



**Empresa Brasil
de Comunicação**

Relatório da Ouvidoria

Junho

2017

Ouvidora-geral

Josefi Marques

Ouvidores-adjuntos

Aída Carla de Araújo

Edit Silva

Atendimento

Ana Cristina Santos

Gabriela Chaves

Jamily Souza

José Luiz Matos

Carlos Genildo

Monitoramento e Gestão da Informação

Daniel Teixeira

David Silberstein

Tiago Martins

Apoio à comunicação

Wêdson França

Secretária

Edna Mamédio

Estagiária

Renata Werneck

Apresentação

O Relatório da Ouvidoria referente ao mês de junho de 2017 registra um total de 268 atendimentos – 263 referentes a conteúdos e programação dos veículos da EBC e cinco relacionados ao Serviço de Informação ao Cidadão-SIC. Em relação ao mês anterior, verificamos uma redução de 40%, quando a quantidade de demandas aumentou significativamente devido ao desligamento das transmissões analógicas da TV Brasil via satélite, o que gerou muitas reclamações e pedidos de informação sobre como voltar a sintonizar a emissora por antena parabólica.

Na seção Manifestações do Público, podemos ver que a questão da sintonia da TV Brasil por parabólica permanece – das 141 demandas relacionadas à TV Brasil, 28 referem-se a esse problema, sendo duas reclamações e 26 pedidos de informação. A Agência Brasil teve seis reclamações e dois elogios entre as 10 manifestações recebidas. Uma das reclamações, que ao ser atendida transformou-se em efusivos elogios, mereceu comentários na [Coluna da Ouvidoria](#). As rádios da EBC receberam, no total, 32 manifestações do público – a Radioagência teve nove reclamações, seguida da Rádio Nacional de Brasília, com quatro, Rádio MEC RJ, com três, e Nacional da Amazônia com uma reclamação. O Portal da EBC recebeu sete reclamações, a maioria relacionada à impossibilidade de acessar as rádios da EBC pelo Portal.

Na seção Análises de Conteúdos, a Ouvidoria analisou a cobertura, pela TV Brasil, da prisão do ex-deputado Rocha Loures no *Repórter Brasil* edição da noite; os programas *Café Filosófico* e *Cenário Econômico* também tiveram edições analisadas. Na edição de 8/6 do *Repórter DF*, a Ouvidoria criticou a entrevista feita no estúdio, por ter características de merchandising, o que é vedado à Comunicação Pública. O programa de diversidade religiosa *Entre o Céu e a Terra* também foi analisado. Ao contrário da cobertura da prisão de Rocha Loures, o *Repórter Brasil* edição da tarde noticiou corretamente a denúncia da Procuradoria Geral da República contra o presidente Michel Temer.

Na Agência Brasil, o principal problema verificado pela Ouvidoria no mês de junho continua sendo a dificuldade em reportar dados de relatórios e pesquisas, principalmente quando envolvem números, porcentagens e dados comparativos.

Nas rádios, a Ouvidoria acompanhou a cobertura dos diversos noticiários sobre a denúncia da PGR contra o presidente Michel Temer e verificou que o assunto foi tratado com equilíbrio.

As citações a programas, divididas nas categorias reclamações, elogios, sugestões e pedidos de informação, podem ser vistas na seção Monitoramento e Gestão da Informação.

Joseti Marques
Ouvidora Geral

Sumário

Análise de conteúdo

TV Brasil

Prisão de Rocha Loures no <i>Repórter Brasil</i>	7
Programa <i>Café Filosófico</i>	8
<i>Cenário Econômico</i> e a comunicação com o público	9
TV pública não pode ter propaganda comercial	11
<i>Entre o Céu e a Terra</i> : uma produção de qualidade com falhas eventuais.....	12
Jornalismo público <i>versus</i> a tradição de grande risco	13
<i>Repórter Brasil</i> faz cobertura correta de denúncia contra Temer	15

Agência Brasil e Portal EBC

Abordagem oficialista sobre dados do IBGE	17
Entre o mínimo e o máximo	18
Confirmando o ditado, o diabo mora nos números	18
Distração.....	19
Tapando o sol com peneira na era da informação	19
Acidente verbal.....	20
Pesquisas e relatórios: o calcanhar de Aquiles da Agência Brasil.....	20
<i>Releases</i> vendem assuntos, mas não dão notícia	21
A memória no contexto dos milhões recuperados	22

Sistema de Rádios

Qual é a música?	24
A cobertura no rádio sobre a denúncia contra Michel Temer	25

Manifestações do público	
TV Brasil.....	30
Agência Brasil e Portal EBC.....	34
Sistema de Rádios.....	38
Estatísticas de atendimento	43
Monitoramento e Gestão da Informação	
Mapeamento das demandas	50
Pesquisa TV Brasil.....	55
Processos pendentes.....	59
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....	62

Análise de conteúdos

Prisão de Rocha Loures no *Repórter Brasil*

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

Apesar de toda a imprensa se referir a essa ligação, na cobertura do telejornal da emissora pública essa informação não foi citada. No início do telejornal, quando foram anunciadas as notícias mais importantes do dia, a prisão do ex-deputado estava entre os destaques:

"O ex-deputado Rocha Loures é preso em Brasília. Ele é acusado de receber propina de 500 mil reais nos esquemas de corrupção da JBS".

A primeira matéria foi sobre a prisão, mas não houve nenhuma menção à ligação dele com o presidente Temer:

"O ex-deputado Rodrigo Rocha Loures foi preso hoje em Brasília. Loures aparece nas gravações da Polícia Federal carregando uma mala com 500 mil reais de propina".

No texto da repórter, também nada foi dito ao telespectador sobre a proximidade do ex-deputado com o presidente Temer:

"Rodrigo Rocha Loures foi preso no início da manhã. O ministro Edson Fachin aceitou o pedido feito pelo Procurador Geral da República, Rodrigo Janot, na última quinta-feira. O procurador disse que a prisão era imprescindível para garantir a ordem pública e o andamento do processo".

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

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

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

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

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

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

Em outra reportagem, a acusação de que a propina recebida pelo ex-deputado seria para o presidente Temer também foi citada:

"(...) Em resposta, a defesa de Loures disse que a prisão tem como objetivo pressionar o ex-parlamentar por uma delação premiada, mas afirmou que o cliente deve ficar em silêncio. Rodrigo Rocha Loures foi flagrado em março recebendo uma mala com 500 mil reais, que segundo delação dos donos da JBS, Joesley e Wesley Batista, seria propina. Loures é apontado como intermediário do presidente Michel Temer para assuntos do Grupo J&F com o Governo. Ele foi assessor da presidência da República e estava como deputado ocupando a vaga de Osmar Serraglio, então ministro da Justiça. Mas, com a volta de Serraglio para a Câmara dos Deputados, após ter sido substituído no Ministério da Justiça, Rocha Loures perdeu a imunidade parlamentar".

Programa *Café Filosófico*

A Ouvidoria analisou três edições do programa *Café Filosófico*: "Alma Feminina", "Deficiência e Diferenças" e "Clarice Lispector e o Efeito do Estranhamento". O programa cumpre com maestria os fundamentos da comunicação pública ao contribuir para o desenvolvimento da consciência crítica do cidadão, por meio da oferta de informação qualificada e contextualizada.

No programa com o escritor Fabrício Carpinejar sobre a "Alma Feminina", por exemplo, a plateia pode fazer perguntas e houve maior interação com o público. No outro programa, sobre "Clarice Lispector e o Efeito do Estranhamento", as inserções de trechos de uma entrevista com Clarice ao longo da exposição da escritora Noemi Jaffe, deram mais agilidade e elegância ao programa.

No entanto, a edição do *Café Filosófico* sob o título "Deficiência e Diferenças", exibido no dia 4/6, desconheceu critérios e exigências técnicas do veículo televisão, fazendo com que um tema importante se tornasse arrastado, provocando talvez o desinteresse do telespectador, assim como do público presente ao estúdio de gravação. O programa foi cansativo e, nem as poucas inserções de textos e vídeos foram suficientes para melhorar a exibição.

O programa é dividido em quatro blocos e exibe uma vinheta de abertura bem feita e estimulante, além da trilha musical agradável. A convidada foi a médica Izabel Maior, que sofreu uma lesão medular aos vinte e dois anos. O psiquiatra Benilton Bezerra Jr. fez duas participações e

destacou a importância do convite à médica que poderia expor suas próprias experiências num mundo feito para os “normais”.

Em um determinado momento foram exibidos trechos de um documentário - Da Invisibilidade à Cidadania – Os Caminhos da Pessoa com Deficiência. Pelo próprio formato do programa, que permite uma exposição mais longa sobre os temas, o assunto poderia ter sido mais explorado. O documentário era pertinente por discutir talvez um dos maiores problemas dos deficientes - a reinserção na sociedade.

A convidada, no final do programa, destacou os avanços do governo brasileiro contidos na Constituição de 1988. Nada mais foi dito e nem mostrado sobre as leis brasileiras. O mesmo aconteceu com a citação da Lei de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Um tema de grande interesse que ficou apenas na citação.

No encerramento do programa, o público foi convidado a continuar participando do debate pelas redes sociais, mas, o endereço da web não foi informado: *“O debate continua no site do Instituto CPFL e o Café Filosófico continua a trazer mais reflexões sobre a diversidade nessa série sobre o valor das diferenças em um mundo compartilhado”*.

Cenário Econômico e a comunicação com o público

As análises críticas feitas pela Ouvidoria obedecem a preceito legal inscrito no inciso I do parágrafo 3º, Artigo 32 do Estatuto da EBC que diz que, no exercício de suas funções, o ouvidor/ouvidora deverá “redigir boletim diário com críticas à programação do dia anterior, a ser encaminhado à Diretoria Executiva”. Por carência de pessoal, em número e em formação técnica suficiente, é impossível dar conta da produção diária de análise sobre a programação; assim, a Ouvidoria faz a seleção do conteúdo a ser analisado por amostragem, com encaminhamento – não diário, mas semanal – através de Boletim.

De acordo com esse procedimento, selecionamos para análise a edição do dia 6/6 do programa *Cenário Econômico*, exibido na TV Brasil.

Logo de início, falhas técnicas fizeram com que a vinheta permanecesse na tela enquanto o apresentador já estava falando; e ao sair, a vinheta piscou novamente sobre a imagem. Mas a falha não chegou a comprometer o conjunto da produção.

Um ponto positivo do programa foi abrir a edição com informações sobre a notícia mais importante do dia, o julgamento da Chapa Dilma-Temer, que teria início pouco menos de uma hora depois. Pode parecer que estamos destacando como positiva uma decisão editorial normal e óbvia, mas diante das falhas que a Ouvidoria tem observado neste quesito em outros produtos jornalísticos, consideramos importante fazer referência a isso.

Para justificar a abordagem da pauta política em um programa de economia, o apresentador diz que “embora esteja no campo político, a expectativa com o desfecho já mexe com o mercado”, e chamou o repórter que, em frente ao TSE, deu as informações sobre o julgamento. Mesmo fugindo ao perfil do programa, referir-se aos fatos que estão na atenção imediata do público estreita a relação com a audiência.

Em seguida, foram apresentados os indicadores da Bolsa de Valores e do dólar. O apresentador fez menção ao fato de que a alta da Bolsa e a queda do dólar, em geral, sinalizam um cenário de estabilidade política, mas não esclareceu a que se deveria a normalidade dos índices em um contexto de instabilidade e tensão política, proporcionados pelo julgamento que iria começar pouco depois.

Os assuntos apresentados a seguir foram serviços relacionados à restituição do Imposto de Renda e às contas inativas do FGTS. O apresentador chama então a repórter, cumprimentando-a com "boa noite". O fato de a vinheta separar o apresentador da repórter que está na rua tirou a espontaneidade do cumprimento. Durante a fala da repórter, houve uma falha na identificação da entrada da reportagem, que permaneceu com selo de "ao vivo", quando era uma gravação. Surpreendentemente, também pelo inusitado da prática, o apresentador informou ao público, imediatamente depois da entrada, que a repórter não estava ao vivo e que a matéria havia sido gravada de manhã.

Este detalhe talvez passasse despercebido ao telespectador, mas a correção imediata confere credibilidade ao programa e ao próprio apresentador perante a audiência. Ao chamar a reportagem que veio a seguir, do Rio de Janeiro, o apresentador reforça a correção, dizendo, em tom descontraído "...agora sim, ao vivo do Rio de Janeiro", ao que o repórter, de forma também coloquial, responde "agora sim ao vivo", antes de dar início à sua participação, conferindo leveza à comunicação.

Nesta entrada não houve vinheta separando as duas locações, mas ao final da participação a vinheta novamente cria uma espécie de barreira estética entre o repórter e o apresentador, quando este se despede com "boa noite". Se compararmos com uma situação interpessoal cotidiana, seria o equivalente a cumprimentar uma pessoa depois de ela já ter fechado a porta.

Logo depois, uma matéria sobre a polêmica provocada pela crítica de especialistas sobre a mudança de metodologia do IBGE para estimar a atividade econômica, o que, segundo os críticos, teria contribuído para o resultado positivo constatado no crescimento do PIB no primeiro trimestre. A repórter explicou detalhadamente e de forma clara os aspectos da polêmica, chamando em seguida a entrevista com o novo presidente do IBGE, Roberto Olinto, que não deu explicações, mas rebateu as críticas em tom de indignação.

Na matéria que veio depois, sobre a venda das ações das subsidiárias da JBS na Argentina, Paraguai e Uruguai, a imagem do slide com os dados sobre as ações entrou em momento errado e lá ficou por um tempo excessivo. Mais adiante, já em outra parte do assunto, o apresentador faz uma ligeira correção, indicando que o slide que entrou antes, na verdade, deveria aparecer naquele momento.

No comentário, uma frase atribui à JBS a responsabilidade pela instabilidade política, quando o correto seria atribuir a instabilidade à delação dos executivos e não à empresa. Da forma como foi dito, tem-se a impressão de atribuição de culpa: "...os papéis [da JBS] seguem exatamente o momento político de instabilidade criado pela JBS."

A entrevista que finaliza o programa tem como pauta uma pesquisa feita pela Boa Vista SCPC sobre a percepção de seiscentas empresas a respeito da possibilidade de inadimplência futura

de seus clientes. A entrevista, com um economista da Boa Vista, tangencia um problema recorrente nos veículos da EBC: o destaque de marcas, produtos, serviços ou mesmo empresas, o que é corriqueiro em empresas de comunicação comercial, mas não recomendável na comunicação pública.

O Manual de Jornalismo não faz referência direta ao tratamento de informações que eventualmente suscitem a impressão de merchandising sem que haja a devida identificação. Em outras oportunidades, a Ouvidoria já levantou a discussão sobre a relevância de uma pauta com viés de divulgação de marca, serviço ou produto para o interesse público ([maio/2014](#), p.16, 21, 23; [outubro/2014](#), p. 13, 14).

Pela ausência de norma ou recomendação sobre a questão nos documentos da EBC, recorremos, à época, às regras da [BBC](#) sobre integridade editorial, onde se lê: *"Temos que garantir que o uso de ou referência a produtos, serviços ou organizações com marca em nossos programas (...) tenham clara justificativa editorial e que uma variedade ampla seja usada ao longo do tempo para evitar a proeminência indevida"*.

O nome da empresa Boa Vista SCPC foi citado pelo apresentador, de forma ligeira, logo na apresentação do entrevistado, creditado como economista.

"A inadimplência, na perspectiva das empresas, deve seguir estável e até cair no final do ano. É o que aponta uma pesquisa com seiscentas empresas, realizada *pele* Boa Vista SCPC."

Na primeira resposta, o entrevistado reforça o nome da empresa, quando comenta os (sic) aspectos das pesquisas que fizeram:

"A gente tem visto já uma estabilidade nos números, nossos, *da* Boa Vista CPC; o Banco Central também mostra também (sic) uma estabilidade desses números, e essa é uma pesquisa que fizemos...".

Pela demonstração de compromisso com a qualidade da comunicação com o público, demonstrada pela correção imediata das falhas pontuais citadas acima, a Ouvidoria considera importante oferecer a reflexão sobre a pertinência de pautas que indiretamente possam parecer divulgação de empresas, seus serviços e, principalmente, pesquisas que regularmente fazem como parte de seu negócio.

TV pública não pode ter propaganda comercial

A Ouvidoria analisou a edição do *Repórter DF* do dia oito de junho. Nos três blocos do telejornal foram feitas boas coberturas dos assuntos mais importantes na cidade. Mas, no segundo bloco, a entrevista no estúdio sobre novos serviços de consultoria para empreendedores iniciantes chamou a atenção da Ouvidoria por ter apresentado um merchandising como se fosse uma matéria regular, normal de um telejornal.

A introdução da matéria promete trazer mais informações para as pessoas que estão em busca de trabalho, mas acaba divulgando o projeto de uma rede que promete ajudar empreendedores iniciantes, em praticamente todas as áreas, por um "preço acessível": *"Uma luz em época de*

desemprego. Uma rede promete ajudar pessoas empreendedoras das mais variadas áreas da economia criativa. Nessa rede, empreendedores iniciantes, estudantes e profissionais conseguem consultar experts sobre dúvidas e dificuldades de seus projetos, carreiras e empresas por um preço acessível. Para falar sobre o assunto convidamos Carol Freitas que é fundadora desse projeto chamado Napkin Talk.”

Logo na primeira pergunta, a entrevistada informou que a empresa surgiu de uma experiência dela e de outros dois amigos, e que, com o pagamento de apenas cinquenta reais para as despesas básicas, qualquer pessoa pode participar: *“Surgiu da nossa própria experiência como empreendedor (...) tinha várias coisas que a gente não tinha noção, vários temas que eram transversais à nossas áreas (...) Qualquer pessoa pode participar. A gente fala de vários temas diversos (sic) durante o evento. É (sic) 50 reais cada sessão, tanto sessão coletiva quanto sessão individual. Preço muito mais acessível do que uma consultoria, por exemplo (...)”.*

A entrevista continuou divulgando o trabalho do *Napkin Talk* (nome em inglês que em nenhum momento foi explicado para o público o seu significado) e informando sobre o evento que seria realizado no sábado seguinte. Além do local onde se realizaria o encontro, também foi informado o site onde os interessados deveriam se inscrever e pagar a taxa de cinquenta reais para participar do evento. E mesmo quem aparecesse no encontro de última hora poderia participar, mediante o pagamento dessa taxa.

Não se tratava de um evento cultural gratuito, mas com venda de ingressos, com um viés claramente comercial, portanto, não se tratava de matéria de interesse público. O que justificaria destacar os serviços dessa empresa, em detrimento de outras?

Embora não haja nada específico sobre esse tipo de matéria no Manual de Jornalismo, a Lei nº 11.652, de 7 de Abril de 2008, que institui os princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública da Empresa Brasil de Comunicação – EBC, informa de onde pode-se prover os recursos da empresa pública, à exceção de “veiculação de anúncios de produtos e serviços”.

Entre o Céu e a Terra: uma produção de qualidade com falhas eventuais

A Ouvidoria analisou a edição dos programas *Entre o Céu e a Terra*, dos dias 26 de maio (*Vícios e Compulsões*) e 16 de junho (*A Importância do Transe e dos Estados Alterados de Consciência*).

Com a duração de uma hora, o programa é dividido em quatro blocos, e promove debates e reflexões sobre ideias e conceitos “que permeiam a enorme gama de religiões e crenças presentes no Brasil”, segundo sinopse publicada na página do programa.

As entrevistas são determinantes no programa e abordam as diferentes manifestações de religiões e crenças existentes no país. Em cada programa, pequenos roteiros são utilizados para ilustrar o tema do dia.

No programa sobre *Vícios e Compulsões* as situações encenadas pela equipe de atores foram bem feitas e ilustraram de forma adequada aquela situação.

Mas, isso não se repete no episódio sobre *A Importância do Transe e dos Estados Alterados de Consciência*. Os atores pareciam não estar muito à vontade com os papéis desempenhados. A encenação foi fraca e deixou a desejar.

A tentativa de ilustrar o estado de transe por meio da música não foi bem sucedida. Apesar do figurino bem elaborado e do cenário de época, a mensagem foi vaga e revelou uma atuação amadora, pouco convincente.

A trama mostrava uma pessoa que entrava num estado de transe em sonho e que ao acordar saía em busca daquela sensação. Ao entrar numa loja de discos o ator troca informações com o vendedor e acaba ouvindo um disco que o remete ao transe experimentado no sonho.

As performances pareciam uma caricatura dos anos setenta e oitenta, e nem mesmo o figurino e o cenário de época conseguiram salvar as interpretações. Destoaram do resto do programa, que apresentava convidados respondendo questões mais profundas sobre a importância da dança e da música nos rituais.

E o que parecia ruim, ficou ainda pior quando, na encenação, o personagem chega em casa e começa a ouvir a música no volume mais alto. O porteiro liga no interfone para falar da reclamação de vizinhos e o que se ouve é um diálogo, no mínimo, questionável.

O porteiro relata que uma das reclamações é de uma senhora que mora no edifício e o diálogo que se estabelece revela um tom irônico: (...) mas ela não é surda?(...) com certeza deve estar exausta de tanto assistir televisão (...).

Outra questão que a Ouvidoria constatou é que não há uma preocupação em identificar os convidados. Isso só aconteceu no primeiro bloco. Como os assuntos vão se mesclando, muitas vezes não dá para saber a qual religião eles estão se referindo.

Na edição do segundo bloco do programa, por exemplo, quase todas as pessoas ficaram sem identificação. E no terceiro e quarto bloco, algumas vezes os convidados eram identificados e em outras não.

Jornalismo público *versus* a tradição de grande risco

Com mais de doze minutos de duração, o programa Visual, voltado para pessoas com deficiência auditiva, trouxe quatro matérias na edição de 28/6, uma delas sobre a "guerra das espadas", prática onde fogos de artifício, semelhantes a pequenos foguetes, são utilizados como espadas. Proibida pela Justiça desde 2011, em 2007 a "brincadeira" deixou 191 pessoas feridas; em 2006 foram 319.

Dados divulgados em 2017 pelo Conselho Federal de Medicina com base no Sistema Único de Saúde revelam que a Bahia é o estado que lidera o número de internações relacionadas a acidentes com fogos de artifícios. De um total de 4.577 ocorrências em todo o país, registradas entre os anos de 2008 e 2016, 961 foram no estado baiano.

Nesse período, 83 pessoas morreram no Brasil vítimas de queimaduras provocadas por fogos de artifício. Na Bahia, as estatísticas mostram que o número de pessoas internadas por acidentes com fogos aumenta até cinco vezes no mês de junho em comparação com os outros meses.

Mas, na matéria com mais de três minutos de duração, o tema foi tratado como uma prática tradicional que continua a atrair turistas para Cruz das Almas, pequena cidade do Recôncavo Baiano.

Na apresentação da reportagem, o destaque foi para o fascínio da população pelos festejos proibidos pela Justiça:

"Em Cruz das Almas, no interior da Bahia, a Guerra de Espadas é que esquentava os festejos por lá. As chamadas espadas são na verdade fogos de artifício. E a brincadeira é alvo de muita polêmica".

No texto da matéria, apesar de informar sobre a proibição que vigora há seis anos, não foi dito que só no ano passado a "brincadeira" deixou quase vinte pessoas feridas em pouco mais de 48 horas. As entrevistas com os moradores focaram apenas na importância de preservar uma tradição:

"A rua fica mais animada, fica assim o povo mais alegre, um corre-corre pra lá, dá uma animação, só em ver lá embaixo clarear, fica tudo bonito! A gente está aqui para pular, pegar de mão, de boca, e aí a gente está aqui, junto, é animação, São João sem espada não presta" – diz uma das entrevistadas.

Em outra entrevista, o repórter destacou a história de um homem que fabricava essas espadas com fogos de artifícios. Apesar das marcas das queimaduras no corpo dele e de dizer que respeita a decisão judicial, era contra a proibição:

"A Justiça não quer e eu não vou desafiar a Justiça. Isso não é certo (...) Então, tenho família já, meu filho (...) Realmente eu não concordo (com a decisão da Justiça)".

Na passagem da repórter, um momento que seria importante para alertar a população para o perigo da brincadeira, ela destaca uma alternativa encontrada pelos moradores para continuar burlando a lei - utilizar uma versão menor da espada, chamada de espadinha **ou corisquinho**:

*"Nós agora partimos para as **espadinhas** e os **curisquinhos** (sic), né, pra nossa tradição não acabar".* Outro morador completa: "Então, já que é proibido as espadas, a gente está tocando o **curisquinho** (sic) que pode, então, a gente brinca, toma um licorzinho e uma cerveja e faz a festa da galera".

Os festejos que combinam bebida alcoólica e fogos de artifício são os maiores responsáveis pelo aumento na média histórica de acidentes no mês de junho, segundo informações dos Centros de Tratamento de Queimados de Salvador (CTQ), no Hospital Geral do Estado (HGE). O número de internações aumenta 40% neste período do ano. A repórter, minimizando a grave situação, ainda pede para um dos moradores demonstrar como funciona a espadinha:

"Então... mostra pra gente como é que é ele, é bem pequenininho, esse não machuca...". E o morador volta a defender a brincadeira: "É pequenininho, não tem nada não. Não vai acertar nin-

guém, é só brincadeira". E no encerramento da matéria, a gravidade do tema e a imposição da Justiça foram minimizados: "Em Cruz das Almas a preservação de uma tradição popular briga com a precaução da Justiça. Difícil saber quem vai ganhar esse cabo de guerra".

A reportagem corroborou a opinião dos que consideram que é mais importante manter uma tradição do que preservar a segurança das pessoas. Dessa forma, contrariou os princípios básicos de uma emissora pública de televisão, descritos inclusive no Manual de Jornalismo da EBC, que orienta a oferecer "aos indivíduos e sujeitos sociais melhores condições de agir e tomar decisões para transformar a realidade em benefício dos interesses coletivos".

Repórter Brasil faz cobertura correta de denúncia contra Temer

O *Repórter Brasil* edição da tarde do dia 27 de junho fez uma cobertura correta da pauta do dia: a denúncia da Procuradoria Geral da República contra o presidente Michel Temer por corrupção passiva. O assunto foi amplamente abordado pelo telejornal no primeiro bloco dessa edição, dando todos os fatos sem espetacularização ou qualquer tido de constrangimento.

Na escalada, a apresentadora já anunciava a cobertura completa sobre o caso e as reações no Congresso Nacional:

"O Repórter Brasil vai mostrar a denúncia apresentada pelo procurador-geral Rodrigo Janot contra o presidente Michel Temer. Janot disse que Temer cometeu crime de corrupção e que era o destinatário do dinheiro carregado em uma mala pelo assessor Rodrigo Rocha Loures. Você vai ver como será tramitação dessa denúncia no Congresso e as reações dos parlamentares".

Na matéria de abertura, a apresentadora destacou que esta foi a primeira vez que um presidente em exercício foi denunciado por corrupção. E a repórter, ao vivo do Palácio do Planalto, trouxe todas as informações sobre o assunto e adiantou que o presidente deveria fazer um pronunciamento à Nação.

A mesma repórter anunciou a matéria seguinte, que trouxe as informações sobre a denúncia do procurador-geral Rodrigo Janot contra o presidente Michel Temer.

Na sequência, a repórter entrou ao vivo para falar sobre a repercussão no Congresso Nacional. Em determinado momento ela se referiu à PGR, como a denúncia "do" PGR:

(...) após essa apresentação ontem dessa denúncia do PGR, hoje a base governista..."

Caso a referência tenha sido ao Procurador Geral da República e não à instituição por ele comandada, o melhor teria sido dizer "...do procurador..." ou mesmo "...de Janot...". Não se aplica o tratamento por siglas a pessoas.

Na matéria sobre as repercussões na Câmara dos Deputados, o deputado Alessandro Molon, líder da Rede, foi creditado como Alexandre Molon. Ao voltar para a repórter ela corrigiu rapidamente o erro.

"E hoje de manhã, o deputado Alessandro Molon, até na sonora que você escutou, na entrevista que a gente fez hoje de manhã, apareceu Alexandre Molon, mas não é, é Alessandro Molon..."

Embora com uma atuação segura e texto fluente, a repórter cometeu um pequeno deslize – um erro de concordância ao se referir à troca de parlamentares na composição da Comissão de Constituição e Justiça, primeiro lugar por onde começa a tramitação da denúncia da Procuradoria Geral da República:

*(...) lá na CCJ que é o primeiro local onde essa denúncia vai tramitar aqui na Câmara dos Deputados, **já começaram** a dança das cadeiras...”*

Às 15h42, a programação foi interrompida abruptamente para o pronunciamento do presidente Michel Temer. Quase um minuto depois que as imagens já estavam no ar, a apresentadora informou ao público que naquele momento o presidente da República, Michel Temer, se preparava para fazer um pronunciamento à Nação.

Ao final do pronunciamento de quase dezessete minutos, a apresentadora fez um resumo completo dos pontos mais importantes do discurso.

Abordagem oficialista sobre dados do IBGE

Na quinta-feira (1/6) a Agência Brasil publicou nove matérias relacionadas aos resultados do PIB no primeiro trimestre deste ano, anunciados pelo IBGE. A primeira matéria, que foi divulgada às 9h22, apresentou os principais resultados da pesquisa. As outras oito foram dedicadas às repercussões eufóricas na cúpula do Poder Executivo pela constatação de um crescimento de 1% em comparação ao último trimestre de 2016, após dois anos consecutivos de queda.

As fontes citadas foram o presidente da República e cinco dos seus ministros. A começar, às 10h51, com uma matéria que relatou a mensagem postada pelo presidente na sua conta no Twitter: "Acabou a recessão". Os outros comentários do presidente e seus ministros reproduzidos nas demais matérias foram do mesmo teor, com a exceção parcial, talvez, de uma matéria na qual o ministro de Agricultura focou a recuperação do agronegócio como responsável pelo crescimento do PIB.

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

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

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

Entre o mínimo e o máximo

No sábado (3/6) a Agência Brasil publicou a matéria [Brasileira é eleita melhor atleta universitária do mundo em 2016](#). Na reportagem, a desportista premiada, Valéria Schmidt, integrante das equipes brasileiras femininas de futsal que conquistaram o Mundial Universitário da modalidade em 2008, 2010, 2012, 2014 e 2016, fez a seguinte afirmação: "*Acredito que a minha marca ficará para a história, porque a idade mínima agora foi reduzida [para 24 anos]. Creio que ninguém mais vai conseguir [o pentacampeonato]*".

Valéria tem 29 anos atualmente. Ela tinha 19 ou 20 quando ganhou sua primeira medalha, em 2008. Portanto, afirmar que a idade **mínima** foi **reduzida** para 24 anos não faz sentido. Se houve uma mudança na faixa etária habilitada para participar no evento, a redução deve ter sido na idade máxima, não na mínima. A própria matéria afirma que Valéria, que frequentou uma série de cursos universitários, está "*já pensando em se despedir do futsal, uma vez que sua idade não permite mais a participação em competições internacionais universitárias (...)*".

A Ouvidoria não sabe se o erro foi da reportagem ou da atleta. Se foi da atleta, a Agência deveria ter feito menção ao equívoco, promovendo a correção por uma questão da coerência do texto.

Confirmando o ditado, o diabo mora nos números

Na segunda-feira (5/6) a Agência Brasil publicou quatro matérias baseadas no [Atlas da Violência 2017](#), divulgado pelo Instituto de Pesquisa Econômica e Aplicada (Ipea) e pelo Fórum Brasileiro de Segurança Pública. As quatro matérias abordaram as diversas dimensões analisadas no estudo para detectar tendências nos dados referentes aos homicídios ocorridos no Brasil entre 2005 e 2015: respectivamente, distribuição geográfica (por região, estado e município), raça/cor, faixa etária e arma utilizada na comissão do crime. Em geral, os resultados estatísticos, que constituíram a maior parte das informações fornecidas nos textos, foram apresentados de maneira adequada, resumindo os dados do estudo para facilitar a compreensão dos leitores. Houve, porém, duas falhas: a primeira deveu-se à falta de informações; a segunda, a uma manipulação errônea dos números.

De acordo com a primeira matéria da série, com o título [Violência no Brasil em 2015 matou mais que ataques terroristas no mundo em 2017](#), "o estudo registra 59.080 assassinatos no país em 2015, e os pesquisadores consideram que o resultado consolida uma mudança de patamar, em que as mortes violentas permanecem perto dos 60 mil homicídios registrados em 2014". Para os leitores que não tenham familiaridade com estes dados, teria sido oportuno informar não só que houve uma mudança de patamar, mas que o patamar anterior estava mais baixo. Na página 7 da pesquisa consta: "Este número de homicídios consolida uma mudança de patamar nesse indicador (na ordem de 59 a 60 mil casos por ano), e se distancia das 48 mil a 50 mil mortes, ocorridas entre 2005 e 2007".

A segunda falha foi na matéria com o título [Taxa de homicídios de negros foi quase 2,5 vezes maior que de não negros em 2015](#). Para demonstrar que a taxa de homicídios de negros aumentou em comparação à dos outros segmentos da população entre 2005 e 2015, a reportagem introduziu uma estatística que não consta na pesquisa: "O aumento foi quase 8 pontos percentuais mais intenso para a população negra que para a população brasileira em geral".

Além de ser desnecessário, não faz muito sentido este dado de 8 pontos percentuais para caracterizar o aumento na diferença. Os negros também contribuem à taxa da população em geral, portanto eles aparecem nos dois lados da comparação, fazendo com que parte da diferença seja apenas o reflexo do peso da parcela negra na população. Uma solução mais adequada seria a simples comparação direta das taxas e das mudanças percentuais para os dois grupos, negros e não negros, como a matéria apresentou nos dois primeiros parágrafos do texto, onde consta que "enquanto a taxa de homicídios dos não negros caiu 12,2% entre 2005 e 2015, a dos negros subiu 18,2%".

Caso achasse importante ir além das estatísticas simples e fazer uma comparação entre as taxas, a estatística mais indicada seria aquela apresentada na página 32 do relatório da pesquisa: "O Gráfico 5.2 ilustra a variação, entre 2005 e 2015, na proporção entre as taxas de homicídio de negros e não negros. Na média nacional essa diferença contra os negros aumentou 34,7%". Esta estatística se baseia na comparação proporcional das razões entre as taxas de negros e não negros em 2005 (1,8:1,0) e 2015 (2,4:1,0).

Distração

Na sexta-feira (9/6) a Agência Brasil publicou uma [matéria](#) sobre a morte de Breno Rodrigues Duarte de Lima, um bebê de um ano e sete meses, no Rio de Janeiro, depois que Haydê Marques da Silva, a médica que estava na ambulância enviada para a residência, se recusou a socorrê-lo. O motorista da ambulância, Robson Almeida, foi uma das testemunhas ouvidas pela Polícia Civil, que está investigando o caso.

No segundo parágrafo da reportagem, houve uma troca de nomes:

"Em seu depoimento, Lima disse que Haydê estava no início do plantão e não quis prestar atendimento quando soube que se tratava de uma criança".

Lima é o sobrenome da família do bebê. O sobrenome da testemunha é Almeida.

Tapando o sol com peneira na era da informação

Na matéria [Cunha depõe na PF em inquérito que investiga Temer](#), publicada em 14/6 pela Agência Brasil, as inadequações do texto deixam a impressão de um certo constrangimento da edição em tratar com clareza a realidade dos fatos. A começar pela frase que se refere à investigação citada no título:

"Cunha está sendo interrogado em inquérito que investiga o presidente da República Michel Temer após as delações premiadas dos executivos da JBS."

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

"O presidente da empresa, Joesley Batista, gravou em março deste ano uma conversa no Palácio do Jaburu sobre a relação de Joesley com Cunha".

No parágrafo final, mesmo tendo se esquivado de citar informações que já são de amplo conhecimento público, o texto cita que "O presidente da República nega as acusações da PGR" – acusações que o leitor da matéria não saberá quais são, porque não constam do texto. Em seguida, ocupando 26% do total da matéria, a declaração da defesa de Michel Temer, que não traz qualquer fato além das ofensas ao delator Joesley Batista:

"coadjuvante de uma comédia bufa, encenada por um empresário e criminoso confesso e agora está sendo objeto de uma inquirição invasiva, arrogante, desprovida de respeito e do mínimo de civilidade".

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

Acidente verbal

Em uma [matéria](#) reproduzida da agência noticiaria espanhola EFE na quarta-feira (14/6), a Agência Brasil utilizou a expressão "vítimas mortais". O assunto foi um incêndio de grandes proporções que irrompeu por volta de meia-noite em um prédio residencial em Londres. A expressão apareceu na primeira frase do lide da matéria: "A polícia de Londres (...) disse que é provável que a contagem de vítimas mortais aumente nas próximas horas".

Pela norma culta, as expressões como "vítimas mortais", "vítimas fatais" e "vítimas letais" são impropriedades vocabulares. De acordo com o Dicionário Aurélio e o Grande Dicionário Houaiss, "mortal", como "fatal" e "letal", se refere à causa da morte, não ao morto. Assim, emprega-se o adjetivo corretamente em expressões como "briga mortal (fatal, letal)", "tiro mortal (fatal, letal)", "acidente mortal (fatal, letal)" e "doença mortal (fatal, letal)".

O fato do conteúdo ser produto de uma agência parceira não isenta a Agência Brasil da responsabilidade de "preservar a língua portuguesa", como manda o Manual de Jornalismo da EBC no bloco "Valores, Objetivos e Diretrizes".

Pesquisas e relatórios: o calcanhar de Aquiles da Agência Brasil

De acordo com o título e o lide de uma [matéria](#) publicada pela Agência Brasil na segunda-feira (19/6), conflitos políticos, guerras e perseguições em várias partes do mundo forçaram cerca de 65,6 milhões de pessoas a se deslocar em 2016. Esta seria a conclusão do novo relatório

“Tendências Globais” lançado pelo Alto Comissariado das Nações Unidas para Refugiados (Acnur) para o Dia Mundial do Refugiado (20 de junho). O lide prosseguiu com a afirmação de que este total é o maior já registrado, superando a cifra de 2015 por mais de 300 mil pessoas.

O problema com estas afirmações é que os dados apresentados no relatório da Acnur se referem ao total de refugiados e deslocados internos no mundo em 2016, não dos que foram forçados a se deslocar somente naquele ano. A [nota](#) à imprensa da Acnur em português, mesmo deixando a desejar, deixou esta referência um pouco mais clara: “A nova edição do relatório 'Tendências Globais' revela que **ao final de 2016** havia cerca de 65,6 milhões de pessoas forçadas a deixar seus locais de origem”.

A matéria sinalizou que a cifra poderia incluir deslocados de anos anteriores ao relatar que tinha 10,3 milhões de “pessoas novas” dentre o total dos deslocados forçados, mas este ponto não foi desenvolvido no texto. De modo semelhante, nos dois parágrafos finais o outro lado da equação foi sugerido nas referências às pessoas que tinham saído da lista: as pessoas às quais foi concedido asilo em outros países e os refugiados e deslocados internos que voltaram para casa no decorrer do ano. Entretanto, o assunto não foi tratado de forma suficientemente sistemática para desfazer o equívoco cometido no título e no lide e deixar claro que a cifra citada da Acnur é cumulativa, com entradas e saídas todos os anos.

Houve erros também em alguns detalhes abordados na reportagem da Agência Brasil. De acordo com a matéria: “O conflito na Síria mantém o país como o local de origem do maior número de refugiados (5,5 milhões). Segundo o Acnur, se não for levada em conta a situação de refugiados palestinos, os afegãos continuam sendo a segunda maior população de refugiados (4,7 milhões) no mundo, seguidos pelos iraquianos (4,2 milhões)”.

Quando estes dados são conferidos com os do relatório, constata-se que os dados e a posição no ranking estão corretos no caso da Síria, mas as cifras na matéria referentes ao Afeganistão e Iraque correspondem não apenas ao número de refugiados, mas ao total de refugiados, repatriados, deslocados internos e requerentes de asilo no final de 2016. Se o ranking fosse só pelo total de refugiados, os afegãos continuariam em segundo lugar, mas com 2,5 milhões ao invés de 4,7 milhões, e o terceiro lugar estaria ocupado por Sudão do Sul, com 1,7 milhões. Se o critério do ranking fosse o total em todas as categorias citadas, Colômbia estaria em segundo lugar, com 7,7 milhões (7,4 milhões de deslocados internos e 0,3 milhão de refugiados) e Afeganistão passaria para terceiro lugar.

Releases vendem assuntos, mas não dão notícia

Na quinta-feira (22/6) a Agência Brasil publicou uma matéria com o título [Empresas de turismo têm faturamento médio de 4,3% no primeiro trimestre](#). A rigor, este título não tem sentido. O faturamento é um valor, não um percentual. Se for transformado em percentual, precisa de uma base de referência. O faturamento corresponde a 4,3% de que?

Este erro não foi repetido no lide da matéria, que esclareceu que os 4,3% representam o crescimento no faturamento no primeiro trimestre deste ano em comparação ao primeiro trimestre

de 2016. Esta informação, por sua vez, reproduziu o que foi divulgado mais cedo em uma notícia publicada no site do Ministério do Turismo (MTur) com o título [Faturamento de empresas do turismo cresce 4,3% no primeiro trimestre](#).

Há, porém, outro problema. Quem lê as duas matérias imagina, logicamente, que um crescimento de 4,3% no faturamento corresponde ao que se entende normalmente por esta expressão, isto é, um aumento de 4,3% no valor monetário recebido em troca dos bens ou serviços prestados. Só que neste caso seria uma leitura equivocada. O estudo que gerou os dados utilizados nas matérias tem seu próprio conceito do que constitui um aumento ou uma queda no faturamento. Trata-se de um indicador qualitativo, baseado não em valores monetários, mas nas avaliações subjetivas dos participantes de uma pesquisa.

Os dados são da publicação Boletim de Desempenho Econômico do Turismo (BDET), onde são apresentados os resultados das pesquisas trimestrais realizadas pela Fundação Getúlio Vargas Projetos em conjunto com o MTur. As considerações metodológicas são apresentadas nas primeiras páginas de cada edição do Boletim. Estas considerações incluem os seguintes trechos, com partes destacados por nós:

“O BDET (...) leva ao público o resultado de uma análise de caráter **qualitativo** da conjuntura econômica do turismo no Brasil. Esta análise considera as principais variáveis econômicas do ambiente em associação com os resultados de um levantamento amostral da **opinião** dos empresários de diversos segmentos do turismo. (...) As observações e as perspectivas são apuradas utilizando o saldo de respostas, ou seja, a diferença entre o total ponderado de assinalações de aumento e de queda. Esse saldo indica **a percepção** do segmento respondente em relação ao tema da pergunta. (...) **É importante, então, NÃO interpretar o saldo como aumento percentual das vendas**”.

Um [artigo](#) na revista Observatório de Inovação do Turismo, do Núcleo de Estudos Avançados do Turismo da Escola Brasileira de Administração Pública e de Empresas (EBAPE), também da FGV, se referiu ao propósito do BDET como sendo de um “estudo exploratório”. Por qualquer razão, da perspectiva da agência de notícias do MTur, que é um veículo de comunicação estatal, não é considerado necessário transmitir aos seus leitores as informações metodológicas referentes a este ponto. A Agência Brasil, porém, é um veículo de comunicação pública e tem como uma das suas metas capacitar o público a fazer uma leitura mais crítica das notícias. Portanto, a reportagem deveria ir além da notícia divulgada no site do MTur e procurar a fonte original, para poder informar seus leitores que as comparações apresentadas nos estudos do BDET, que abrangem um setor para o qual os dados são notoriamente difíceis de colher e avaliar, são baseadas em saldos de respostas, não de valores, e merecem ser interpretadas com a cautela indicada para este tipo de informações.

A memória no contexto dos milhões recuperados

Uma matéria publicada pela Agência Brasil na sexta-feira (30/6) informou no título que um “acordo com a Suíça permite repatriação de US\$ 1,5 milhão aos cofres brasileiros”. O dinheiro,

resultante de corrupção, estava na conta de um dos empresários que fez acordo de delação premiada com o Ministério Público Federal, no âmbito da Operação Lava Jato.

O corpo do texto apresentou um apanhado sucinto das etapas percorridas no processo da localização e recuperação do dinheiro. Os órgãos executivos e judiciais brasileiros que participaram no processo foram identificados.

Ao final, o texto faz uma breve memória da Operação Lava Jato. Sem prejuízo dessas referências, teria sido mais informativo, em relação aos fatos relatados na matéria, se a memória trouxesse os dados de repatriação do dinheiro obtido de forma ilícita até aquele momento.

Uma pesquisa nos arquivos da própria Agência Brasil mostraria uma matéria de abril de 2016 que constatou R\$ 659 milhões repatriados até então. Uma matéria mais recente, de janeiro de 2017, que relatou uma ação que resultou na repatriação de US\$ 1,6 milhão, apresentou os números, embora não em forma de soma fechada: "Até o final do ano passado, ações relacionadas à operação em tramitação no Supremo Tribunal Federal (STF) resultaram na repatriação de R\$ 79 milhões. (...) Da atuação da Justiça Federal na primeira instância, R\$ 10,1 bilhões são alvo de recuperação, sendo que R\$ 756,9 milhões são objeto de repatriação". Uma atualização desses valores, com informações sobre quanto já foi repatriado de fato, teria dado aos leitores/cidadãos uma ideia mais concreta sobre a quantas anda a recuperação do dinheiro obtido de forma ilícita.

Sistema de Rádios

Qual é a música?

A Ouvidoria analisou, no dia 08 de junho, o horário compreendido entre 12h30 e 15h, da Rádio Nacional FM, 96.1 que, em sua grade, anuncia Programação Musical (uma variada seleção musical, que inclui música popular brasileira, instrumental e internacional), e observou o seguinte:

Às 12h30, começa uma série de vinhetas anunciando o prefixo, a sintonia e referências à emissora, sendo que a última informa: "Música brasileira, em primeiro lugar".

Logo após as vinhetas, começa a transmissão de *Na Trilha da História – uma minibiografia do Brasil e do Mundo*. O programa mistura bate-papo sobre História do Brasil e do Mundo com músicas. Semanalmente, um entrevistado fala sobre um período ou personagem histórico e a conversa é intercalada com canções sobre o tema. Com linguagem neutra, leve e bem-humorada, os episódios destacam as curiosidades raramente ensinadas em sala de aula. Nesta edição, a pauta foi uma entrevista com o escritor Denilson Monteiro, autor da biografia de Carlos Imperial.

Às 12h36, a apresentadora se despede dos ouvintes, informando que foi ao ar "uma versão reduzida do episódio de 55 minutos, que pode ser acessado pelo site da EBC. Até a semana que vem, pessoal". Não fica claro para o ouvinte se esse 'aperitivo' é semanal e se entra sempre no ar às quintas-feiras, 12h30. O ouvinte também fica sem saber o dia e a hora em que o programa de 55 minutos vai ao ar, e qual o endereço eletrônico para acessar o Portal da EBC e ouvir o programa.

Na sequência, uma locutora, que não se identifica e não informa se está começando outro programa diz: "Agora, meio-dia e trinta e seis." E emenda: "Você ouviu agora Guilherme Arantes". Uma das composições do artista é executada e, ao final, não há qualquer informação sobre a música, deixando o ouvinte sem saber que se trata de Planeta Água, do próprio Arantes, lançada em 1997.

Às 12h53 tem início um pot-pourri com Luiz Melodia e Gal Costa, com as músicas Pérola Negra (composta em 1973, por Luiz Melodia), e Como 2 e 2 (composição de Caetano Veloso, de 1971). Ao final, a apresentadora anuncia: "Gal Costa e Luiz Melodia; de Melodia, Pérola Negra", ignorando a canção Como 2 e 2.

Após um bloco com três músicas (13h17), o microfone não foi aberto a tempo de a locutora pronunciar por inteiro o nome do intérprete da última música executada e, para o ouvinte ficou assim: "...no Veloso", numa referência a Caetano Veloso, que fez duo com Gilberto Gil, na composição de Roque Carvalho. Às 13h51, a locutora anuncia apenas: "Lui Coimbra". Ao final da

música, ela não identifica a canção interpretada – Onde mora o sol, do próprio Lui Coimbra, gravada em 2003.

Entra uma vinheta institucional da rádio e começa outra canção – Boa Sorte / Good Luck, com Vanessa da Mata e Ben Harper, composta pelos dois artistas e gravada no álbum lançado em 2009 – que não teve qualquer identificação; nem título, nem intérpretes ou compositores, nem antes e nem após a execução. Após uma vinheta, às 14h02, a locutora não identificada sai do ar sem se despedir. Uma voz masculina cumprimenta o ouvinte: “boa tarde”, mas não se identifica, e dá sequência à Programação Musical.

Às 14h15 uma vinheta anuncia o quadro *Alma Blues*, e o locutor apresenta uma música em ritmo blues. (O programa *Alma Blues*, que, de acordo com a programação da emissora, vai ao ar aos domingos 20h, destaca o universo desse gênero musical, sua história, os grandes compositores, as melhores bandas, instrumentistas, novidades e lançamentos do blues nacional e internacional). Como parte da Programação Musical, tanto *Na Trilha da História*, quanto o *Alma Blues* não são identificados de forma que leve o ouvinte a compreender que se trata de chamadas para programas que vão ao ar na Nacional FM, em determinados dias, horários e num espaço maior de tempo.

Segue a programação e, às 14h51, começa uma música, sem ter o título, compositor ou intérprete anunciados, nem mesmo ao final da canção. Tal situação volta a se repetir às 14h55, o que não contribui para a informação do ouvinte. Para fechar o programa, às 14h58 começa a ser executada uma música instrumental, sem qualquer identificação e a Programação Musical chega ao fim, às 15h, sem que o locutor se identifique e se despeça.

A cobertura no rádio sobre a denúncia contra Michel Temer

A cobertura jornalística da Rádio Nacional AM Brasília, um dia após o presidente da República, Michel Temer, ter sido denunciado por corrupção passiva pelo procurador-geral da República, Rodrigo Janot, ocupou boa parte do noticiário, do dia 28/06, desde às 7h até 0h. Nesse dia, a expectativa era o pronunciamento que o presidente da República, Michel Temer, faria no meio da tarde.

O *Repórter Brasil*, das 7h às 7h45, abriu com as seguintes manchetes sobre o caso:

“Janot denuncia Temer por corrupção passiva” e “Supremo recebe relatório da Polícia Federal com investigações sobre o presidente e a JBS.”

Na sequência, é lido um texto que trata do assunto e uma repórter faz um relato sobre os fatos. Outro repórter avança no tema e entrevista um cientista político sobre a denúncia de corrupção contra o presidente da República. A reportagem seguinte aborda o importante assunto do dia e inclui entrevistas com os deputados da situação Beto Mansur (PRB/SP) e da oposição, Alessandro Molon (Rede/RJ), sobre a tramitação e a movimentação partidária na Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania – CCJC. Os primeiros sete minutos do noticiário foram dedicados ao tema e as matérias permearam o *Repórter Brasil*. Na sequência, entra a correspondente em Paris. Ela informa que a denúncia contra o presidente da República é tema dos principais

jornais e sites da França. Ainda pela manhã, edições de 8h e 9h do noticiário *Nacional Informa* (NI) abordaram a denúncia do procurador.

O *Repórter Nacional* (12h as 12h20) dá a seguinte manchete:

“Repercute no Congresso Nacional denúncia de Janot contra Temer”.

E após as demais manchetes, o locutor lê uma nota que contextualiza o fato mais importante do dia e chama o repórter que está no Congresso. Ele informa como será a tramitação do processo, caso a Câmara dos Deputados aceite a denúncia. Uma nota trata da denúncia contra o ex-deputado Rodrigo Rocha Loures, peça chave na denúncia que envolve o presidente da República. A reportagem seguinte repercute as opiniões dos deputados da base do governo e da oposição. Também destaca que o presidente do Senado Federal, Eunício Oliveira, assegura que não vai paralisar a pauta diante do cenário político do País.

O primeiro *Nacional Informa* da tarde (14h) traz a expectativa para o pronunciamento que o presidente da República marcou para 15h. Também aborda que o relator da Reforma Política, deputado Vicente Cândido (PT/SP), entende que a crise política não vai afetar a tramitação da votação dessa reforma. Diante da expectativa do pronunciamento, o *Nacional Informa* das 15h, noticia que Temer se reuniu, na noite anterior, com aliados e ministros, no Palácio do Planalto, e passou a manhã toda na residência oficial, o Palácio do Jaburu.

Como o pronunciamento estava atrasado, às 15h20 a locutora do horário chama a participação do Radiojornalismo, direto do Palácio do Planalto. A repórter trata da expectativa para a fala do presidente e informa ao ouvinte que um grupo de parlamentares estava “no Salão Verde”. Como ela estava no Palácio do Planalto deveria informar o nome de um dos salões da Presidência da República, uma vez que o Salão Verde pertence à Câmara dos Deputados.

Ela também usa um lugar-comum para dizer que os políticos estavam naquele lugar aguardando o pronunciamento de Michel Temer, “para acompanhar ao vivo e a cores...”. A repórter também se equivoca sobre o local onde o presidente falaria e cita que o grupo de deputados aguardava no Salão Oeste, e não no Salão Leste, que fica logo abaixo do gabinete presidencial e é muito usado para pronunciamentos rápidos, dada a facilidade de deslocamento da autoridade. Às 15h44, o presidente Michel Temer começou a falar, agradeceu o apoio político e disse que faria uma “declaração” e não pronunciamento, por achar o termo pretensioso. Às 16 horas, ele concluiu sua fala.

O noticiário *Nacional Informa* das 16h, abre com uma notícia de última hora, “a internação, às pressas, do senador João Alberto Souza (PMDB/MA), presidente do Conselho de Ética do Senado Federal.” Na sequência, diz que Temer falou pouco mais de 16 minutos e chama a repórter que acompanha o caso, no Palácio do Planalto. Ela relatou os principais pontos do pronunciamento, que classificou como “duro”. Mas, a falta de atenção ao fato levou a repórter a dizer que o presidente falou pouco mais de dez minutos, e que Michel Temer preferiu o termo esclarecimento. Na realidade, ele classificou sua fala como “declaração”.

Às 16h50, um repórter entra direto da Câmara dos Deputados, para repercutir o pronunciamento do presidente da República. Ele informa que os deputados de oposição anunciam que vão obstruir todas as votações da Câmara. Já os deputados governistas, até pensam em arquivar a

investigação e, assim, suspender o processo de investigação até o final do mandato de Michel Temer, em 1 de janeiro de 2019.

O noticiário das 17h não trata da denúncia do procurador e nem do pronunciamento do presidente da República. Mas, o programa *Ritmo da Notícia* (17h30 às 18h30) apresenta os seguintes destaques: “Temer diz que não há provas contra ele e chama a denúncia do procurador de ficção”. “Denúncia e pronunciamento de Temer repercutem no Congresso”. A movimentação da reportagem volta ao Palácio do Planalto, quando a repórter entra com matéria editada com falas do presidente. Ela ainda não havia se dado conta sobre quanto tempo durou a 'declaração' e disse que “a fala durou quase 20 minutos”. A mesma repórter falou sobre a repercussão na Câmara dos Deputados, onde o líder do PT, Carlos Zaratini (SP) disse que a fala de Temer não foi clara para a defesa e criticou o que disse sobre Janot e seu ex-assessor Marcelo Miller.

Em seguida, o repórter que está no Congresso Nacional informa que deputados estavam reunidos no Salão Verde e, que, Alessandro Molon (Rede/RJ) considerou o pronunciamento desastroso e uma afronta à Nação. Também disse que a oposição promete obstruir as votações até que a Câmara aprecie a denúncia em Plenário e o presidente da República seja afastado. Já o vice-líder do Governo na Câmara, Darcísio Perondi (PMDB/RS) classificou a fala de Temer como firme, segura, de um homem indignado. Se a denúncia for aceita, o líder do Psol na Câmara, Glauber Braga (RJ), defende que a sessão de votação seja realizada num domingo. Mas, para o deputado governista Carlos Marun (PMDB/MS), é preciso avaliar o rito e dar à denúncia o destino que deve ter: o arquivamento. Em meio a todo esse noticiário, o presidente do Senado Eunício Oliveira, assegura que vai tocar a pauta do Plenário do Senado, porque é a pauta do Brasil.

No estúdio, a locutora chama o apresentador da TV Brasil, que anuncia os destaques do *Repórter Brasil* (19h45), com ênfase no pronunciamento do presidente da República e a repercussão política em Brasília. O programa jornalístico *Nos Corredores do Poder* (18h30 às 19h), originalmente produzido para a TV Brasil e transmitido pelas rádios da EBC, traz em sua manchete principal:

“O procurador-geral da República, Rodrigo Janot, apresentou denúncia contra o presidente Michel Temer por corrupção ao Supremo Tribunal Federal. Temer fez um discurso, hoje, à tarde, no qual classificou as provas apresentadas de ‘armadas’ e desqualificou Joesley Batista”.

A apresentadora dá mais detalhes e chama o repórter que acompanha o caso, intercalando com edição de falas do presidente, que nega os crimes enumerados pelo procurador-geral. Outra repórter entra com informações sobre como será a tramitação do processo na Câmara nos Deputados. Enquanto outro informa que deputados da oposição querem um rito totalmente aberto e também diz que deputados da situação consideram 'frágil' a denúncia e que vão derubá-la no Plenário da Câmara. A apresentadora também trata de carta que o procurador-geral Rodrigo Janot encaminhou aos membros do Ministério Público sobre as responsabilidades do presidente. Outra repórter volta ao tema e relata os crimes pelos quais Michel Temer e Rodrigo Rocha Loures são denunciados pelo procurador. Os onze minutos iniciais do programa tratam desse importante tema político de forma ininterrupta e após intervalo o tema volta a ser abordado.

Quando chega oito da noite, o *Nacional Informa* repercute o assunto repetindo matérias já levadas ao ar durante a tarde; às 23h o noticiário destaca que o presidente da Comissão de Constituição e Justiça da Câmara, Rodrigo Pacheco (PMDB/MG), pretende que o relator da denúncia seja um deputado com conhecimento jurídico e independência. Meia-noite, a edição do *Nacional Informa* traz em sua manchete que o advogado do presidente Michel Temer, Antônio Cláudio Mariz, afirmou que Temer não cometeu crime de corrupção, que é inocente.

Manifestações do Público

No mês de junho, a Ouvidoria da EBC – Empresa Brasil de Comunicação – recebeu 141 mensagens do público referentes à TV Brasil. Foram 30 reclamações, 17 elogios, 11 sugestões, 3 comentários, 31 serviços e 49 pedidos de informação. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Entre as 30 reclamações recebidas está a do telespectador Amintas Eduardo Pereira (processo 1618-TB-2017):

“A rede é pública, mas não atinge o seu objetivo, o povo. A pouca atratividade da programação, ou seja, pouca ou quase nenhuma popularidade, faz com que se opte por outros canais”.

Em resposta a Ouvidoria informou que os comentários e críticas foram enviados à Diretoria de Conteúdo e Programação para conhecimento e apreciação.

Ana Lúcia Coelho (processo 1619-TB-2017) reclamou da falta de legenda no programa *Sem Censura*:

“Cadê a legenda do Canal Brasil? Cadê a legenda do Sem Censura? Gosto muito do programa, mas preciso da legenda. É preciso fazer a inclusão social. Obrigada!”

A Ouvidoria encaminhou a reclamação à Gerência de Programação da TV Brasil que respondeu que “a emissora se mantém solidária em ofertar seus conteúdos de maneira acessível. Todos os programas exibidos pela TV Brasil possuem legenda oculta (*closed caption*)”.

Wilson Martins da Costa (processo 1621-TB-2017) reclamou da falta da logomarca da TV Brasil no programa *Sem Censura*:

“Nos programas Fique Ligado e Cenário Econômico, o primeiro que antecede o programa Sem Censura e o segundo posterior ao programa aparecem na tela superior, lado direito, o nome TV Brasil, e logo abaixo, o nome Ao Vivo, e na parte inferior, lado direito desses programas aparecem as suas respectivas logomarcas com um relógio. Quero saber porquê não aparece a logomarca e o relógio no programa Sem Censura? É questão de economia?”

Até o fechamento dessa edição não recebemos resposta da área responsável.

E a Ouvidoria recebeu 17 elogios no mês de junho. Entre eles, o de Sérgio Henrique Moura Lima (processo 1522-TB-2017) sobre os programas *Cenário Econômico* e *Nos Corredores do Poder*:

“Quero parabenizá-los por esses dois programas que são imperdíveis. Piotto com Roseann são capazes, em 60 minutos, de liquidar os assuntos econômicos e políticos do dia, que eu perdia horas buscando em GloboNews, RecordNews e TV Cultura. Sem falar na originalidade dos programas, um transmitido direto da B3 (antiga Bovespa) e o outro nos corredores do Congresso Nacio-

nal. Fazia muito tempo que eu não me surpreendia positivamente com um programa de TV. Parabéns e vida longa aos programas!"

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

Leonardo (processo 1523-TB-2017) entrou em contato com a Ouvidoria para elogiar o programa *Caminhos da Reportagem*, a respeito do episódio "Um Olhar sobre a China":

"Parabéns pela reportagem! Sou estudante de mandarim do instituto Confucius e, através de uma bolsa, fui duas semanas para Baoding, a três horas de Pequim. A reportagem soube abordar todos os pontos de uma maneira bem fiel e abrangente. O pouco que conheci na China foi muito bem representado e explicado. Também aprendi assistindo a reportagem. Parabéns aos envolvidos!"

A Ouvidoria encaminhou os elogios à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação.

João Paulo (processo 1537-TB-2017) elogiou a exibição do jogo da Seleção Brasileira:

"Quero parabenizar a TV Brasil pela liberdade de colocar o jogo da Seleção Brasileira! Um acerto da emissora!"

Os elogios foram encaminhados pela Ouvidoria à Diretoria de Produção e Conteúdo da EBC para conhecimento e apreciação.

Outro elogio para o programa *Caminhos da Reportagem*, mas desta vez, sobre a Cracolândia, "O Caminho das Pedras". Miguel D. Paschoal (processo 1559-TB-2017) disse que a reportagem se superou:

"Já há tempos virei fã incondicional deste programa da TV Brasil, mas o de ontem sobre a Cracolândia se superou! Competência jornalística, profundidade, jornalistas que dão a 'cara pra bater', é demais! Sou dentista tenho 58 anos e me orgulho de ver um programa desse nível num momento em que somos 'manipulados' de todas as formas pelas 'gigantes' da mídia. Não estaria gastando meu tempo só pra desfiar elogios que logo caem no esquecimento, vocês não precisam disso. Parabéns a toda a equipe, o Brasil precisa disso, nós precisamos nos orgulhar de nossos profissionais de todas as áreas. Todos os adjetivos são pobres para essa equipe."

A Ouvidoria informou que os elogios foram encaminhados à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação.

A segunda temporada do programa *Estação Plural* também foi muito elogiada pelo público. Murilo Caio Cason (processo 1590-TB-2017), Carlos Eugênio Atahyde (processo 1589-TB) e Lucas da Silva Ribeiro (processo 1588-TB-2017) entre outros, entraram em contato com a Ouvidoria para elogiar o programa:

"(...) eu simplesmente amo o Estação Plural; (...) o programa continua ótimo; e (...) adoro o entrosamento do trio e as discussões e/ou debates são sempre enriquecedores", foram algumas das declarações do público.

A Ouvidoria informou que os elogios foram encaminhados à Diretoria de Produção e Conteúdo da EBC para conhecimento e apreciação.

O programa *Caminhos da Reportagem*, "Em Terra Estrangeira", sobre a imigração dos venezuelanos também foi elogiado. João Marcos Barboza (processo 1578-TB-2017) e Paulo Silva de Castro (processo 1581-TB-2017) ficaram sensibilizados:

"(...) reportagem muito bem amarrada, a repórter teve muita sensibilidade ao abordar o tema; (...) uma jornalista sensível, praticante de um jornalismo vivo e autêntico."

Os elogios foram enviados pela Ouvidoria à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação.

Grande parte das demandas recebidas pela Ouvidoria da TV Brasil se referem à suspensão do sinal analógico. Das 141 demandas da TV, 28 são referentes à suspensão do sinal, sendo duas delas reclamações e as outras 26 pedidos de informação.

Entre elas a da telespectadora keker.clips2010@gmail.com (processo 1488-TB-2017), que reclamou da falta de sinal digital em Planaltina, no Distrito Federal:

"Gosto da emissora TV Brasil. Moro em Planaltina, no Distrito Federal. Porque o sinal digital da TV Brasil é fraco? A imagem fica travando, e, às vezes, fica sem sinal. Pode me ajudar a melhorar o sinal? Espero sua resposta".

Foi enviada a seguinte resposta da Superintendência de Suporte da EBC:

"No último dia 7/6, o sinal passou a ser transmitida também pela estação localizada na Torre de TV Digital, passando a cobrir Planaltina. Esperamos ter ajudado e qualquer outra dúvida, entrar em contato novamente conosco".

Recebemos outra reclamação aqui do Distrito Federal. Francisco Augusto da Silva Filho (processo 1489-TB-2017) ligou para a EBC informando que ele e seus conhecidos do Setor Oeste do Gama não conseguem acessar o canal 2.1 da TV Brasil no Gama. Em resposta, a Superintendência de Suporte da EBC informou que "por motivos de ordem técnica a retransmissora digital da TV Brasil no Gama/DF está fora do ar há vários dias. A expectativa é que na próxima semana a operação da estação seja normalizada. Esperamos ter ajudado e qualquer outra dúvida, entrar em contato novamente conosco".

Maria Aparecida Monteiro (processo 1492-TB-2017) entrou em contato com a Ouvidoria para reclamar da falta de sinal em Jundiaí, São Paulo:

"Boa tarde! Moro aqui em Jundiaí, São Paulo, e assistia até ontem a TV Brasil no canal 14, porém hoje tem somente um comunicado para ajuste da sintonia. Mas, e quem assistia em TV aberta, qual o canal que será transmitido, pois tentei 3.1 e nada. Por favor, não deixem nossa cidade sem a retransmissão. Obrigada pela atenção!"

A Ouvidoria encaminhou a resposta padrão para esses casos:

"Informamos que a TV Brasil/TV NBR desligou o sinal analógico via satélite e agora só será possível assistir a programação através do sinal digital. Seguem algumas orientações da Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia da EBC. Nos casos de recepção via satélite, isto é, por antena

parabólica, o espectador deverá adquirir um receptor compatível com a recepção digital para fazer a sintonia da TV Brasil. Se você já tem um receptor compatível com o sinal digital as instruções são:

Menu - Instalação ou

Menu - Sintonizar canal ou

Menu - Sintonia Automática.

TV BRASIL SD

Satélite - Star One C2

Frequência - 3758 MHZ

Taxa de Símbolos (Symbol Rate) 3.333 MS/s

FEC 3/4

Polarização Horizontal

TV NBR SD

Frequência 3753 MHz

Taxa de Símbolos (Symbol Rate) 3.333 MS/s

FEC 3/4

Polarização Horizontal

Caso você possua receptor compatível apenas com o sinal analógico, somente acessará a programação da TV Brasil se adquirir um receptor compatível com o sinal digital, podendo ser um receptor misto (analógico e digital) ou digital (recebe apenas sinais digitais). Caso você ainda não consiga sintonizar, poderá ligar para falar com um dos nossos técnicos da engenharia pelo seguinte telefone 61-3799 5767 (Heitor) ou pelo e-mail atendimentoaopublico.engenharia@ebc.com.br"

Agência Brasil e Portal EBC

No mês de junho de 2017, a Ouvidoria da EBC – Empresa Brasil de Comunicação – recebeu 10 mensagens do público referentes à Agência Brasil. Foram 6 reclamações, 2 elogios, uma sugestão e um serviço. Não foi registrado nenhum comentário ou pedido de informação. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Entre as 6 reclamações recebidas pela Ouvidoria, está a do telespectador Lucas Antonio (processo 54-AB-2017) sobre “erros de linguagem, conceito e acessibilidade” na reportagem do dia 6/6:

“(...) Acompanho a Agência Brasil há muito tempo, e recebo em tempo real todas as notícias publicadas pelo órgão. Hoje, porém, notei graves erros na linguagem utilizada numa reportagem, bem como em seu conteúdo. Segundo notícia ‘Moda inclusiva leva autonomia e autoestima a pessoas deficientes’. O erro já começa no título, com o uso inadequado da expressão ‘pessoa deficiente’ (...) A maneira mais correta para referir-se a esse público é ‘pessoa com deficiência’, ou diretamente pelo nome da deficiência, como ‘pessoas cegas’, ‘cegos’, ‘pessoas surdas’, ‘surdos’, etc.”

A reclamação do leitor, também enviada por Twitter para a Agência Brasil, recebeu a seguinte resposta: *“Pedimos desculpa pela falha. Estamos contatando a repórter e corrigindo a matéria. Você está coberto de razão”*.

Lucas Antonio respondeu, ainda pelo Twitter: *“Fico muito feliz, feliz mesmo, pela matéria ter sido corrigida. Isso foi muito legal, bacana mesmo! Obrigado e parabéns!”*

Outra reclamação foi da Rita Lombardi (processo 55-AB-2017) sobre a utilização da expressão “presidenta”:

“Ainda tem Presidenta na Agência Brasil? Prezados, achamos que a aberração linguística presidenta estava banida dos textos da Agência Brasil. Ainda temos encontrado textos com o malfadado vocábulo. Como este: ‘O Tribunal Superior Eleitoral (TSE) negou há pouco pedido do vice-procurador eleitoral, Nicolao Dino, para impedir o ministro Admar Gonzaga de atuar no julgamento da ação na qual o PSDB pediu a cassação da chapa Dilma-Temer. Dino afirmou que Gonzaga atuou como advogado da campanha da ex-presidenta Dilma Rousseff antes de ser nomeado para o

Tribunal’. Solicitamos revisão mais acurada, em nome de Camões”.

Segue a resposta da Diretoria Executiva da EBC:

“A Diretoria Executiva da Empresa Brasil de Comunicação-EBC decidiu que os canais públicos geridos pela empresa adotarão o tratamento ‘presidenta’ em relação à presidenta eleita Dilma Rousseff por entender que a flexão de gênero é uma providência gramatical adequada quando se trata da primeira mulher brasileira eleita para a Presidência da República. A decisão encontra res-

paldo no Vocabulário Ortográfico da Língua Portuguesa, da Academia Brasileira de Letras, como substantivo feminino."

Luciane Dias (processo 56-AB-2017) reclamou da matéria "Exposição Itinerários Indígenas mostra obras raras dos séculos 16 ao 21":

"(...) creio que seria importante mencionar no texto a cidade onde ocorre a exposição (Rio de Janeiro), bem como os demais dados de endereço. No trecho em que se diz 'índios nambiquaras que, até então, não tinham contato com a civilização', sugiro repensar o emprego da expressão não ter contato com a civilização".

Segundo a Ouvidoria, a mensagem foi enviada à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação.

Outra reclamação é do Humberto (processo 60-AB-2017) de que a matéria sobre a chegada do inverno no Brasil que citou todas as regiões, menos o Nordeste:

"Lendo a matéria sobre a entrada do inverno no Brasil, a EBC falou de todas as regiões menos do Nordeste, menos de como se comporta o clima durante o inverno no Nordeste. O Nordeste pertence ao Brasil? O Nordeste participa do Globo terrestre, do planeta terra? Algo deve acontecer no clima do Nordeste durante o inverno."

A Diretoria de Jornalismo disse que essa informação está na matéria:

"A região Nordeste está contemplada nos parágrafos 9 e 10 da matéria. Segue o trecho: 'No outono, as chuvas ocorreram com maior intensidade no leste da Região Nordeste, principalmente em Pernambuco, Alagoas, Sergipe e parte da Bahia. Segundo o Inmet, acumulados de chuva muito acima da média são comuns na área. O mesmo ocorreu nos anos de 1966, 1975, 1985 e 2009. O órgão chama a atenção para o fato de que a estação chuvosa na região segue até agosto, favorecendo a ocorrência de chuvas que podem ultrapassar o volume de 100 milímetros em um único dia. Haverá predomínio de áreas com maior probabilidade de chuva dentro da faixa normal ou levemente abaixo do esperado para a estação. As temperaturas estarão mais amenas ao longo da costa. No interior da região, começa o período seco, com temperaturas altas e baixos índices de umidade relativa', diz o texto do prognóstico."

Entre os dois elogios recebidos pela Agência Brasil, está o de Takashi Tome (processo 58-AB-2017) sobre a matéria do dia 22/6, "Plano Nacional de Educação completa três anos com apenas 20% das metas cumpridas":

"(...) Gostaria de elogiar a matéria (...) pela relevância da matéria e diversidade das fontes ouvidas".

Os comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação.

Outro elogio foi de William Tetsuo Shiratori (processo 59-AB-2017) parabenizando a equipe de informática da EBC:

"Gostaria apenas de parabenizar a equipe de TI da EBC por manter um sistema de pesquisas funcional. Contribuo para a Wikipédia lusófona, e consigo encontrar fontes facilmente dado um certo

tema, por exemplo, sobre o Complexo do Alemão. E, obviamente, aos jornalistas que contribuem para a Agência Brasil, para a reportagem dos fatos que aconteceram no passado e são responsáveis pelo nosso futuro”.

A Ouvidoria informou que os elogios foram encaminhados à Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais da EBC para conhecimento e apreciação.

O Portal da EBC recebeu sete mensagens de ouvintes, ao longo do mês de junho. Todas foram para reclamar de algum tipo de situação.

O leitor Rodolfo Miranda (processo 51-PE2017) escreveu:

“Estou decepcionado com o site de vocês. Estou buscando informações sobre os amistosos da Seleção Brasileira de Futebol e não encontro nada. Nem na grade de programação aparece. Que vergonha. Essa era a hora de vocês mudarem algo e começarem a chamar a atenção.”

A resposta sobre o desencanto do leitor foi enviada para o seu e-mail pessoal e inclui imagens do Portal, enviada pela Gerência de Estratégia de Publicação, para mostrar a ele como foi a cobertura dos jogos que ele diz não ter encontrado na página da EBC.

"Bom dia, sr. Rodolfo! Agradecemos imensamente o seu contato. As informações sobre o importante amistoso Brasil x Argentina foram disponibilizadas no site com bastante antecedência e perdurou no site até o término do jogo. No Portal ebc.com.br a manchete 'Brasil enfrenta a Argentina nesta sexta-feira' ficou como destaque secundário na capa desde as 9h24 de quinta-feira (8/6/17) até as 8h23 de sexta-feira (9/6/17) quando foi substituída pela manchete 'Brasil enfrenta a Argentina em Melbourne' e ficou no destaque secundário na capa do Portal EBC até o término do jogo. A manchete 'Brasil enfrenta a Argentina nesta sexta-feira' foi capa da editoria de esporte às 15h33 de quinta-feira (8/6)."

Já o leitor Stainer Rylle (processo 52-PE-2017), enviou mensagem no dia 13/06/2017.

“Olá. Não consigo redefinir a minha senha do portal 'questoesenem.ebc.com.br'. Quando me cadastrei loguei com meu Facebook, mas agora o deletei para que eu pudesse me concentrar nos estudos. Então, tentei redefinir minha senha, o que não foi possível pois instala-se o erro de servidor de número 500 (Server Error (500)). Para usufruir do site loguei com meu Facebook novamente e reativei meu perfil. Apesar disso, gostaria de redefinir minha senha para que eu pudesse logar sem o uso do Facebook. Assim, eu ficaria independente, para facilitar meus estudos para o Enem. Gostaria muito que esse problema seja resolvido, pois achei excelente o conteúdo do site e a sua forma efetiva e instigante. Desde já, sou grato!”

A Ouvidoria informa ao leitor que uma falha impediu a leitura de sua mensagem que chegou no dia 7 de maio e isso atrasou a resposta da EBC.

“Por uma falha em nosso sistema, somente agora identificamos sua mensagem. Gostaríamos de saber se o problema apresentado em sua mensagem continua ou se já foi solucionado. Caso continue, por favor nos avise para que possamos consultar a área.”

Antônio Lopes (processo 53-PE-2017) enviou mensagem no dia 11 de junho.

"Olá, me chamo Antonio Lopes de Jesus. Moro em Goiânia e gostaria de informar que as rádios do site da EBC não estão funcionando, principalmente a Rádio Nacional da Amazônia."

Para esse leitor, a Gerência de Desenvolvimento de Sistema Web da EBC enviou a resposta que segue:

"Prezado Sr. Antônio, a Ouvidoria agradece o contato e informa que encaminhou sua mensagem para a Gerência de Desenvolvimento de Sistemas Web da EBC, que nos enviou a seguinte resposta: 'A equipe técnica constatou que realmente houve indisponibilidade da Rádio Nacional da Amazônia, na internet. Isso ocorreu por motivo de falha de um servidor de distribuição na nuvem, que está localizado na região Centro-Oeste, mas foi corrigido no mesmo dia'. Agradecemos a sua participação."

Sistema de Rádios

Ao longo do mês de junho de 2017, as emissoras de rádio do sistema EBC receberam 32 manifestações, distribuídas da seguinte forma: 19 reclamações, três elogios, uma sugestão, dois comentários, duas solicitações de serviços e cinco pedidos de informação. A seguir, um resumo das manifestações dos ouvintes.

Três pessoas entraram em contato com a Ouvidoria para reclamar que a Rádio Nacional AM cortou a participação dos ouvintes. A ouvinte Theodora (processo 15-AM-2017) ligou em 08/06/17:

"A emissora cortou a participação dos ouvintes nos programas da noite e da madrugada. Os ouvintes enviavam recados e mensagens para os parentes e recebiam as notícias deles, agora ficamos sem essa forma de comunicação. Eu quero uma explicação."

A mesma questão preocupa a ouvinte Maria José (processo 16-AM-2017), que telefonou no dia 08/06/17. Situação idêntica é o caso do ouvinte Marcelo Duarte Conceição (processo 17/06/17). A Coordenação de Programação da Rádio Nacional AM enviou a seguinte resposta aos três ouvintes:

"A prioridade de todos os programas na grade da Rádio Nacional AM Brasília, e de todas as emissoras de rádio da EBC, sempre foi e sempre será o ouvinte. Pode ter ocorrido um mal entendido em relação a sua participação (do ouvinte), o que já foi devidamente corrigido com a equipe em questão."

A ouvinte Ruth Duarte (processo 18-AM-2017) enviou a seguinte mensagem por e-mail, no dia 09/06/2017.

"Prezada equipe, gostaria de pedir correção na página do Facebook. Eu concedi entrevista na Rádio Nacional, no quadro 'Fazendo o Bem' e vocês utilizaram uma fotografia do The Street Store Brasília, que se refere a outra ação existente na região. O projeto sobre a entrevista que dei e do qual sou organizadora é o The Street Store DF. (São ações diferentes!). Aguardo Atualização. Atenciosamente."

A Coordenação da Rádio Nacional de Brasília enviou a seguinte resposta para o ouvinte:

"Já entramos em contato com a equipe do Portal de Rádios e com o responsável pelos posts no Facebook para fazer a alteração da foto. Pedimos desculpas pelo engano e a senhora já pode conferir a troca da imagem no site."

Insatisfeito com a alteração na programação da Rádio Nacional AM RJ, o ouvinte José Vicente Lopes (processo 17-RJ-2017) entrou em contato no dia 26/06/2017. Ele reclamou o seguinte:

"Infelizmente a programação da Rádio Nacional que tinha um cast de apresentadores da maior categoria, está, pouco a pouco, se desmanchando. Nomes como Osmar Frazão profundo conhecedor da música popular brasileira, que tinha um programa de excelente qualidade aos domingos com enorme audiência, está fora da rádio. Seu programa, além de qualidade era, também informativo, era uma referência e inexplicavelmente foi tirado do ar e, pelo visto, também do elenco da rádio. Falo em nome de muitos amigos e conhecidos que, como eu, deliciavam-se com o programa do Frazão. Por que ele não retorna a Rádio Nacional? Este pedido representa muitas pessoas que esperam voltar a ouvir o programa Histórias do Frazão."

Em atendimento ao ouvinte, a Rádio Nacional AM/RJ escreveu o seguinte:

"Em atenção a mensagem do senhor José Vicente Lopes esclarecemos que o programa Histórias do Frazão, em breve, estará de volta à programação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro. Assim que for possível faremos ampla divulgação do retorno do radialista Osmar Frazão, à Rádio Nacional."

O ouvinte Getulio Mac Cord (processo 18-RJ-2017) enviou a seguinte mensagem:

"Gostaria de saber o que está acontecendo com a programação da Rádio Nacional do Rio de Janeiro. Desde a manhã de hoje não escutei o excelente Repórter Rio ouvindo em seu lugar a transmissão de Brasília. Espero que a programação da Rádio Nacional com seus 80 anos de tradição seja restabelecido o mais breve possível. Atenciosamente."

Em resposta ao comentário do ouvinte, a Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro enviou o seguinte:

"Em atenção a mensagem do sr. Getúlio Mac esclareço que o Comitê de Programação e Rede da EBC autorizou a realização de alterações na programação da emissora visando a ampliação da audiência e alcance dos ouvintes. As alterações propostas fortalecem a programação jornalística, a prestação de serviço, a divulgação de música de qualidade, e a participação do esporte. Para o fortalecimento dessa nova grade, as Rádios Nacional do Rio e de Brasília atuarão em rede, com seus apresentadores alternando-se no comando da programação. Agradecemos a mensagem do ouvinte e contamos com a sua audiência."

O ouvinte Tiago Miranda (processo 23-FM-2017) enviou e-mail para a Ouvidoria, no dia 02/06/2017 para informar o seguinte:

"É com grande satisfação que encaminho relato que recebi de uma pessoa que ouviu minhas entrevistas e participações na Rádio Nacional FM realizadas nos dias 26 e 27 de maio, com a querida Maria Vilhena. Tive um feedback muito bacana de um novo fã do meu trabalho, que ele ficou conhecendo por conta desse espaço oferecido pela Rádio e pela Maria Vilhena. Quero agradecer imensamente essa oportunidade e pedir que sempre mantenham essa agenda de entrevistas com os artistas da cidade, pois, para nós artistas independentes esses espaços fazem toda a diferença para divulgar os nossos trabalhos. Sem mais, agradeço mais uma vez e parabênzo a toda equipe da Rádio Nacional por essa iniciativa tão nobre! Um abraço fraterno a todos!"

A própria Ouvidoria enviou a resposta:

"Prezado Sr. Tiago, a Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece a mensagem e informa que o seu elogio foi encaminhado a Rádio para conhecimento. Dessa forma, agradecemos pela colaboração e nos colocamos à disposição."

No dia 12 de junho, a ouvinte Flávia Vechi (processo 24-FM-2017) enviou mensagem para reclamar da programação musical da Nacional FM.

"Boa tarde! O que aconteceu com a Rádio Nacional FM? Por que razão a programação musical mudou radicalmente, vocês substituindo a música popular brasileira por sertanejo? Nada contra a modalidade, mas não era o perfil da rádio e de repente? O que aconteceu?"

A Gerência de Programação e Produção da Rádio Nacional FM respondeu para a ouvinte:

"Bom dia Sra. Flávia Vechi. A programação da Nacional FM continua a mesma, sempre com o melhor da música brasileira. Levamos ao ouvinte os clássicos da MPB, a música brasileira atual, o choro, as vertentes de nossa música como artistas do clube da esquina, por exemplo, bossa nova, samba, e claro os artistas independentes de nossa capital e do Brasil. Não há em nossa base de dados musicais programação do estilo sertanejo. Poderia detalhar melhor?"

Foi para elogiar a programação que o ouvinte Amadeu Henrique Meneses Santos (processo 25-FM-2017), que mora em Águas Claras, DF, entrou em contato no dia 07/06/2017.

"Boa noite, Isabela Azevedo. Eu sou o Henrique, ouvinte assíduo de seu programa. Adoro! Sugiro o tema 'O violão de seis cordas e as habilidades de acompanhamento no choro' tema de dissertação de mestrado do professor Lucas de Campos Ramos. Ele conta aspectos históricos do choro e dá outras informações para o estudo do instrumento nesse estilo de música genuinamente brasileiro. Um abraço."

Pela sugestão ao programa, o ouvinte mereceu a resposta que segue:

"Prezado Amadeu Henrique, muito obrigada pela sua mensagem! Fiquei feliz em saber que você é ouvinte assíduo do Na Trilha da História. É muito importante e gratificante saber que o programa que produzimos com tanto carinho está sendo bem recebido pela audiência. Isso nos dá motivação para criarmos episódios cada vez melhores! Quanto ao seu tema, a história do choro é fascinante e temos interesse em contá-la. Você poderia nos enviar essa tese de mestrado por e-mail para darmos uma olhada? Estou entrando de férias hoje, mas quando voltar vou me debruçar sobre o assunto."

Na Trilha da História é um programa de rádio que mistura um bate-papo sobre História do Brasil e do Mundo com músicas. Toda semana, a apresentadora Isabela Azevedo recebe um entrevistado para falar sobre um período ou personagem histórico. A conversa é intercalada com canções sobre o tema. Com linguagem neutra, leve e bem-humorada, os episódios destacam as curiosidades raramente ensinadas em sala de aula.

Confira aqui os horários do programa:

Sábado, 16h Rádio Nacional FM Brasília 96,1 MHz, com reprise às segundas, 23h

Sábado, 11h Rádio Nacional AM Brasília 980 KHz

Sábado, 6h Rádio Nacional do Rio de Janeiro 1.130KHz

Sábado, 17h Rádio MEC AM do Rio de Janeiro 800KHz

Domingo, 23h (horário de Brasília) Rádio Nacional da Amazônia 11.780KHz e 6.180KHz

Informamos que seus comentários e sugestões foram enviados à Coordenação da Rádio Nacional FM para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição. O senhor também pode enviar suas sugestões diretamente pela Central do Ouvinte - centraldoouvinte@ebc.com.br"

Cantor de música gospel e pop, Gustavo Raimundo de Souza (processo 26-FM-2017) pretender divulgar seu trabalho musical nas rádios da EBC e enviou a seguinte mensagem no dia 26 de junho:

"Boa noite, sou o cantor gospel e pop e compositor Gustavo Souza e estou gravando o meu CD com 10 faixas autorais. As minhas músicas foram lançadas nas plataformas digitais de streaming e música como Spotify, deezer, sound cloud, google play, iTunes, no YouTube e nas redes sociais como Facebook e também na minha página. Atualmente sou convidado para cantar em igrejas, mas quero alavancar minha carreira musical, sair do anonimato para realizar meu grande sonho de criança, que é ser um cantor. Um professor de marketing musical me informou que vocês podem contribuir na divulgação de músicas de artistas independentes e achei muito interessante. Gostaria de saber como funciona esse trabalho, aguardo contato e agradeço. Parabéns pra vocês que acreditam no trabalho de quem está começando".

Resposta da Ouvidoria para esse ouvinte.

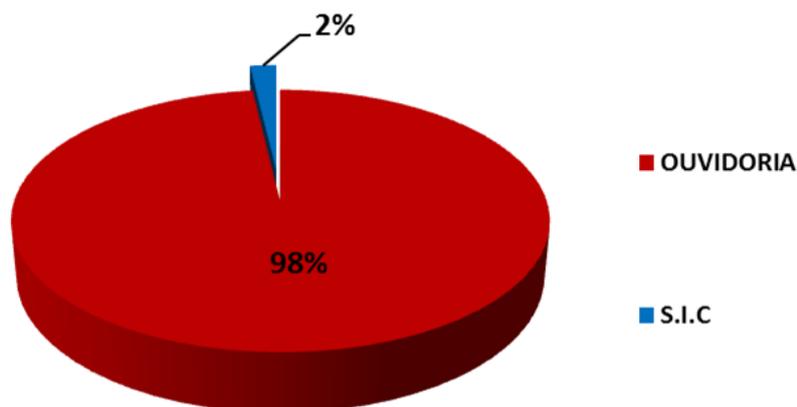
Informamos que sua mensagem foi enviada à Rádio Nacional FM para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição.

Estadísticas de atendimento

Percentuais de atendimento no mês de junho

A Ouvidoria da EBC contabilizou, em junho, 268 atendimentos, sendo 263 (98%) referentes ao atendimento da Ouvidoria e 5 (2%) ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Verificamos uma queda de 40% em comparação com o mês anterior, que registrou um total de 447 atendimentos.

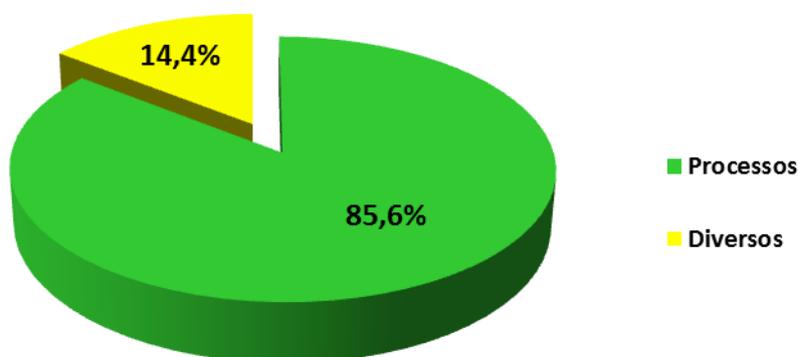
Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 263 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 225 (85,6%) geraram processos por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. As outras 38 (14,4%) manifestações foram respondidas aos usuários sem abertura de processo e são classificadas como “diversos” por não se referirem a assuntos pertinentes à EBC e que seriam adequadamente direcionados a um atendimento do tipo 0800 ou “fale conosco”; não são atendimentos característicos de Ouvidoria.

Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As 225 manifestações que geraram processos distribuem-se entre os veículos, conforme o quadro:

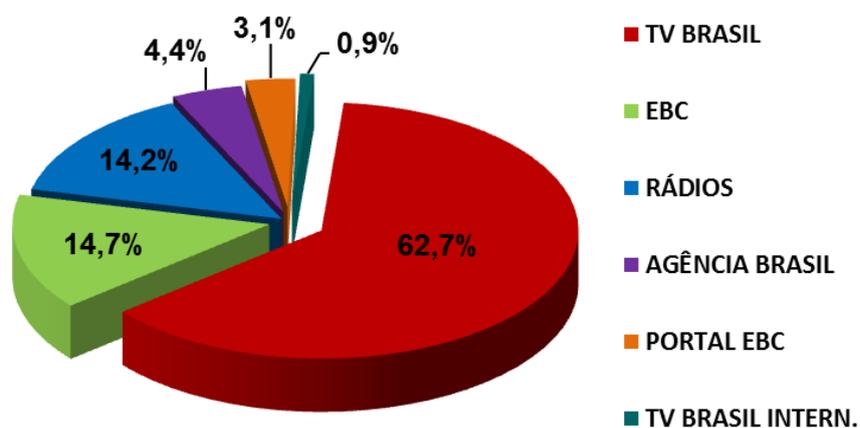
Manifestações por veículo

JUNHO							
VEÍCULO	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
AGÊNCIA BRASIL	6	2	1	0	1	0	10
EBC	0	0	0	0	32	1	33
PORTAL EBC	7	0	0	0	0	0	7
RÁDIOS	19	3	1	2	2	5	32
TV BRASIL	30	17	11	3	31	49	141
TV BRASIL INTERNACIONAL	1	0	0	0	0	1	2
TOTAL	63	22	13	5	66	56	225

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

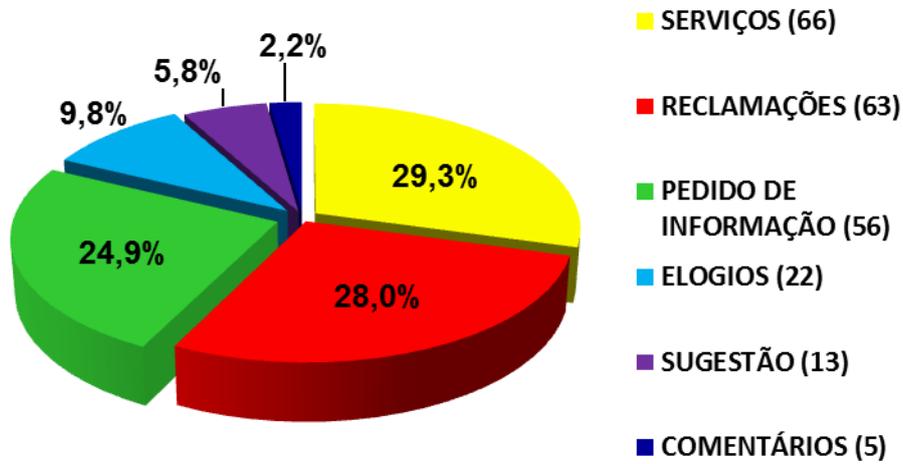
O gráfico demonstra o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos:

Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual das manifestações por categorias



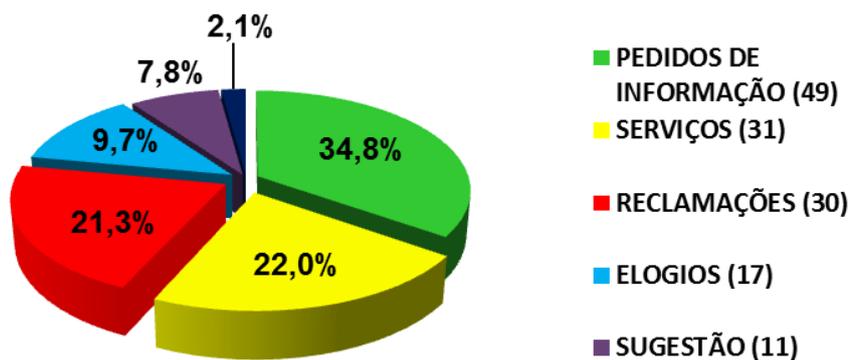
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Quantitativo de atendimentos por veículo

TV Brasil

A Ouvidoria recebeu em junho 141 manifestações direcionadas à TV Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações

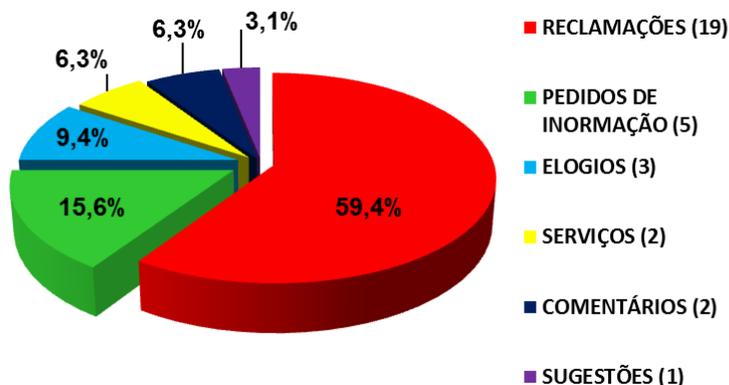


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu, em junho, 32 manifestações dirigidas às rádios. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Distribuição de demandas por emissora de rádio

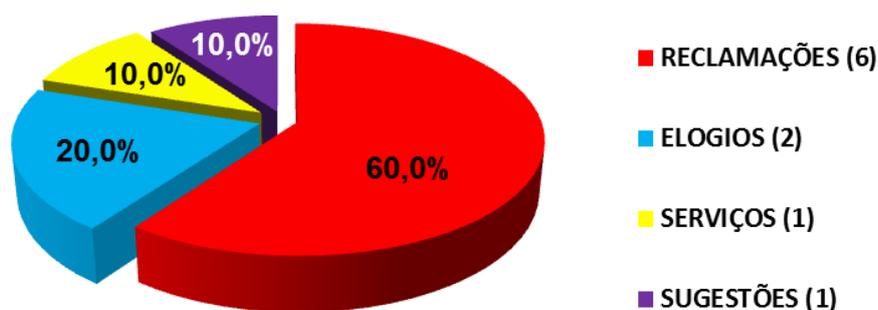
JUNHO							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
RADIOAGÊNCIA NACIONAL	9	0	0	0	0	0	9
RÁDIO MEC AM – BRASÍLIA	0	0	0	1	0	0	1
RÁDIO MEC AM - RIO DE JANEIRO	0	1	0	0	1	1	3
RÁDIO MEC FM - RIO DE JANEIRO	3	0	0	1	0	3	7
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA	1	0	0	0	0	0	1
RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA - AM	4	1	0	0	0	0	5
RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO	2	0	0	0	0	0	2
RÁDIO NACIONAL FM BRASÍLIA	0	1	1	0	1	1	4
Total	19	3	1	2	2	5	32

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu, em junho, 10 manifestações referentes à Agência Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipo de manifestações

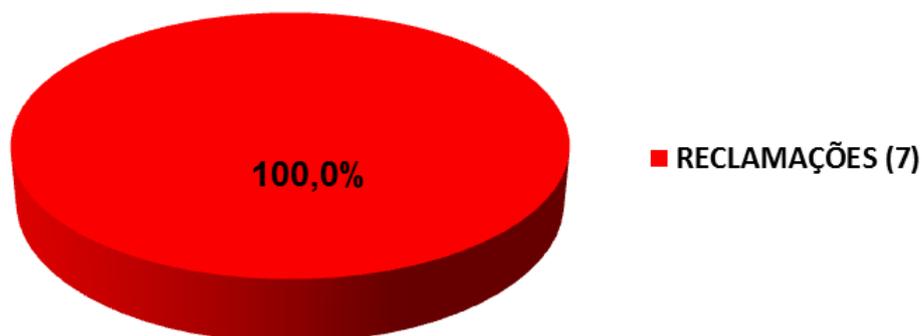


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Portal EBC

A Ouvidoria recebeu 7 manifestações direcionadas ao Portal da EBC. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Tipos de manifestações

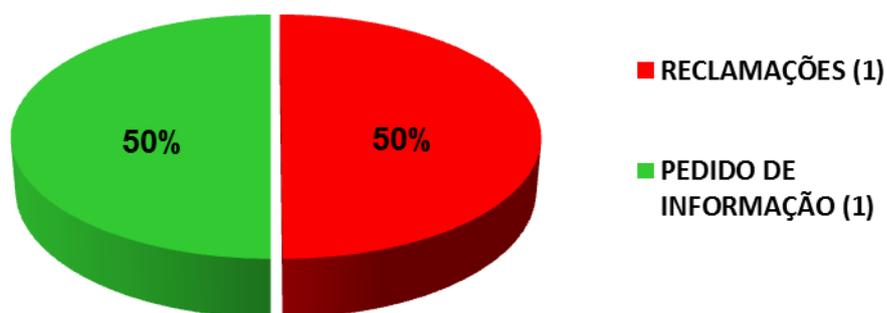


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

TV Brasil Internacional

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

Tipos de manifestações

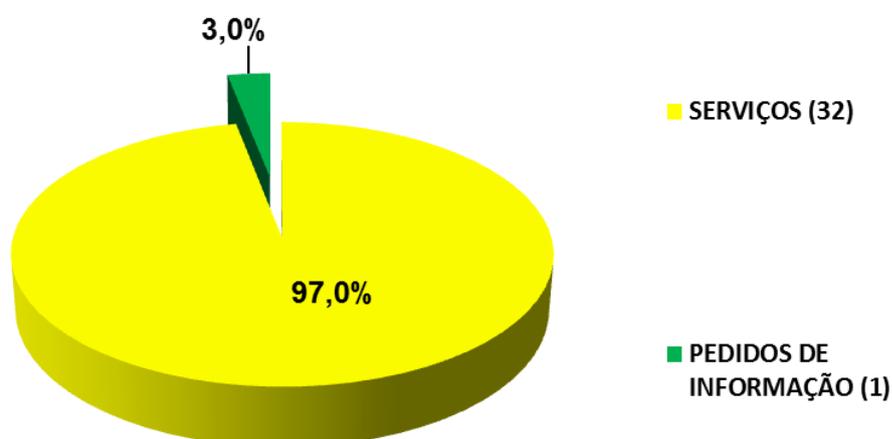


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Empresa Brasil de Comunicação – EBC

A Ouvidoria recebeu, em junho, 33 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação – EBC. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Tipos de manifestações



FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Monitoramento e Gestão da Informação

TV Brasil

Reclamações

Em março, a Ouvidoria recebeu 30 reclamações referentes à TV Brasil. As principais foram sobre problemas com sinal.

Reclamações – TV Brasil	Total
Problemas com sinal	19
Problemas em conteúdo de páginas do portal da TV Brasil	5
Migração Digital Satélite	2
Retransmissora	1
WebTV	1
Ausência de legendas	1
Programação	1
Total	30

Elogios

Recebemos 17 elogios para a TV Brasil, destaque para os programas *Estação Plural* e *Caminhos da Reportagem*.

Elogios – TV Brasil	Total
<i>Estação Plural</i>	6
<i>Caminhos da Reportagem</i>	4
Sinal	1
Transmissão de amistoso da seleção	1
<i>Samba na Gamboa</i>	1
<i>Nos Corredores do Poder</i>	1
Programação infantil	1
Programação esportiva	1
<i>Repórter Rio</i>	1
Total	17

Pedidos de Informação

Recebemos 49 pedidos de informação para a TV Brasil, a maioria dos telespectadores pediram informações sobre a migração digital no satélite, seguidos por pedidos sobre a programação e referentes a sintonização.

Pedidos de Informação – TV Brasil	Total
Migração Digital Satélite	26
Programação	7
Sinal e sintonização	5
Informação sobre programas	5
Como encontrar conteúdo no portal da TV Brasil	3
Uso de conteúdos da TV Brasil	1
Produção de programas no Rio e no DF	1
Conteúdo de reportagem	1
Total	49

Sugestões

No período a Ouvidoria recebeu 11 sugestões para a TV Brasil, os assuntos mais frequentes foram pautas para programas e pedidos de reprise.

Sugestão – TV Brasil	Total
Pauta para programas	3
Reprise de programas	4
Novos programas	1
Transmissão ao vivo em mídias sociais	1
Filme	1
Exibição do Santa Missa na internet	1
Total	11

Agência Brasil

Reclamações

Neste período a Agência Brasil recebeu seis reclamações, metade se refere a erros em matérias.

Reclamações – Agência Brasil	Total
Informação errada	3
Título de matéria	1
Uso do termo “presidenta”	1
Erro de digitação ou português	1
Total	6

Elogios

A Agência Brasil recebeu dois elogios.

Elogios – Agência Brasil	Total
Matéria	1
Ferramenta de buscas no portal da Agência Brasil	1
Total	2

Sugestões

A Agência Brasil recebeu uma sugestão.

Elogios – Agência Brasil	Total
Alterações em texto de matéria	1
Total	1

Neste período a Agência Brasil não recebeu pedidos de informação.

Portal da EBC

Reclamações

O Portal da EBC recebeu sete reclamações. A maioria sobre problemas com o *player* das emissoras de rádio.

Reclamações – Portal da EBC	Total
Player das rádios	3
Questões do ENEM	2
Conteúdos de áudio com problema	1
Dificuldade para encontrar informações sobre jogos da seleção	1
Total	7

Neste período o Portal da EBC não recebeu elogios, pedidos de informação ou sugestões.

Emissoras de Rádios

Reclamações

As emissoras de rádio da EBC receberam 19 reclamações, a maioria referente a problemas com conteúdos disponibilizados pela Radioagência.

Reclamações – Rádios	Total
Problemas com áudio ou <i>download</i> de notícias da Radioagência	9
Menor participação de ouvintes em programas noturnos	3
Problemas com Sinal	2
Programação	2
Dificuldade de contato com a rádio	1
Imagem de matéria no portal das rádios	1
Não consegue encontrar a programação musical	1
Total	19

Elogios

Recebemos três elogios.

Elogios – Rádios	Total
Programação em geral	1
Entrevista	1
<i>Revista Nacional</i>	1
Total	3

Sugestões

Recebemos uma sugestão.

Sugestões – Rádios	Total
Sugestão para programa	1
Total	1

Pedidos de informação

Recebemos cinco pedidos de informação.

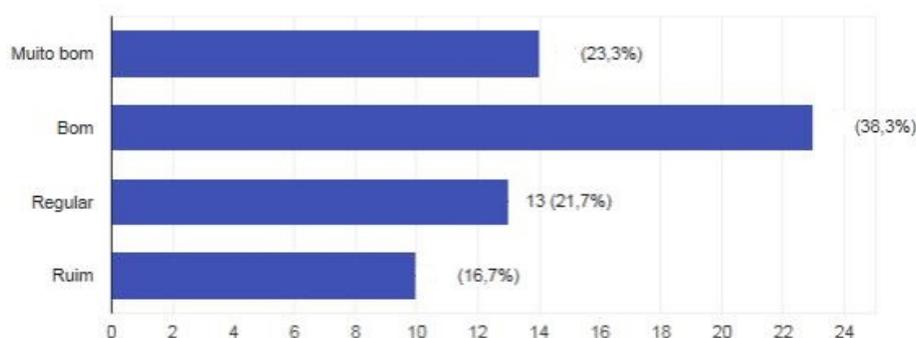
Pedidos de Informação – Rádios	Total
Informações sobre programação	2
Festival de música	1
Sinal	1
Como encontrar a programação musical no portal da rádio	1
Total	5

Pesquisa retrata a percepção dos telespectadores sobre a TV Brasil

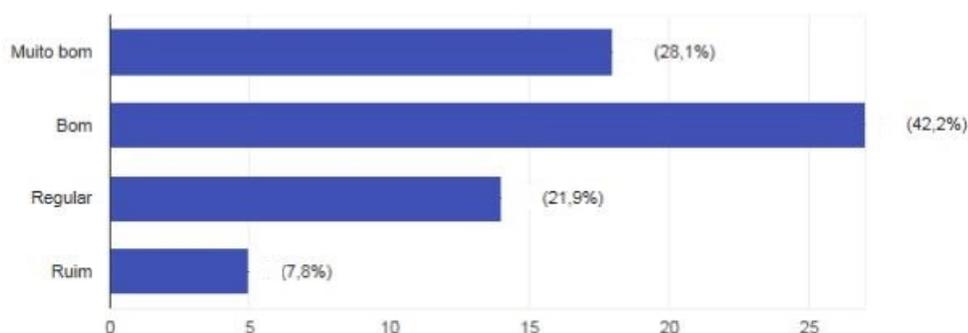


Em abril enviamos questionário com 8 perguntas para 340 pessoas que entraram em contato com a TV Brasil através da Ouvidoria no primeiro trimestre de 2017. A seleção dos participantes foi aleatória e o índice de respostas foi de 19%. Do total de respostas, a maior parte foi de homens (63%), com mais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

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



O que você acha da programação da TV Brasil?



A Ouvidoria perguntou aos telespectadores quais os programas que eles mais gostam. Nas respostas, o mais citado foi o *Sem Censura*, seguido por *Samba na Gamboa*, *Caminhos da Reportagem*, *Fique Ligado*, *Repórter Brasil*, *Stadium*, *Estação Plural*, *Ver TV*, *Rossella*, documentários e a programação infantil. Também foram citados os programas *Futurando*, *Camarote 21*, *Expedições* e *Partituras*.

Também perguntamos quais os programas os telespectadores menos gostam. Os mais citados foram os programas jornalísticos e o *Sem Censura*, em sua nova versão. Com menos citações, aparecem *Arte do Artista*, *Estúdio Móvel*, *Samba na Gamboa*, *Festival Mazzaropi* e programas esportivos.

Também pedimos aos respondentes que deixassem algum comentário, elogio ou reclamação. Seguem algumas das respostas:

"Falta beleza, e qualidade técnica e estética nos programas da TV Brasil, principalmente nos cenários dos estúdios. Minha impressão é que a TV Brasil parou no tempo e não se atualizou com o avanço da tecnologia e das novas linguagens televisivas."

"A TV Brasil não tem que ser comercial para agradar o mercado. A TV Brasil é nossa, é do povo brasileiro!!! Ela não tem que se meter em política, falando mal ou bem. O povo chega cansado do serviço e só quer assistir a uma programação leve, sadia, inteligente. É isso que o povo brasileiro, tão sofrido, deseja!"

"Mais documentários (nacionais e estrangeiros), mais animações estrangeiras, combinadas com as nacionais, mais cinema de qualidade, e sem intervalos, mais entrevistas e, sempre, muita diversidade... de tudo. TV pública tem de ser para todos."

"No geral, gosto bastante da programação. Entre o Céu e a Terra, por exemplo, é um excelente programa. Espero que a TV venha a transmitir os jogos da Série C e B deste ano, porque acho que aí está um bom potencial de audiência, e espero também que a direção invista em publicidade para aumentar o alcance do conteúdo produzido pela EBC."

"Ultimamente tenho assistido muito menos este canal porque sinto falta de alguns programas de parceria com a TV Cultura. Sugiro programa musical de música clássica, música brasileira. Repetição de programas já passados. Divulgação dos programas novos, não acerto onde buscar! Cinema internacional de arte."

"Só tenho elogios! É o melhor canal da TV aberta, é um canal calmo, tranquilo, sem o stress das propagandas ensurdecadoras e enlouquecidas das Casas Bahia, Ricardo Eletro, Casa e Vídeo etc."

"Quero enfatizar que a TV Brasil poderia ser mais mineira, mais goiana, mais mato-grossense, entre outros estados, e que saísse um pouco do Rio. É cansativo isso. Existe, Corumbá, Uberlândia, Ji-Paraná... e outros lugares com pessoas tão legais."

"Quanto maior for o espaço na programação para documentários adultos (sobre história, artes, política, sociedade e temas afins), melhor será. Penso que reservar parte da programação para filmes de arte, de grandes diretores internacionais, seria uma boa coisa. Algo como uma mostra internacional de cinema seria muito bom, porque atualmente nenhuma emissora está a transmitir filmes cult de boa qualidade."

"Sugiro que volte ao ar o Castelo Rá-tim-bum, Catalendas e desenhos infantis antigos como O pequeno urso, Timothy vai à escola, Rupert, Caio, De onde vem?, Zoobumafoo, enfim, tantos programas amados por crianças e adultos que não passam mais na TV aberta. Por favor, vejam a possibilidade de voltar a transmiti-los, com certeza ganhariam muita audiência! Vocês poderiam voltar a exibir aquele programa em que eram exibidos especiais através de filmes, por exemplo, o Especial da Guerra, onde mostrou o filme O casamento de Maria Braun, entre outros, muito bom esse programa, trazendo excelentes filmes estrangeiros."

Processos penderes

Área Encaminhada	TOTAL
DOTEC	13
Diretoria de Jornalismo	07
Gerência de Rede	06
Diretoria de Produção e Conteúdo	03
Geweb	03
Gerência de Programação da TV Brasil	02
TV Brasil Internacional	02
Coord. Rádio MEC RJ	01
TOTAL	37

Processos pendentes de resposta da DOTEC:

- 7 reclamações de problemas com o sinal da TV Brasil;
- 4 pedidos de informação sobre sinal da TV Brasil;
- 1 reclamação sobre ondas curtas da Rádio Nacional da Amazônia;
- 1 pedido de informação sobre transmissão de rádio no satélite StarOne C2.

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Jornalismo:

- 2 pedidos de informação sobre como localizar conteúdo na *internet*;
- 2 reclamações sobre a programação esportiva;
- 1 reclamação sobre conteúdo jornalístico;
- 1 pedido de informações adicionais sobre matéria;
- 1 pedido de informação sobre contato de jornalista da EBC.

Processos pendentes de resposta da Gerência de Rede:

- 3 pedidos de informação sobre expansão de sinal;
- 1 reclamação sobre ausência de sinal da TV Brasil na Zona da Mata mineira;
- 1 reclamação de emissora parceira;
- 1 pedido de informação sobre procedimento para retransmissão da TV Brasil.

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Produção e Conteúdo:

- 3 pedidos de informação sobre programa.

Processos pendentes de resposta da Geweb:

- 2 reclamações sobre a transmissão de rádio via web;
- 1 reclamação de dificuldade em acessar a programação da rádio no portal.

Processos pendentes de resposta da Gerência de Programação:

- 2 pedidos de informação sobre programação.

Processos pendentes de resposta da TV Brasil Internacional

- 1 reclamação sobre a programação da WebTV;
- 1 pedido de informação sobre a transmissão da TV Brasil Internacional.

Processos pendentes de resposta da Coord. Rádio MEC FM Rio:

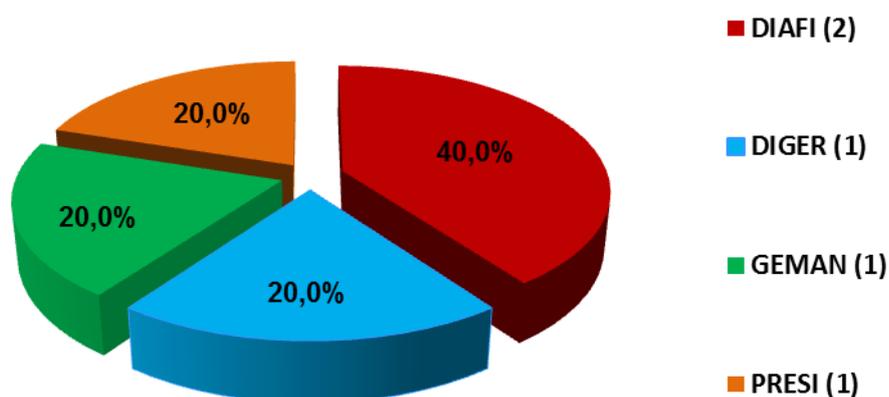
- 1 reclamação sobre participação por telefone.

OBS: Pendências até 07/07/2017 - 15h

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

O SIC registrou em junho cinco pedidos de informação. Todas as mensagens foram recebidas via *web* (e-SIC). 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 7 de Novembro de 2011 estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.