de vista (...)”. A conferir.

Em tempo: aos que escrevem à Ouvidoria sobre a flexão de gênero da palavra presidenta, falaremos em outra oportunidade.

Ouvidoria da EBC responde à crítica do Estadão

“A TV chapa-branca” é o título de um texto de opinião publicado em 07/6 pelo jornal O Estado de S. Paulo, o Estadão, em que a Ouvidoria da EBC é criticada, a partir do texto da [Coluna da Ouvidoria](#) de 3/6, publicada no Portal da EBC e na Agência Brasil. Não fossem os equívocos cometidos no texto do Estadão, não haveria motivo para a manifestação pública da Ouvidoria da EBC, da qual sou titular. Diferentemente dos editoriais do jornal, os textos publicados na Coluna da Ouvidoria são assinados, representando, portanto, a opinião da ouvidora e não a da empresa ou de qualquer de suas instâncias. Isso porque acreditamos que opiniões devem ser respeitadas, por mais que discordemos delas; a Ouvidoria da EBC não discute opinião.

Outra importante observação sobre o texto do jornal é que o nome correto da empresa pública de comunicação do Estado brasileiro é Empresa Brasil de Comunicação-EBC, e não Empresa **Brasileira** de Comunicação. O jornal também afirma que a Coluna da Ouvidoria “fez reparos ao trabalho jornalístico alheio” ao se referir ao fato de o Jornal Nacional, da TV Globo, ter dito que a EBC é a “empresa de comunicação do governo federal”. Se houve reparo foi justamente para cumprir o papel que cabe à Ouvidoria de defesa da comunicação pública. E por esse mesmo motivo, repito aqui: a EBC não é do governo federal, mas de toda a sociedade brasileira e uma das funções da Ouvidoria é deixar isso claro, principalmente para os jornalistas que têm o poder de difusão de informações.

Ao contrário do que tão enfaticamente afirma o jornal, o papel da Ouvidoria não se limita “a receber e encaminhar reclamações dos cidadãos a respeito dos veículos da EBC”. Basta conferir o Art. 20 da Lei 11.652/2008, que institui os princípios e objetivos da radiodifusão pública, para ver que uma das obrigações da Ouvidoria é fazer a crítica de conteúdos dos veículos da EBC, encaminhando relatórios ao Conselho Curador e boletins periódicos à diretoria executiva. E isso, justamente para evitar, entre outros deslizes, que a comunicação pública se torne “chapa-branca”.

Os relatórios são públicos; estão na página da Ouvidoria. Todo cidadão poderá consultar e ver, em centenas de textos de análise, o trabalho de defesa de uma comunicação pública em consonância com o “espírito público”, como quer a crítica.

O Estadão, em seu texto de opinião, reclama ainda: “se a EBC fosse realmente ‘do Estado brasileiro’, como disse a Ouvidoria em tom de sermão, não haveria necessidade de reafirmar e enfatizar essa condição”. A leitura um pouco mais atenta do texto da Coluna que o jornal critica explicaria a necessidade de ênfase e reafirmação: “ninguém pode cobrar um direito que não sabe que tem. Essa é a situação que atravessa hoje a comunicação pública no Brasil. Pública, repito”. Por isso talvez a necessidade de didatismo, ou do “tom professoral” e de “sermão” que, indelicadamente, o jornal aponta no texto.

As referências à Ouvidoria, no artigo do Estadão, param por aí. O restante do texto critica a EBC desde o seu nascedouro, passando pelo conturbado momento que a empresa vive atualmente, até vaticinar: “Infelizmente, não é difícil prever que a EBC continuará a ser usada com fins políticos pelos novos donos do poder, pois muitos deles, conforme a tradição patrimonialista brasileira, tendem a considerar que a estrutura do Estado existe apenas para servi-los.”

Tem razão o jornalista que, embora não assine, escreveu isso em nome do Estadão. Pois é justamente para interromper essa tradição patrimonialista e esconjurar o destino sombrio que usurpa dos cidadãos o que lhes é de direito que existe a Ouvidoria.

Manifestações do Público

No mês de junho de 2016, a Ouvidoria da EBC – Empresa Brasil de Comunicação – recebeu 364 mensagens do público relativas à TV Brasil. Foram 109 reclamações, 17 elogios, 36 sugestões, 6 comentários, 121 serviços e 75 pedidos de informação. Na sequência, apresentamos uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Magna Sampaio de Cerqueira (Processo 1707-TB-2016) enviou uma mensagem para saber quando será exibida a novela angolana Jikulumessu. Na, resposta, a área informou que o nome da novela no Brasil será Abra o Olho. A data de estreia ainda não foi definida.

Rosana de Oliveira (Processo 1719-TB-2016) questiona a não exibição dos programas Espaço Público e Brasilianas.org. A área enviou a seguinte mensagem à telespectadora: “Informamos que conforme determinação da direção da empresa os contratos para produção e exibição desses programas na TV Brasil estão suspensos por 120 dias. Agradecemos sua participação e audiência”. Em outra mensagem, ela contestou a informação recebida. “É lamentável o que está acontecendo com a EBC. O único canal aberto com programação louvável e digna de ser assistida. Programação que se importa com a formação da população e não, com a alienação. Por diversas vezes, tive a oportunidade de assistir ótimos debates no Espaço Público e Brasilianas.org. E o mais interessante é que tivemos a oportunidade de ouvir os dois lados da moeda. Programas que não compactuavam com parcialidade”, afirmou a demandante. A área ainda não enviou uma resposta à contestação.

A partir do dia 6, a Ouvidoria começou a receber mensagens questionando quando seria veiculada a entrevista com a presidenta afastada Dilma Rousseff. A informação encaminhada a esses telespectadores era de que a data ainda não havia sido definida e que seriam feitas chamadas ao longo da programação, para comunicar ao público.

No dia 9, telespectadores entraram em contato com a Ouvidoria para informar problemas no sinal da TV Brasil no Rio de Janeiro. Uma das mensagens foi de Wesley Burst (Processo 1837-TB-2016) que afirmou que “a TV está fora do ar em vários bairros”. Em mensagem ao telespectador, a área responsável informou que “a energia foi cortada por problemas técnicos”. No entanto, não disse quando o problema seria solucionado.

No dia 12, a Ouvidoria recebeu a mensagem de Mônica Firme Maciel (Processo 1859-TB-2016) reclamando da falta de sinal da TV Brasil. Maria Margarida Lobo Firme (Processo 1861-TB-2016) também faz o mesmo questionamento. Segundo ela, os problemas começaram no dia 8/6. As reclamações continuaram ao longo da semana. No dia 14, Maria Terra (Processo 1894-TB-2016) fez uma queixa semelhante. No dia 16, Martha Pires Ferreira (Processo 1935-TB-2016) afirma que todas as outras emissoras abertas estão funcionando, apenas a TV Brasil está fora do ar.

Para as demandantes foi enviada a seguinte mensagem da área: "Em atenção à sua solicitação, a Gerência Executiva de Engenharia e Operações de Rádio e TV informou que devido a problemas técnicos no sistema elétrico de nossos transmissores estivemos fora do ar provisoriamente. Não há previsão de normalização da situação".

Outro assunto discutido durante a semana foi a entrevista com a presidenta afastada Dilma Rousseff. "Quero agradecer e parabenizar a TV Brasil, através da exibição nesta quinta-feira (9) da entrevista gravada com a presidenta Dilma Rousseff, feita pelo jornalista Luis Nassif. A referida entrevista marca e mostra que a TV Brasil faz um trabalho de responsabilidade e compromisso com o seu público e traz um jornalismo não direcionado", afirmou Neidinha Castelo Branco (Processo 1911-TB-2016). Francisco Paulino dos Santos (Processo 1915-TB-2016) também enviou elogios à emissora.

Já Salomão Moysés Cohen (Processo 1884-TB-2016) questionou a produção e veiculação da entrevista. "Essa entrevista de Dilma Rousseff, investigada por roubos na Petrobras, é imoral! Não aceito pagar imposto para financiar esse tipo de pouca vergonha!", disse. As mensagens foram encaminhadas para conhecimento da diretoria de jornalismo.

O telespectador Eduardo Rodrigues (Processo 1948-TB-2016) escreveu para protestar contra o que julgou um desrespeito contra boa parte da população de Belém, falta de profissionalismo e desserviço à cultura. O estádio do clube Paysandu é conhecido como "Curuzu". Disse o telespectador que "durante a transmissão do jogo entre Vasco x Paysandu (PA), pela TV Brasil, narrador e comentarista comentaram sobre o significado dessa palavra. O ex-jogador Assis, originário das fileiras do clube do Remo, nosso adversário, do outro lado da Av. Almirante Barroso e que jogou durante vários anos no Fluminense, ligou para a emissora em questão e disse que a palavra é de origem indígena e significa "bolo fecal." Segundo o telespectador, a palavra tem vários significados, entre elas a de monte de cascalho de mineração. E que o estádio do Paysandu foi chamado de Curuzu simplesmente por ser este o nome da travessa que lhe margeia um dos lados. Por seu lado, a travessa tem esse nome em alusão à Batalha do Curuzu, que ocorreu na Guerra do Paraguai. O telespectador conclui: "É muito triste e revoltante constatarmos que esse fato apenas confirma a atual desmoralização social que o Brasil atravessa, pregada através de um meio de comunicação pública."

A mensagem foi encaminhada à direção do Jornalismo que retornou a seguinte resposta: "Agradecemos sua audiência e sua participação. Informamos que sua crítica já é de conhecimento da equipe de esportes. Ressaltamos que neste caso ocorreu a participação de convidados externos durante a transmissão, ao vivo, fazendo comentários e emitindo suas próprias opiniões. O senhor tem razão em suas considerações de que a transmissão precisa mostrar o jogo da melhor forma possível para as duas torcidas. A transmissão dos jogos da série B e C pela TV Brasil é um desafio e busca melhorias. Nesse sentido, a equipe levará em conta suas considerações nas avaliações internas do grupo que acontecem semanalmente."

O telespectador Francisco de Paula Félix dos Santos Júnior (Processo 1955-TB-2016) se mostrou inconformado com as mudanças recentes da grade de programação. Disse ele: "Os programas Brasilianas, Espaço Público e Observatório da Imprensa foram retirados da programação de maneira sumária, deixando-nos, acompanhantes semanais de tais programas, atônitos. Deixo aqui

meu repúdio quanto a alteração proposta na grade do canal TV Brasil, e desde já peço o retorno da programação anterior." A mensagem foi encaminhada pela Ouvidoria à Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC, que retornou a seguinte resposta: " Prezado telespectador, não pudemos fazer de outra maneira."

Agência Brasil e Portal EBC

No período de 01/06 a 30/06 a Ouvidoria recebeu 38 manifestações referentes à Agência Brasil. Houve 13 reclamações, 8 pedidos de informações, 5 comentários, 2 sugestões, 2 elogios e 8 serviços.

Duas reclamações (Processos 189-AB-2016 e 190-AB-2016) foram dirigidas a uma matéria intitulada "Lula venceria 1º turno em todos os cenários apontados por pesquisa", publicada em 08/06. A pesquisa citada foi o mais recente levantamento da CNT/MDA, com simulações dos dois turnos da corrida presidencial de 2018.

As críticas questionaram a utilização do termo "venceria" no título da matéria. De acordo com ambos os leitores, os resultados do levantamento não registraram, em nenhum dos cenários apresentados, nenhum candidato com o número de votos suficiente para ganhar a eleição no primeiro turno. Para um dos leitores, este erro denota que o conteúdo foi "evidentemente partidário, sem isenção". Para o outro leitor, foi simplesmente uma conclusão infundada. Para o primeiro leitor, houve também uma omissão, ao não constatar no título que a pesquisa mostrou que Aécio Neves venceria no segundo turno – ou seja, seria eleito - em todos os cenários apresentados aos entrevistados.

A Suadi respondeu aos leitores, dando-lhes razão, agradecendo o alerta e avisando que o título da matéria "realmente estava incompleto e foi ajustado para incluir a informação relativa a Aécio Neves". O título foi alterado para "Pesquisa CNT: Lula lidera 1º turno em todos cenários e Aécio ganha no 2º turno" e a seguinte nota foi acrescentada no final da matéria: "O título foi alterado às 17h17 para incluir informação".

Em 23/06 uma leitora se dirigiu à Ouvidoria para criticar uma reportagem publicada naquela data, com o título: "TSE conclui até setembro produção de provas contra Dilma e Temer, diz ministro". A leitora escreveu (Processo 210-AB-2016): "Gostaria de informá-los que quem produz provas são os criminosos. Investigadores apenas encontram evidências dessas provas deixadas por criminosos e produzem relatórios para embasar processos civis e criminais. Acho muito errado uma agência como a EBC usar esse termo tão erroneamente e ainda atribuí-lo ao ministro do TSE. Um ministro dificilmente cometera essa gafe".

A Suadi respondeu: "Alteramos a matéria, no título e no texto, para dar mais exatidão à notícia. Agradecemos sua contribuição". No entanto, não há nenhum registro da atualização nem uma nota sobre a alteração no fim da matéria. O endereço da matéria permanece na versão original: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2016-06/tse-conclui-ate-setembro-producao-de-provas-contradilma-e-temer-diz>

Em 06/06 um leitor reclamou do título da matéria "Ministério Público investiga fraudes no BNB estimadas em até R\$ 1,5 trilhão", publicada em 03/06, sobre as investigações de fraudes nos

empréstimos do Banco do Nordeste do Brasil (Processo 185-AB-2016): “Sobre a notícia de irregularidade no BNB custa acreditar que aí não exista ninguém com um mínimo de simancol para verificar o absurdo da manchete. R\$ 1,5 trilhão é quase três vezes o PIB do Nordeste todo e quase cinco vezes maior que todo o estoque de crédito do sistema financeiro regional, conforme dados do Banco Central”.

A Suadi respondeu: “O Ministério Público confirmou esse valor não só à nossa jornalista que assina a matéria, como também a toda imprensa. No dia 6 de junho, publicamos matéria com o presidente do BNB refutando tal valor”.

Insatisfeito com a resposta, o leitor contestou: “Então, tá! Se algum beócito [sic] do Ministério Público ou da casa da Mãe Joana disser que vermelho é preto ou que o Rio São Francisco nasce em Goiás não cabe crítica? Onde está a capacidade crítica do veículo? Ou o negócio de vocês restringe-se ao jornalismo declaratório, ao denunciismo às vezes sem pé nem cabeça?” A Suadi ainda não mandou uma réplica.

Outra reclamação (Processo 193-AB-2016) criticou uma notícia publicada em 10/06 sobre a suspensão de venda de planos de saúde, sem uma lista dos planos suspensos. A Suadi respondeu em 16/06: “Você tem toda razão. É praxe fazermos link nesses casos para a página onde é publicada uma lista. Mas, dessa vez, acabamos não o incluindo, quando da publicação da matéria. Agora, fizemos a inclusão”.

Um fotógrafo reclamou (Processo 196-AB-2016) que uma matéria publicada em 10/06, acompanhada de uma foto da sua autoria, não incluiu o devido crédito. A Suadi respondeu em 17/06: “Deve ter havido algum engano no encaminhamento do material, pois não encontramos seu nome na imagem que chegou até a redação. Pedimos desculpa pelo deslize. Incluímos seu nome agora”.

Um integrante da equipe de redação de uma empresa de comunicação especializada na indústria automobilística enviou uma reclamação (Processo 197-AB-2016), acusando a Agência Brasil de reproduzir conteúdo desatualizado em uma notícia divulgada em 13/06 sobre a prorrogação do PPE (Programa de Proteção ao Emprego). Segundo o demandante, “trata-se aparentemente de um release com conteúdo antigo publicado pela agência”. Em 16/08 a Suadi respondeu: “Identificamos o erro um dia depois da publicação da matéria e, depois de nova apuração, alteramos o texto e o título. Agradecemos seu alerta”. O processo foi tema da análise “Agência tropeça em assunto requeitado pelo release” na edição 268 do Boletim da Ouvidoria publicada em 21/06.

Em 17/06 um leitor mandou um pedido de informação (Processo 202-AB-2016) sobre uma matéria publicada em 15/08/2015. A matéria se baseou em um estudo que indicou que o Brasil tem dificuldade para exportar café com valor agregado. O leitor escreveu que gostaria de saber o desfecho do assunto, já que a matéria terminou com a observação que “a Agência Brasil procurou o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior para que um representante da pasta adiantasse possíveis ações do governo para ampliar as exportações de café industrializado. Até o fechamento da matéria, não houve resposta ao pedido de entrevista”. O pedido do leitor foi basicamente equivalente a uma sugestão para a Agência Brasil recolocar o assunto na pauta e o processo continua em aberto, embora já tenha encerrado o prazo regulamentar de 5 dias para a área – Suadi, no caso – mandar uma resposta.

Enquanto o pedido anterior foi motivado por curiosidade sobre o desfecho do assunto levantado em uma matéria, outro (Processo 206-AB-2016) tratou do esclarecimento de um conteúdo, publicado em abril, que não foi plenamente compreendido pelo leitor. Depois de tentar obter as informações na instituição pública indicada, sem êxito, o leitor se dirigiu à Ouvidoria: "Gostaria de saber mais a respeito de uma notícia veiculada pela EBC, com respeito a um pagamento de uma parcela do PIS a aposentados com mais de setenta anos. Procurei me informar na CEF, mas ninguém soube informar. Parece que, oficialmente, houve um engano de informação".

O procedimento da Suadi, embora tenha acabado em uma resposta que basicamente repetiu a mesma informação apresentada na matéria, foi respeitoso, valorizando o leitor, que é uma pessoa idosa: "A reportagem ligou para a Caixa Econômica para verificar a situação. Por meio da assessoria de imprensa, o banco informou que tem direito ao saque das cotas do PIS/Pasep apenas quem contribuiu para os fundos antes da Constituição de 1988, não todos os trabalhadores de mais de 70 anos. (...)".

Às vezes estes pedidos se referem a notícias ainda mais antigas, como no Processo 200-AB-2016, no qual o leitor forneceu o link de uma matéria publicada em 2014, com o título "Justiça permite acumulo de vaga em instituição federal e bolsa do Prouni". O leitor, que é de Manaus e está na faixa etária de 50 a 60 anos, escreveu que "gostaria de saber sobre o desenrolar dessa notícia (...) ..há um interesse muito grande de vários leitores em outros fóruns, portanto apreciaria seu empenho em divulgar os resultados". Esta é outra demanda que não foi respondida ainda, embora o prazo regulamentar de 5 dias úteis já tenha expirado.

Em uma comparação estatística entre as duas categorias de demandas que podem depender de respostas das áreas, as reclamações foram todas atendidas com pontualidade. Das 13 reclamações recebidas, 12 foram atendidas, todas, com uma exceção, pela Suadi, que levou uma média de 2,91 dias para responder. A única reclamação que continua pendente foi recebida no final do mês e ainda está dentro do prazo de 5 dias úteis para a área responder.

O perfil estatístico do tratamento dado aos pedidos de informação acusa menor velocidade no atendimento. Dos 8 pedidos recebidos, os 5 que foram atendidos levaram uma média de 4,20 dias para serem respondidos. Convém observar, porém, que 2 destes 5 foram respondidos diretamente pela Ouvidoria no mesmo dia em que as demandas chegaram. Os outros 3, que foram atendidos pela Suadi, levaram uma média de 7 dias para serem respondidos. Quanto aos 3 restantes, que continuam sem resposta, em 2 dos 3 processos o prazo regulamentar de 5 dias úteis já encerrou. A título de explicar a diferença, é possível que o intervalo maior no atendimento a esta categoria de demandas se deva às características apontadas acima na discussão dos processos que envolvem pedidos de informação.

No que diz respeito às demandas que são encaminhadas sem cobrar respostas, um dos elogios (Processo 214-AB-2016) foi dirigido a uma matéria publicada em 29/06 sobre a negociação das dívidas dos Estados com a União, com informações de uma palestra realizada na Ordem dos Economistas do Brasil. Outro (Processo 180-AB-2016), que veio junto a uma crítica, apontando um erro ortográfico na página dos RSSs, foi genérico sobre o serviço prestado: "Primeiramente gostaria de parabenizá-los pelo belo trabalho que exercem na Agência Brasil, criando uma fon-

te de notícias gratuita e livre para os cidadãos, meios de comunicação, jornalistas e noticiários internacionais”.

No período de 01/06 a 30/06 a Ouvidoria recebeu 5 manifestações referentes ao Portal EBC. Houve uma reclamação, uma sugestão, um elogio e 2 serviços.

Na reclamação (Processo 54-PE-2016), enviada em 14/6, uma leitora observou que o link da chamada de uma notícia na capa do Portal naquele dia direcionava para outra matéria. A demanda foi encaminhada no mesmo dia para a Suadi, que respondeu, também no 14/6, que o link foi corrigido. A Suadi agradeceu a informação e pediu desculpas pelo inconveniente.

O elogio e a sugestão vieram juntos na mesma mensagem (Processo 52-PE-2016) sobre a disponibilização das questões do Enem no Portal. O leitor escreveu: “Só gostaria de agradecer por disponibilizar todas as questões do Enem, eu e muitos outros jovens tenho certeza que estão aprendendo muito. E o Ranking é uma ótima forma de libertar nosso instinto de competição, no meu caso eu nunca paro se não estiver no top3. E uma sugestão: se vocês conseguirem colocar uma interação entre os usuários que respondem as questões do Enem, se conseguirmos interagir um com o outro poderíamos trocar dicas de estudos e etc.” A Ouvidoria respondeu ao leitor: “Informamos que seus comentários, elogios e sugestão foram enviados à Gerência de Desenvolvimento de Sistemas Web para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição”.

Sistema de Rádios

No mês de junho de 2016, a Ouvidoria da EBC – Empresa Brasil de Comunicação – recebeu 104 mensagens do público relativas ao Sistema de Rádios. Foram 53 reclamações, 6 elogios, 2 comentários, 37 serviços e 6 pedidos de informação. A seguir, uma amostra das manifestações dos ouvintes:

Foi um período de poucos elogios e muitas reclamações. Um dos elogios foi de Osmar Lima, de Fortaleza, que manifesta grande admiração pela Rádio Nacional da Amazônia. Ele diz que “A programação excelente reflete a diversidade de nosso grande Brasil. Gosto da participação dos ouvintes, da variedade de músicas, da boa conversa. Enfim, vocês estão de parabéns. Espero que nenhum governante venha querer eliminar a transmissão em OC – ondas curtas.” Os elogios foram encaminhados à Rádio Nacional da Amazônia OC para conhecimento e apreciação.

Recebemos várias queixas referentes à má qualidade ou ausência do sinal. Uma delas partiu do ouvinte João Henrique dizendo que a Rádio Nacional AM e a Rádio MEC estavam sem sinal. A mensagem foi encaminhada à Gerência Executiva de Engenharia e Operações de Rádio e TV. A resposta, que foi encaminhada ao reclamante, foi a seguinte, no dia 8/6: “Tivemos problemas técnicos com os sinais das Rádios MEC AM e Nacional entre o estúdio e o transmissor desde cedo. Mas esta situação já foi normalizada desde as 10h30 aproximadamente, de hoje mesmo.”

O ouvinte que se identificou apenas como Carlo, enviou mensagem à Ouvidoria dizendo que era vergonhoso “ouvir a rádio (MEC FM) e ver estes comerciais das *“mulheres, fora Temer, dia 10...”*. A que ponto chegamos! Tenham compostura, por favor.” A mensagem, apesar do tom, foi uma oportunidade para a emissora fazer um esclarecimento sobre os spots veiculados ontem (1/6), entre 20h00 e 22h00: “Informamos que as emissoras de rádio e TV são obrigadas, pela lei 9.096/95, a exibir todos os dias, de forma gratuita, até 10 spots de 30 segundos de todos os partidos políticos.” E explica que no dia 1/6, seguindo mapa do TSE e o ofício do PT, a emissora exibiu os spots “Programa Mulheres” e “Programa Institucional”. E adiantou que naquela noite (de 2/6), em conjunto com todas as rádios e TVs do Brasil, haveria rede de 5 minutos do PTN e spots do PSDB.

Reclamações sobre sinal não param de chegar. Outro exemplo é o do ouvinte Marco Aurélio, dizendo que no dia 8/6 enviou mensagem informando que a MEC FM do Rio de Janeiro tinha ficado fora do ar até as 8h25. Na mensagem, ele diz que sua alegria durou pouco pois a emissora voltou a sair do ar e não tinha voltado até o final da tarde. A Gerência-executiva de Engenharia e Operações de Rádio e TV – SUSUP – foi acionada e respondeu o seguinte: “Devido a problemas técnicos no sistema elétrico de nossos transmissores estamos fora do ar provisoriamente, mas estamos efetivando todos os esforços possíveis para a recuperação da normalidade operacional.” Pelas reclamações, deduz-se que boa parte do público aprova o conteúdo da programação. Ninguém vai se preocupar em pedir solução para a questão da má qualidade ou au-

sência de sinal se não tem interesse em assistir. Ou seja, é preciso haver investimento em equipamentos que possam dar conta do recado. O baixo índice de audiência não reflete desaprovação ao conteúdo da programação e sim a fuga do público devido aos problemas técnicos, que parecem não se resolver nunca.

No dia 13/6, a Ouvidoria foi acionada pelo Coletivo de Mulheres da EBC, que reclamava de observações de um radialista do Esporte: "Até quando mulheres serão tratadas desta forma pelos comentaristas de esporte da Rádio Nacional? Até quando colocaremos no ar misoginia?" O caso foi averiguado pela Ouvidoria que constatou um forte preconceito de gênero. Um dos comentaristas de esporte discorria sobre uma reunião de especialistas e de futebolistas para aprovar mudanças no campeonato brasileiro. Ele citou todos os homens normalmente e quando se referiu à única mulher do grupo, a ex-bandeirinha Ana Paula de Oliveira, foi de forma jocosa, dizendo que ela era só maravilhosa, gostosinha e aplicando outros adjetivos do gênero.

Na mensagem, o Coletivo lembrou de outro caso semelhante, o de se referir a 'jaburu', que aconteceu no programa de Sidney Rezende. Mas o apresentador não se envolveu. Ele, inclusive, interrompeu o comentário neste sentido feito por Sérgio du Bocage. Na mensagem, elas sugeriram uma saída: o treinamento dos profissionais da EBC para o fim da cultura machista. Sérgio du Bocage, como responsável pelo Esporte, manifestou-se no mesmo dia dizendo que reconhecia o problema, que já havia se desculpado pelo uso do termo 'jaburu', e que concordava com o treinamento proposto pelo Coletivo de Mulheres. E encerrou: "Podem continuar cobrando pois o que queremos e buscamos é crescer em harmonia, amor e paz." O caso foi tratado em boletim da Ouvidoria e será discutido na próxima reunião do Conselho Curador, visando definir os meios para que o treinamento proposto seja efetivamente implantado.

As reclamações quanto à má qualidade ou ausência de sinal das emissoras sempre aparecem como líderes no ranking das reclamações. O ouvinte Paulo César Ribeiro Galliez, por exemplo, reclama: "Estou há dois dias sem receber qualquer sinal da Rádio MEC FM 99.30, Rio de Janeiro, Gávea. Somente pelo computador é possível ouvi-la." E, mais uma vez, a resposta da Gerência Executiva de Engenharia e Operações de Rádio e TV parece apontar para a obsolescência dos equipamentos: "Devido a problemas técnicos no sistema elétrico de nossos transmissores, estivemos fora do ar provisoriamente, mas acabamos de entrar no ar com a MEC FM em meia potência".

A ouvinte Maria Ismênia escreveu para reclamar da oscilação do sinal da mesma emissora. A Ouvidoria encaminhou à Superintendência de Suporte das Rádios do Rio de Janeiro, que retornou a seguinte resposta: "Estamos operando com nosso transmissor reserva da MEC FM, tendo em vista que, o sistema de ar condicionado que atende o transmissor principal ainda não foi recuperado. Isto deve estar impactando no nível de recepção da ouvinte em sua região. Estamos trabalhando para normalizar este sistema."

Marco Aurélio Ramalho Rocio escreveu para agradecer o restabelecimento do sinal. E acrescentou: "Reconheço as dificuldades por que passa a emissora nesse momento lamentável e conturbado das empresas públicas." A mensagem foi enviada à Rádio MEC FM do Rio de Janeiro para conhecimento e apreciação.

Ainda sobre a Rádio MEC FM do Rio de Janeiro, recebemos mensagem de Sílvia Duque. Segundo a ouvinte, o sinal saiu do ar e pede uma solução para o problema. A Superintendência de Suporte das Rádios do Rio de Janeiro retornou uma resposta provisória: "Não temos registro desta falha indicada. Vamos apurar e encaminharemos em breve."

Entre os elogios, destaca-se a de Márcia Santa Cruz Pordeus: "Sou ouvinte assídua da Rádio Nacional FM de Brasília e gostaria de parabenizá-los pela programação do último domingo (26/6). O programa Memória Musical com a cantora, musicoterapeuta e professora Isabela foi maravilhoso. Ela me pareceu uma pessoa sensível que vai além da música. Ao final fez menção à gratidão pela Vida e fez um apelo a um diálogo mais amoroso entre os povos, vizinhos, etc. Parabéns!" A Ouvidoria encaminhou a manifestação da ouvinte à Rádio Nacional FM de Brasília para conhecimento e apreciação.

Monitoramento e Gestão da Informação

Mapeamento das demandas

TV Brasil

Reclamações

No mês de junho a Ouvidoria recebeu 109 reclamações referentes à TV Brasil, que se distribuem conforme o quadro abaixo. O maior número de reclamações se refere a problemas com sinal: 59 reclamações (54%). Em seguida aparecem 13 reclamações sobre a retirada dos programas Espaço Público e Brasilianas.org e Palavras Cruzadas (12%). Também recebemos 08 reclamações sobre mudanças no jornalismo (7%), 6 reclamações sobre comentários inadequados em transmissão de jogo (5,5%) e 04 reclamações de mudança na programa ou não veiculação sem aviso prévio (3,6%).

Reclamações – TV Brasil	Total
Problema com sinal	59
Reclamação sobre a retirada da grade do Espaço Público, Brasilianas.org e Palavras Cruzadas	13
Reclamação sobre mudanças no jornalismo da TV Brasil	8
Reclamação sobre comentários inadequados em transmissão de jogo	6
Reclamação de mudança na programa ou não veiculação sem aviso prévio	4
Reclamação sobre a NET	2
Reclamação de mudanças na Santa Missa	2
Reclamação sobre o horário do Café Filosófico	2
Reclamação de mudanças no Alto Falante	1
Reclamação sobre link no site da TV Brasil	1
Reclamação de informação errada em jogo da série C	1
Problema com sinal via NET	1
Reclamação sobre os apresentadores do Estação Plural	1
Reclamação sobre excesso de reprises na programação infantil	1
Reclamação sobre link no site da TV Brasil	1
Outros	6
Total	109

Elogios

Em junho a Ouvidoria recebeu 17 elogios para a TV Brasil, conforme o quadro abaixo. Recebemos 4 elogios referentes à transmissão de jogos (23,5%), 3 elogios à entrevista com a Dilma Housseff (17,5%) e 2 elogios ao Estação Plural (11,5%).

Elogios – TV Brasil	Total
Elogio à transmissão de jogos	4
Elogio à entrevista com Dilma	3
Elogio ao Estação Plural	2
Elogio à programação infantil	1
Elogio à programação	1
Elogio ao jornalismo	1
Elogio ao Repórter Brasil	1
Elogio ao Arte do Artista	1
Elogio ao Fique Ligado	1
Elogio ao Sem Censura	1
Elogio ao sinal	1
Total	17

Sugestões

Em junho recebemos 36 sugestões para a TV Brasil, conforme o quadro abaixo. Foram 12 sugestões de pauta a programas (33%), 10 sugestões de reprises e novos programas (27,5%), 2 sugestões de ampliação da programação infantil (5,5%), 2 sugestões de mudança de horário do Repórter Brasil (5,5%) e 2 sugestões ao Estação Plural (5,5%).

Sugestões – TV Brasil	Total
Sugestões de pauta a programas	12
Sugestão de programas e reprises	10
Sugestão de ampliação da programação infantil	2
Sugestão de mudança de horário do Repórter Brasil	2
Sugestão ao Estação Plural	2
Sugestão de filme	1
Sugestão de mudança de horário do Ver TV	1
Sugestões de retorno dos programas de entrevistas	1
Sugestão de mudança de horário do Arte do Artista	1
Sugestão ao Ciência em Ação	1
Outros	3
Total	36

Agência Brasil

Reclamações

No mês de junho a Agência Brasil recebeu 13 reclamações, de acordo com o quadro abaixo. Recebemos 6 reclamações de erro de informação em matéria (46%), 2 reclamações de parcialidade em matéria (15%), 2 reclamações de erro ortográfico em matéria (15%) e 2 reclamações de falta de crédito em imagem (15%).

Reclamações – Agência Brasil	Total
Reclamação de erro de informação em matéria	6
Reclamação de parcialidade em matéria	2
Reclamação de erro ortográfico em matéria	2
Reclamação de falta de crédito em imagem	2
Reclamação de falta de informação em matéria	1
Total	13

Elogios

Em junho recebemos 2 elogios para a Agência Brasil.

Elogios – Agência Brasil	Total
Elogio a Agência Brasil	1
Elogio a matéria	1
Total	2

Sugestões

No mês de junho recebemos 2 sugestão para a Agência Brasil, conforme abaixo.

Sugestões – Agência Brasil	Total
Sugestão de pauta	1
Sugestão de alteração em matéria	1
Total	2

Portal da EBC

Reclamações

Em junho recebemos 1 reclamação para o Portal da EBC.

Reclamação – Portal EBC	Total
Reclamação de problemas com <i>link</i> em matéria	1
Total	1

Elogios

Em junho recebemos 1 elogio para o Portal da EBC

Elogios – Portal EBC	Total
Elogio às “Questões do ENEM”	1
Total	1

Sugestões

No mês de junho recebemos 1 sugestão para o Portal de EBC.

Sugestões – Portal EBC	Total
Sugestões às “Questões do ENEM”	1
Total	1

Sistema Público de Rádios

Reclamações

No mês de junho as emissoras de rádio da EBC receberam 53 reclamações, conforme o quadro abaixo. A maior parte das reclamações foram sobre o sinal, ao todo 47 reclamações (88,5%).

Reclamações – Rádios	Total
Reclamação sobre sinal	47
Reclamação sobre comentários preconceituosos	2
Reclamação de excesso de reprises	1
Reclamação de parcialidade	1
Informação errada sobre compositor	1
Reclamação de “propaganda do governo” no meio da programação	1
Total	53

Elogios

Em junho recebemos 6 elogios para as emissoras de rádio da EBC.

Elogios – Rádios	Total
Elogio à Nacional da Amazônia	1
Elogio à Nacional do Rio de Janeiro	1
Elogio à MEC FM	1
Elogio à MEC AM	1
Elogio ao sinal da MEC FM	1
Elogio ao Memória Musical	1
Total	6

A Ouvidoria não recebeu sugestões para as Rádios EBC no mês de junho.

Processos penderes

Pendências de atendimento

Processos pendentes

Até o fechamento do relatório verificamos 18 pendências referentes ao mês de junho.

Área Encaminhada	TOTAL
Superintendência de Suporte	11
Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais	4
Diretoria de Conteúdo e Programação	1
Gerência de Rede	1
Diretoria de Produção	1
Total	18

Processos pendentes de resposta da Superintendência de Suporte:

- 9 reclamações de problema com sinal da TV Brasil;
- 2 reclamações de problema com sinal da Nacional do Rio de Janeiro.

Processos pendentes de resposta da Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais:

- 3 pedidos de informação sobre matéria do Portal da EBC;
- 1 pedido de informação sobre o do Portal da EBC.

Processo pendente de resposta da Diretoria de Conteúdo e Programação:

- 1 pedido de informação sobre mudanças na programação da TV Brasil.

Processo pendente de resposta da Gerência de Rede:

- 1 reclamação de problemas com a NET.

Processo pendente de resposta da Diretoria de Produção:

- 1 reclamação sobre Dango Balango.

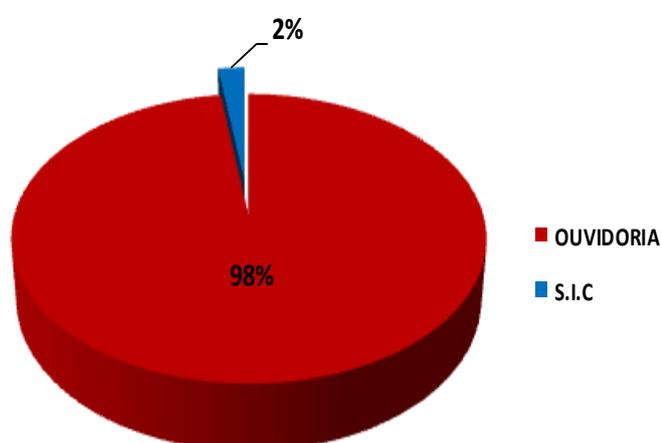
Estadísticas de atendimento

Ouvidoria em números

Percentuais de atendimento para o período

A Ouvidoria da EBC contabilizou em junho 756 atendimentos, sendo 750 referentes ao atendimento da Ouvidoria e 6 do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

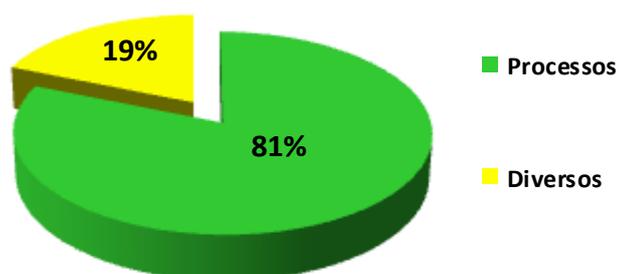
Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 750 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 609 (81%) geraram processos por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. As outras 141 (19%) manifestações foram respondidas aos usuários sem abertura de processo, sendo classificadas como “diversos” por não se referirem a assuntos pertinentes à EBC.

Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As 609 manifestações que geraram processos distribuem-se, entre os veículos, conforme demonstrado abaixo:

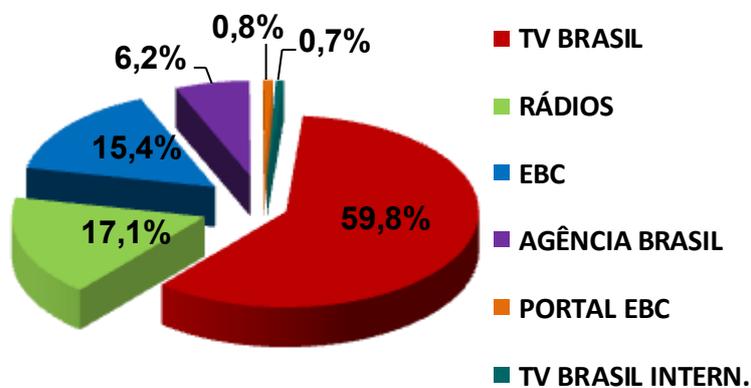
Manifestações por veículo

JUNHO							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
AGÊNCIA BRASIL	13	2	2	5	8	8	38
EBC	4	3	1	5	79	2	94
PORTAL DA EBC	1	1	1	0	2	0	5
Rádios	53	6	0	2	37	6	104
TV BRASIL	109	17	36	6	121	75	364
TV BRASIL INTERNACIONAL	2	0	1	0	0	1	4
TOTAL	182	29	41	18	247	92	609

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

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

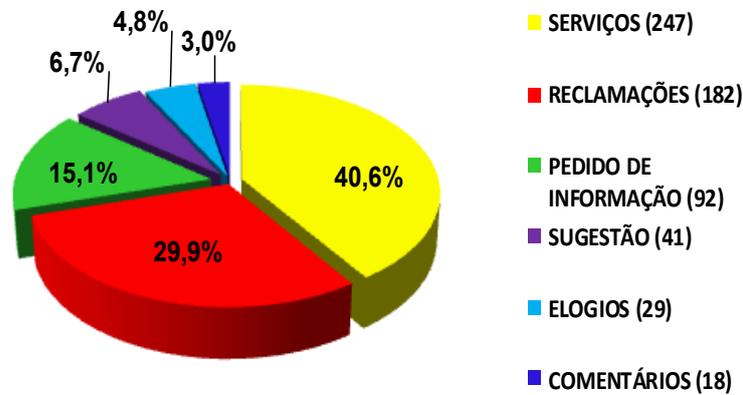
Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

O seguinte gráfico demonstra o percentual de manifestações por categorias.

Percentual das manifestações por categorias



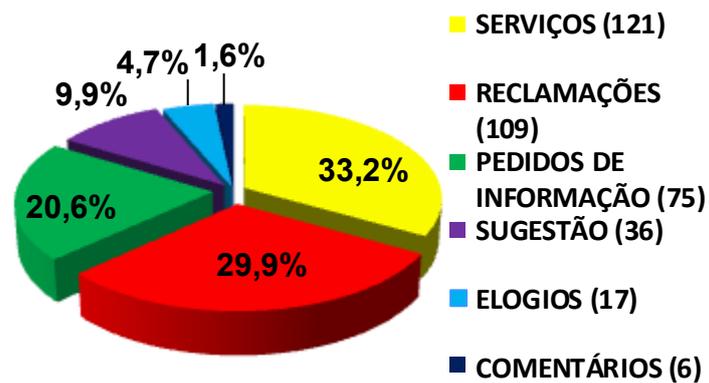
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Quantitativo de atendimentos por veículo

TV Brasil

A Ouvidoria recebeu em junho 364 manifestações direcionadas à TV Brasil. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações

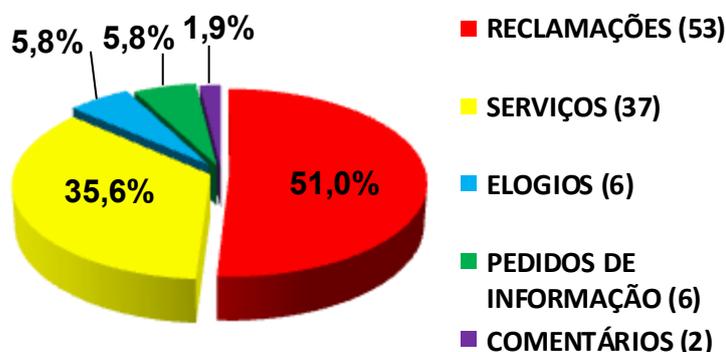


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu, em junho, 104 manifestações dirigidas às rádios. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações



FONTES: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Distribuição de demandas por emissora de rádio

JUNHO							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
RADIOAGÊNCIA NACIONAL	0	0	0	1	3	1	5
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	44	2	0	0	1	1	48
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA	2	1	0	0	28	0	31
RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA - AM	2	0	0	1	3	0	6
RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO	5	1	0	0	1	1	8
RÁDIO NACIONAL FM BRASÍLIA	0	1	0	0	1	2	4
Total	53	6	0	2	37	6	104

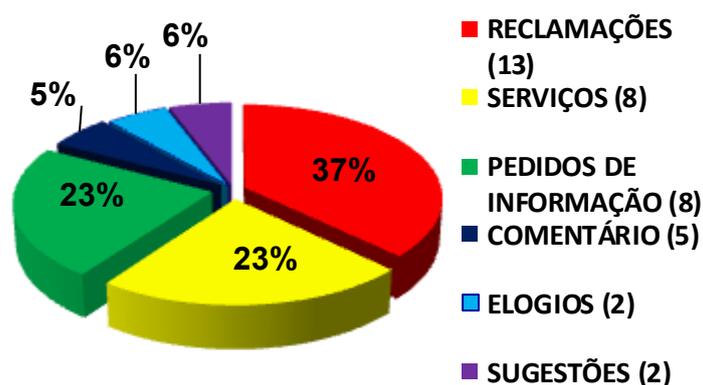
FONTES: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Em junho, as rádios com maior quantidade de demandas são a MEC FM (46%), Nacional da Amazônia (30%) e Nacional do Rio de Janeiro (7,5%). As demais rádios representam (16,5%) do número de demandas recebidas.

Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu, em junho, 38 manifestações referentes à Agência Brasil. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações

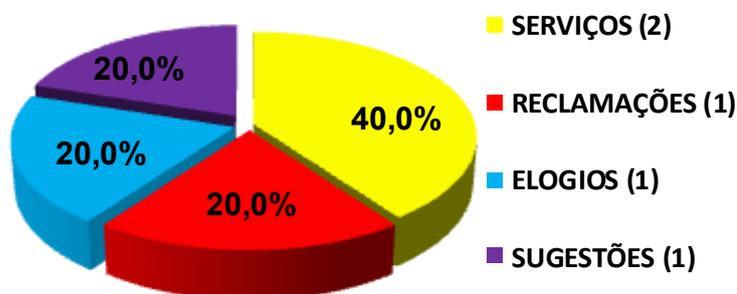


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Portal EBC

A Ouvidoria recebeu, em junho, 5 manifestações direcionadas ao Portal da EBC. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Tipos de manifestações

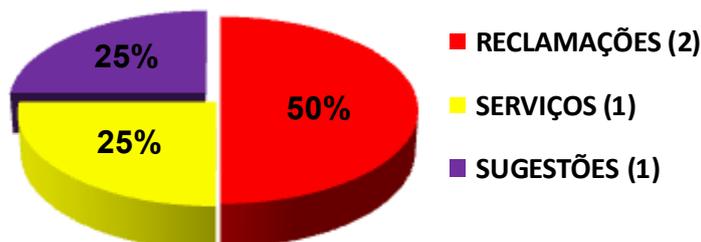


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

TV Brasil Internacional

A Ouvidoria recebeu, em junho, 4 manifestações direcionada à TV Brasil Internacional. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Tipo de manifestação

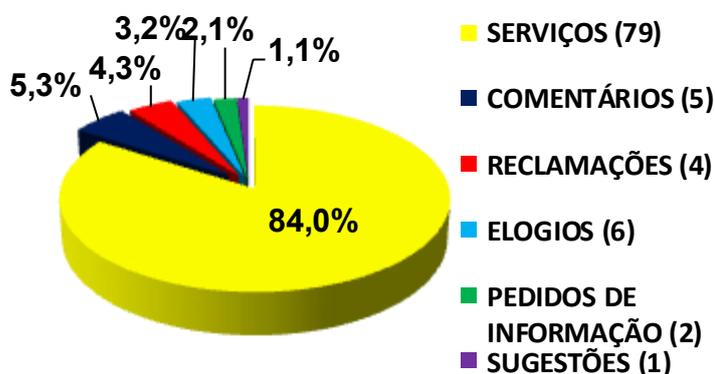


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Empresa Brasil de Comunicação – EBC

A Ouvidoria recebeu, em junho, 94 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação – EBC, que seriam adequadamente direcionados a um atendimento do tipo 0800 ou “fale conosco”; não são atendimentos característicos de Ouvidoria. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Tipos de manifestações



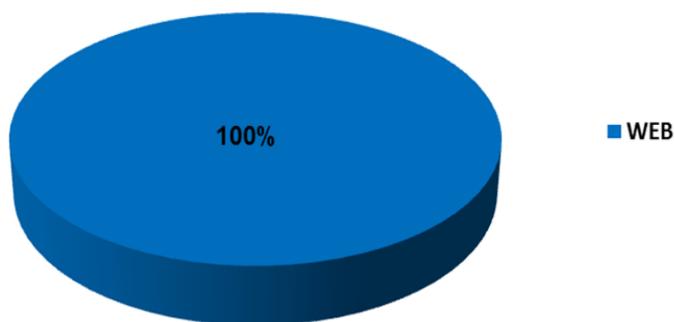
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

SIC em números

O SIC registrou em junho 6 pedidos de informação. Todas as mensagens foram recebidas via *web* (e-SIC).

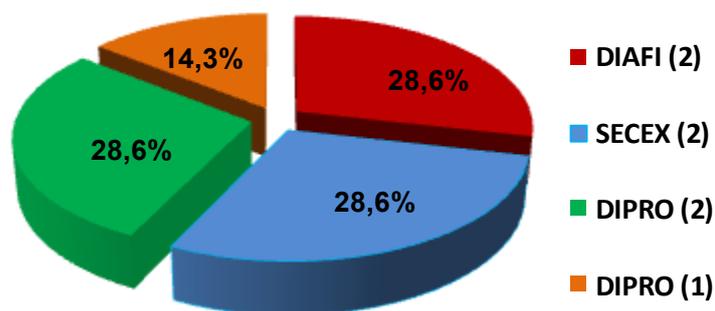
Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Pedidos de informações por área de competência



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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