



*Empresa Brasil
de Comunicação*

Relatório da Ouvidoria

Março

2017

Ovidora-geral

Joseti Marques

Ovidores-adjuntos

Aída Carla de Araújo

Beatriz Arcoverde

Atendimento

Ana Cristina Santos

Daniel Teixeira

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Carlos Genildo

Monitoramento e Gestão da Informação

David Silberstein

Jamily Souza

Tiago Martins

Apoio à comunicação

Wêdson França

Secretaria

Edna Mamédio

Estagiária

Renata Werneck

Apresentação

O Relatório da Ouvidoria referente ao mês de março de 2017 registra um crescimento no número de atendimentos da ordem de 58,9% em relação ao mês anterior. No período, foram 365 atendimentos, dos quais 351 (98,5%) referem-se a assuntos pertinentes ao atendimento de Ouvidoria, que são aqueles relacionados aos conteúdos dos veículos públicos. O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Lei de Acesso à Informação (LAI), recebeu cinco manifestações. As outras 54 mensagens recebidas não foram cadastradas e nem geraram processo porque não eram referentes à EBC ou pertinentes ao serviço de Ouvidoria, embora tenham sido atendidas diretamente pelo setor de Atendimento.

Na seção “Análise de Conteúdos”, que tem por objetivo contribuir para a gestão da qualidade dos conteúdos ofertados ao público pelos diversos veículos da EBC, foram analisados, por amostragem, os principais eventos do mês, estreias e outras produções regulares.

Na TV Brasil, a Ouvidoria analisou a transmissão do Desfile das Campeãs, que apresentou problemas técnicos em diversos momentos, mas que não chegaram a comprometer a cobertura. Mas algumas chamadas nos intervalos da transmissão estavam desatualizadas e referindo-se ainda ao Desfile das Campeãs de São Paulo, exibido no dia anterior. O público percebeu e reclamou à Ouvidoria. As duas primeiras edições do programa *Conversa com Roseann Kennedy* também tiveram as fragilidades apontadas, no intuito de que se promova investimentos com vista à qualidade.

Os aspectos apontados nos conteúdos da Agência Brasil, em sua maioria, são problemas recorrentes, como abordagens oficialistas dos assuntos, equívocos em dados estatísticos, erros de grafia, edição de fotografia em discordância com o texto. No Portal EBC, as chamadas também apresentaram problemas de edição de fotografia, de identificação dos assuntos na seção *Temas do Momento* e de acesso através de *links* para especiais, como o que convida os internautas a acessarem a homenagem a Elis Regina na produção *Na Trilha da História*.

No sistema público de rádios, uma confusão entre comunicação pública e comunicação governamental: a radionovela “Garantia do Futuro”, peça publicitária do Governo Federal sobre a Reforma de Previdência, foi apresentada em programas regulares das rádios públicas sem que o ouvinte fosse informado de que se tratava de um informe publicitário.

Na seção Manifestações do Público, também pode ser vista uma amostra da percepção do público sobre os conteúdos difundidos pelos veículos da EBC, com as respostas das áreas demandadas.

O quantitativo das manifestações direcionadas a cada veículo e classificadas por categorias pode ser visto na seção Monitoramento e Gestão da Informação.

Joseti Marques

Ouvidora Geral

Sumário

Análise de conteúdo

TV Brasil

Análise do <i>Desfile das Campeãs</i> no Rio de Janeiro	7
Entrevista com ministra do STF: telespectadora reclama e tem razão	9
A conversa precisa incluir o público	11

Agência Brasil e Portal EBC

Frase mal construída distorce estatística	14
Erros de tradução em matéria reproduzida de agência parceira	14
Repetição desnecessária	15
O velho problema dos números.....	16
Erros repetidos.....	17
Concordância editorial entre foto, texto e título	18
Etiquetas que não identificam o produto desmerecem a produção	18
Informação equivocada em chamada no Portal.....	19
No lugar certo, mas na hora errada	20
O problema das traduções que traem as matérias	21
<i>Links</i> para lugar nenhum	21
A notícia deve ser escrita para o leitor entender	22
Abordagem oficialista deixa a notícia em segundo plano	23

Sistema de Rádios

Erros de informação e texto inadequado para o rádio.....	25
Publicidade do Governo Federal no sistema público confunde ouvinte e fere a lei	25

Manifestações do público

TV Brasil 28

Agência Brasil e Portal EBC 35

Sistema de Rádios 37

Monitoramento e Gestão da Informação

Mapeamento das demandas 40

Processos pendentes 46

Estatísticas de atendimento 48

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC 55

Análise de conteúdos

Análise do *Desfile das Campeãs* no Rio de Janeiro

A TV Brasil apresentou o Desfile das Escolas de Samba Campeãs do Carnaval do Rio de Janeiro com exclusividade no dia 4 de março (sábado), ao vivo, direto da Marquês de Sapucaí. Os direitos para a exibição foram cedidos pela TV Globo.

Sob o comando da jornalista Luciana Barreto e do radialista Tiago Alves, a transmissão recebeu especialistas em carnaval que comentaram o resultado da apuração na Apoteose e ilustraram o espetáculo das seis agremiações que retornaram à Marquês de Sapucaí. O público que acompanhou o desfile pela emissora pública também pode participar pelas redes sociais.

Esse foi o segundo ano que a TV Brasil transmitiu o desfile das campeãs. Mas, apesar disso, o início da transmissão apresentou muitos problemas técnicos. A Ouvidoria recebeu 12 mensagens sobre a cobertura do desfile - sete elogios e cinco críticas, no período de primeiro a dezenove de março.

O início das transmissões começou de maneira abrupta. Faltou a vinheta de introdução do Carnaval da TV Brasil e houve um corte no meio de uma chamada para o programa Arte do Artista, com a imagem indo direto para a Marques de Sapucaí.

Não foi informado ao público que naquele momento começaria a cobertura do Desfile das Campeãs. E as escolas ainda não haviam começado a desfilar quando os telespectadores foram surpreendidos com a avenida praticamente vazia e com um vazamento de áudio em que a voz de um homem chamava: Andrezão, Andrezão, Andrezão!

Quase um minuto depois entrou a apresentadora dando finalmente as informações para o público e apresentando os convidados que comentariam o primeiro desfile da noite: a sambista Nilcemar Nogueira, Secretária de Cultura do Rio de Janeiro, e o historiador Luiz Antonio Simas.

A telespectadora Maria Claudia (processo 320-TB-2017) percebeu a falta de sintonia da equipe no início da apresentação dos desfiles das Escolas Campeãs, no Rio de Janeiro:

"Os primeiros trinta minutos não mostram nada, entrevistas desinteressantes e óbvias (...) e quando começam a mostrar a escola, passam rápido, ou de longe ou de muito perto (...) Não consegui ver uma apresentação completa da comissão de frente. Não oferecem uma explicação sequer a respeito das alas e carros. Quando tentam explicar algo, a fala fica escondida pelo som".

A entrevista com a rainha da bateria da Beija-Flor também apresentou problemas no áudio. Mas, rapidamente, a apresentadora informou ao telespectador que voltaria mais tarde com as informações. Mais adiante, o repórter tentou entrevistar o responsável pela comissão de frente da mesma escola e aconteceu outro problema com o áudio.

Em seguida, entrou na Passarela do Samba a Acadêmicos do Grande Rio com a musa baiana do axé, Ivete Sangalo. Dayse do Banjo, compositora, e Raquel Valença, pesquisadora e jornalista, analisaram o trabalho da escola de Duque de Caxias. Mas, um dos momentos mais emocionantes do desfile acabou prejudicado por uma falha da produção, como relatou o telespectador Leonardo Albertazzi (processo 334-TB-2017):

"O Brasil inteiro esperando Ivete Sangalo desfilar na Grande Rio, no desfile das Campeãs, e vocês resolvem fazer entrevistas com seus repórteres justamente na hora que ela pega o microfone, completamente emocionada, e começa a cantar no início do desfile? Que absurdo e quanta falta de noção! E ainda deixaram o áudio dela cantando com o áudio da entrevista. Ou seja, não dava para entender nem o que se cantava nem o que se entrevistava. Muito amadorismo para uma transmissão de muita responsabilidade".

Um dos pontos altos do Desfile das Campeãs foi a divulgação da nova programação da TV Brasil, que entraria no ar na semana seguinte. Vários flashes foram exibidos com os próprios apresentadores convidando o público para assistir aos seus programas nos novos dias e horários. As chamadas estavam criativas e cumpriam bem a função de destacar a nova programação.

No entanto, um dos pontos baixos foi a exibição de algumas vinhetas desatualizadas, utilizadas no desfile do dia anterior, quando a TV Brasil transmitiu o desfile das Campeãs de São Paulo. A interferência equivocada aconteceu durante a transmissão de duas escolas de samba – Mangueira e Salgueiro.

Em uma delas, enquanto o carnavalesco Max Lopes e o jornalista Fred Soares comentavam a apresentação da Mangueira, entrou o flash com o locutor da rádio MEC, Tiago Alves, que também era um dos apresentadores do desfile do Rio de Janeiro daquele mesmo dia:

"Ôba, ôba e aquele abraço pra você! Aqui é Tiago Alves e você ligadinho no Carnaval de Sampa, de São Paulo, eu convido você, dia quatro de março, sabadão aqui no Rio de Janeiro, é sábado das Campeãs da TV Brasil, vou ter a honra de estar ao lado da Luciana Barreto e você também é o nosso convidado especial, tá bom? Até lá."

Durante o desfile da Acadêmicos do Salgueiro, a entrada de outro *flash* que destacava o Carnaval em São Paulo:

"Olá, sou a Daniela Christopher, apresentadora do Stadium, programa de esportes na TV Brasil. Você está aí acompanhando o desfile das escolas de samba de São Paulo, e eu vim te fazer um convite. Não se esqueçam: de segunda a sexta-feira, às sete da noite, tem Stadium ao vivo, e sábado a uma da tarde. Eu espero vocês, até lá, tchau, tchau."

A transmissão do desfile da Mocidade Independente de Padre Miguel também foi alvo de críticas pela telespectadora Ana Izabel Krug Mendes (processo 339-TB-2017):

"Quis ver novamente o desfile da Mocidade, mas foi grande a decepção com a cobertura da TV Brasil. Por exemplo, é inegável o ponto alto da escola com a comissão de frente. A TV Brasil não mostrou toda a sequência com a bela dança do Aladim culminando com o tapete. Se não tivesse visto pela Globo não entenderia. Só pedaços intercalados, com o sambista em destaque, totalmente desnecessário, pois a voz ecoa em todo desfile".

A última escola a desfilar foi a campeã Portela, que teve como comentaristas o cantor e compositor Jorginho do Império e a carnavalesca e pesquisadora do samba, Maria Augusta. No início, o cantor Paulinho da Viola emocionou o público ao cantar o hino de todos os tempos da escola, "Foi um Rio que Passou em Minha Vida".

Uma falha no corte ficou evidente quando focalizou a rainha do Império Serrano, Quitéria Chagas. Durante alguns segundos, Quitéria sambou para a câmera, mas foi seguindo a evolução do desfile. A câmera não acompanhou e ficou focalizando um cenário sem relevância, no mesmo enquadramento onde estava a sambista.

Durante toda a transmissão, dois produtores se dividiram para levar os comentários dos internautas para os telespectadores. Uma maneira simpática de incentivar a participação do público pelas redes sociais. Obviamente, todas as mensagens selecionadas elogiavam a transmissão do Desfile das Campeãs, os convidados e os apresentadores da TV Brasil.

A Ouvidoria também recebeu mensagens elogiosas sobre a transmissão. Dos sete elogios, destacamos o da telespectadora Fátima Nagem Russo (processo 344-TB-2017):

"Parabéns pelo excelente trabalho feito durante a transmissão do desfile das campeãs do Rio de Janeiro. Vocês deram uma demonstração de profissionalismo e competência total".

No final do desfile e antes do encerramento da transmissão, os apresentadores agradeceram a participação dos comentaristas e convidaram o público a assistir aos melhores momentos do Desfile das Campeãs, em que foram usadas imagens da TV Brasil e outras cedidas pela TV Globo.

Entrevista com ministra do STF: telespectadora reclama e tem razão

A Ouvidoria recebeu uma crítica ao programa de estreia *Conversa com Roseann Kennedy*, que foi ao ar em 6/3, junto com a nova programação da TV Brasil. O programa, exibido toda segunda-feira às 21h30, recebe um entrevistado "para um diálogo atual e descontraído", segundo a sinopse. A convidada da estreia foi a presidente do Supremo Tribunal Federal, ministra Cármem Lúcia.

Nos trinta minutos de programa, divididos em dois blocos, o telespectador pode ver realmente uma conversa que, ao tentar ser descontraída, resvalou para o excessivamente superficial e sem atualidade. A telespectadora Katia Peres, de Niterói/RJ, criticou, ironizando:

"Boa noite. Acabo de assistir à entrevista com a Ministra Carmem Lúcia do STF. Realmente foi muito interessante. Foram debatidos temas de relevante interesse da sociedade, tendo em vista o momento de turbulência política envolvendo o Executivo, Legislativo e, principalmente, o Judiciário. Acredito que a intrépida entrevistadora esqueceu-se de fazer algumas importantes perguntas: qual o prato mineiro que a Ministra mais gosta; se a Ministra acredita no ET de Varginha; e se ela

torce pelo Cruzeiro ou pelo Galo. Vou divulgar esta histórica entrevista nas redes sociais. Parabéns, TV Brasil!!!!".

Ressalvada a ironia, a telespectadora não deixa de ter razão.

Logo na abertura do programa, um texto em *off* com imagens da arrumação do ambiente da entrevista traça um perfil da entrevistada, informando ao público que a ministra "não fala sobre processos em andamento, como a Lava jato, ou assuntos que entrarão na pauta do STF, como a revisão do foro privilegiado". Já de início, um balde de água fria na expectativa dos telespectadores, que certamente não verão outros interesses em uma entrevista com a ministra do STF que não sejam aqueles que estão na pauta diária do interesse público.

Durante uma entrevista jornalística, se algum tema não for do agrado do entrevistado, caberá a ele não responder e até mesmo ser incisivo, dizendo que não quer falar sobre o assunto. Mas é tecnicamente indefensável que jornalistas restrinjam suas perguntas apenas aos temas de preferência do entrevistado. Ainda mais se levarmos em consideração que a ministra nunca se esquiva de responder quando interpelada sobre questões no âmbito do STF, ainda que dê uma abordagem discreta às respostas.

Um exemplo disso ocorreu dias depois, com a participação da ministra em evento promovido pelo jornal O Globo, em que ela não se furtou até mesmo a detalhar as medidas administrativas que vem tomado nos processos da Lava Jato.

Nesta entrevista, ao ser questionada sobre a "lista de Janot", que contem o nome de mais de cem políticos citados em delações premiadas, em relação à grande quantidade de outros processos acumulados no STF, a ministra explicou em detalhes as medidas que tomou para garantir celeridade aos casos da Lava Jato sem interromper o andamento dos demais processos:

"Designei um grupo para ficar por conta disso e eles estão trabalhando junto à minha sala, permanentemente, exatamente para que se tenha um esforço concentrado e especial (...) o que eu pude fazer até aqui foi designar um grupo específico para cuidar disso na tramitação administrativa, burocrática, que é a parte que realmente precisa ser cumprida. E para o ministro Fachin, dar um apoio especial – e isso já foi dado; por exemplo, o ministro tem direito a um juiz auxiliar, e, no caso dele, ele está com três juízes já, exatamente para que dê esse apoio".

A ministra também não se recusou a falar sobre foro privilegiado e deu sua opinião sobre se já não era hora de o país discutir o assunto:

"Já passou da hora de se ter essa discussão; não é que chegou a hora. Esse é um assunto que, na faculdade, quando eu era aluna na faculdade, a gente já discutia. Acho que tem que se discutir, não pode ficar como está; eu sou contra que isso aconteça...".

Outros assuntos de igual relevância também foram discutidos nesse evento, como financiamento de campanha e caixa 2, por exemplo, sem que a ministra se furtasse ao debate.

No próprio programa da TV Brasil, quase ao final do primeiro bloco, o preâmbulo da jornalista para introduzir uma pergunta evidencia uma contradição sobre a informação de que a ministra poderia ter dito que "não fala..." sobre os temas polêmicos, ou sobre qualquer tema:

"A senhora citou agora há pouco que foi de uma geração, ali, que sofreu muito com a mordaça, né? O não poder falar, o controle, a censura, e tem um voto da senhora que virou um clássico do direito, que é quando a senhora cita, ali, a ciranda 'Cala a boca já morreu'".

Na sequência desta introdução, foram feitas duas perguntas que reconduziram o programa às abordagens superficiais – o que inspirava a ministra escolher essas frases, na hora de elaborar o voto; e se havia uma preocupação do Supremo e dos ministros *"de se fazerem entender, porque judiciário, direito, não é uma coisa fácil de se entender"*.

No segundo bloco, o programa segue a mesma linha casual, com perguntas superficiais, irrelevantes ou pouco abrangentes, sem uma contextualização para situar o telespectador e cativar a atenção da audiência.

Quase ao final, um equívoco constrangedor em pergunta desnecessária: *"Eu vou abordar um tema, que se a senhora não se sentir confortável, não tem problema, mas... assim... uma outra grande perda a senhora sofreu esse ano que foi a do seu pai, no início do ano. O que era exatamente a imagem do seu pai na sua vida, na sua trajetória, o que representou seu pai na sua trajetória?"*.

No encerramento do programa, uma resposta quase filosófica, simples, que acabou por tornar relevante uma pergunta frágil: *"Vai sentir saudades da presidência, ministra?"*.

"Não sinto saudades de cargos públicos; são tarefas, são funções que a gente exerce e numa democracia republicana é uma passagem rápida. Nós aqui somos nuvens passageiras, o que é permanente, é a Justiça".

A conversa precisa incluir o público

Na segunda edição do *Conversa com Roseann Kennedy*, que foi ao ar no dia 13 de março, a jornalista entrevistou o caseiro Francenildo Costa. Há onze anos ele entrou para a cena política brasileira ao contradizer as declarações do então ministro da Fazenda, Antônio Palocci, na CPI dos Bingos.

Ele também foi vítima de uma devassa moral e financeira, teve seu sigilo bancário quebrado e sua vida foi investigada ilegalmente, o que lhe causou prejuízos em suas próprias relações familiares. Até hoje ele luta na justiça por uma indenização.

Apesar de o assunto ter sido lembrado no início do programa, com a apresentação de fotos de jornais da época, faltou contextualização ao longo da entrevista. Além do desconforto do entrevistado com as câmeras de televisão, as perguntas não ajudaram a explicar a história para quem não acompanhou o caso. O fato, ocorrido há mais de dez anos, ainda deixou muitas dúvidas para o telespectador.

Logo no início do programa, a jornalista fez uma sequência de perguntas que misturavam muitas informações e não ajudaram a explicar melhor o caso e todo o drama que o caseiro enfrentou à época, para que o público pudesse acompanhar a entrevista:

"E essa matéria mudou sua vida a que ponto?"; "Agora você diz que a fama... você ficou conhecido como o caseiro que derrubou o ministro da Fazenda. Você preferia ser lembrado como?"; "Agora, inicialmente você contou lá na CPI, justamente, que tinha visto o então ministro da Fazenda na casa onde ocorriam reuniões no Lago Sul. Mas depois daquilo ali, o seu sigilo bancário foi quebrado. Foi a partir dali mesmo que tudo começou a revirar na sua vida? Quer dizer, o que é que aconteceu no momento em que seu sigilo foi quebrado, qual foi a sequela disso na sua vida?"

Dando sequência à entrevista, a jornalista continuou perguntando sobre as consequências daquele ato na vida pessoal do caseiro, e mais uma vez não situou o público sobre os fatos a que estava se referindo.

Parecia que a intenção era apenas criar um gancho para exibir as imagens de arquivo sobre as charges feitas naquela ocasião e que colocavam em dúvida as declarações do caseiro. Com a quebra do sigilo bancário, foi encontrado dinheiro na conta dele, e os defensores do governo alegavam que o caseiro havia sido subornado para declarar que tinha visto o então ministro da Fazenda várias vezes na casa do Lago Sul.

Quando a jornalista perguntou se "aquilo provocou, inclusive, um dano muito grande nas suas relações familiares", poderia ter ajudado a esclarecer a história para o público. A pergunta provavelmente fazia referência a fato de ter ficado provado, mais tarde, que o dinheiro na conta do caseiro havia sido depositado por seu pai biológico, como parte de um acordo para que Francenildo não entrasse com um processo de paternidade contra ele, que não queria ter sua identidade revelada. Da forma como foi colocada, a pergunta perdeu o sentido.

Num breve momento de descontração, a jornalista fala sobre o fato de Francenildo ser torcedor fanático do Palmeiras, mas a história fica descontextualizada. A pergunta não esclareceu a história que teria algum interesse em ser contada:

"Eu sei que tirando toda essa parte, o Francenildo, né, caseiro, pai de família, ele é também um grande torcedor do Palmeiras e eu sei que você resolveu guardar 'um nem te conto'(sic) pra gente. Conta pra gente qual é a grande história que você tem aí de fanático pelo Palmeiras."

E a resposta foi confusa, com uma narrativa incompreensível.

No segundo bloco, a introdução do texto da jornalista trouxe informações truncadas sobre o que aconteceu nos últimos anos, e ainda lançou uma informação nova, sobre um filme que seria gravado sobre a vida do caseiro, sem esclarecer os detalhes na pergunta:

"Eu estou conversando hoje com o Francenildo Costa, o caseiro que onze anos atrás contou, então, que viu o então ministro da Fazenda Antonio Palocci numa residência no Lago Sul, depois teve o sigilo quebrado e aquilo derrubou, na época, Palocci. O que que aconteceu nesse período todo? Foi tanta história, né, Francenildo, que agora até um filme querem fazer da sua vida".

O esclarecimento sobre o filme foi mais uma vez deixado para o entrevistado. Mas segundo ele, a história não passou de uma conversa, sem desenvolvimento – o que poderia ser uma justificativa de atualidade para a entrevista com personagem de um caso passado há mais de onze anos, sem novidades ou interesse novo, não se confirmou.

A entrevista continuou com perguntas pouco claras e, diante da negativa do caseiro à insistência sobre se ele teria sofrido ameaças ou se tinha medo, a jornalista reformulou a pergunta:

"Teve algum momento de desespero mesmo, aquele momento, meu Deus, o que é que eu fiz, o que está acontecendo na minha vida?".

E Francenildo responde: "Foi no dia em que o advogado me largou num ponto e eu fui pra casa dormir, tentar dormir, e ele me liga me batendo pelo telefone: que **porra** de dinheiro é esse que tá na sua conta aí? Aquilo ali caiu pra mim..."

A entrevista foi confusa e sem gancho que a justificasse. A coincidência da data – 14 de março de 2006 – como foi anunciada na abertura, não chega a ser relevante para a pauta, porque, jornalisticamente, acontecimentos retumbantes são lembrados em momentos específicos – um ano, cinco anos, 10 anos e décadas redondas. Não era o caso de Francenildo. O que mais o aproximaria de personagem relevante para uma reportagem seria o resultado do processo em que ele pede indenização pela quebra de sigilo à Caixa, o que até hoje não aconteceu.

Frase mal construída distorce estatística

Em [matéria](#) publicada em 1/3, a Agência Brasil reproduziu alguns dos resultados de um levantamento feito pelo Observatório de Turismo e Eventos, núcleo de estudos e pesquisas da São Paulo Turismo (SPTuris), que entrevistou 1.1 mil pessoas no Sambódromo do Anhembi na sexta-feira (24/2) e sábado(25/2) do Carnaval deste ano. Entre os resultados, houve um que soou estranho: "Os turistas estrangeiros representaram cerca de 1% do público de outros países, o mesmo de 2016".

O [release](#) postado no dia anterior (28/2) no site da SPTuris foi sucinto em relação a este item:

Brasileiros x Estrangeiros

2016: Cerca de 1% do público de outros países

2017: O número se repetiu, com cerca de 1% do público de outros países

Mesmo assim, dava para entender que cerca de 1% do público (era) de outros países, ou seja, estrangeiros. Do contrário, dava no que deu: 1% do público de outros países era de turistas estrangeiros. O público de outros países? Por acaso haveria, na pesquisa, referência a estrangeiros que não seriam classificados como turistas? Ou a pesquisa incluiria o carnaval de outros países?

Erros de tradução em matéria reproduzida de agência parceira

Uma [matéria](#) publicada pela Agência Brasil no domingo (5/3) sobre uma nova tentativa do presidente Trump de fechar as fronteiras dos EUA aos países de maioria muçulmana reproduziu uma matéria da agência parceira Telam (a Agência Nacional de Notícias da Argentina), com pequenas alterações. Diferentemente das outras agências parceiras, a Telam não publica seus conteúdos em português. Portanto, quando as matérias da Telam são reproduzidas, elas também têm que ser traduzidas.

Na matéria sobre a política do Trump, houve dois erros em decorrência de traduções. O primeiro foi uma referência à nova medida contemplada pelo presidente como uma "lei":

"A expectativa é de que a lei seja uma nova versão da proibição decretada em janeiro, cuja aplicação foi freada pelos tribunais".

O segundo foi a designação do cargo ocupado por um dos seus principais assessores, Jeff Sessions:

"Ontem (4), Trump se reuniu em sua residência na Flórida com integrantes do seu gabinete, como o secretário de Segurança Nacional, o general da reserva John Kelly, seu estrategista-chefe Stephen Bannon e o fiscal geral Jeff Sessions".

Em relação ao primeiro erro, a palavra "disposición" foi empregada no texto da matéria da Telam: *"Se estima que la disposición será una nueva versión de la prohibición decretada en enero por el presidente estadounidense Donald Trump y cuya aplicación los tribunales frenaron"*.

A palavra *disposición* em espanhol, no contexto legal, significa "*preceito legal ou regulamento, ordem ou mandado dado por alguma autoridade competente*". Pode ser uma lei, mas normalmente se trata de uma norma, uma ordem ou um regulamento. No caso específico da matéria em análise, o termo "lei" está errado, pois não se trata de uma medida aprovada pelo Congresso dos EUA. A medida contemplada por Trump é uma "ordem executiva", como a anterior. Nas demais referências à medida na matéria, bem como nas duas matérias publicadas no dia seguinte (6/3), quando a ordem foi assinada, os termos utilizados - "decreto", "veto" e "ordem executiva" - foram corretos.

Quanto ao segundo erro, a expressão utilizada no texto da matéria da Telam foi "Fiscal General": *"El sábado, Trump se reunió en su residencia de Florida con miembros de su gabinete como el secretario de Seguridad Nacional, el general retirado John Kelly, su estratega jefe Stephen Bannon y el Fiscal General Jeff Sessions"*.

Na organização do governo federal argentino, o Ministério Público tem dois dirigentes: o defensor geral da Nação, que chefia a Defensoria Pública, e o procurador geral da Nação, que chefia o Ministério Público Fiscal. Daí a denominação duvidosa de "Fiscal General" na matéria da Telam para designar o cargo ocupado por Sessions, como se fosse uma espécie de procurador geral.

Há sempre uma dificuldade na tradução dos nomes dos cargos nos governos, devido às diferenças nas estruturas. Neste caso, o cargo que Sessions ocupa, de Attorney General dos EUA, reúne atributos do ministro da Justiça, Advogado-Geral da União e Procurador-Geral da República. Nas matérias da Agência Brasil, o nome do cargo costuma ser traduzido de várias formas: secretário ou ministro de Justiça e, com menor frequência, procurador geral. Porém, nunca como "fiscal geral". Até o dia 7/3 este erro foi corrigido, com "secretário de Justiça" substituindo "fiscal geral", porém sem nenhuma observação sobre a alteração. E, no intervalo, outros veículos, tais como os sites do Valor Econômico e Exame, já haviam reproduzido a versão original com o erro.

Repetição desnecessária

O parágrafo final de uma matéria publicada pela Agência Brasil na quarta-feira (8/3) é um exemplo de uma repetição desnecessária - [CCJ do Senado aprova união estável homoafetiva](#). A matéria tratou da aprovação na Comissão de Constituição e Justiça do Senado Federal de um projeto de lei para adequar o Código Civil à decisão do Supremo Tribunal Federal (STF) de reconhecer a união estável entre casais do mesmo sexo como uma entidade familiar.

A reportagem apresentou informações sobre a tramitação da proposta e as alterações que sua aprovação introduziria na linguagem do Código e apontou os efeitos práticos da mudança. Em seguida a reportagem se referiu ao parecer do relator do projeto:

"O relator do projeto, senador Roberto Requião (PMDB-PR), lembrou no parecer a decisão do STF e disse que o Legislativo tem a responsabilidade de adequar a lei em vigor ao entendimento da Corte, a fim de eliminar dificuldades e dar segurança jurídica aos casais homoafetivos. O projeto votado hoje foi apresentado pela senadora Marta Suplicy (PMDB-SP)".

Como a reportagem optou por praticamente repetir a declaração da fonte, a matéria poderia ter terminado aí. Ao invés disso, acrescentou-se um parágrafo que repetiu a mesma informação na linguagem oficial:

"Cumpre ao Poder Legislativo exercer o papel que lhe cabe para adequar as disposições contidas no Código Civil ao entendimento consagrado pela Suprema Corte, como proposto no projeto de lei da senadora Marta Suplicy, contribuindo assim para o aumento da segurança jurídica e, em última análise, a disseminação da pacificação social', registra o relatório de Requião".

Esta informação já estava clara e completa no texto que a introduziu. A declaração oficial não acrescentou nada.

A repetição de informações em uma matéria pode servir a vários objetivos, dentre os quais o de destacar a importância do tema para mais de uma personagem, instituição ou segmento social impactado pelos fatos. Há também ocasiões quando a linguagem empregada por uma personagem ou em um documento merece ser divulgada, mas demanda uma "tradução" com contextualização para torná-la comprehensível aos leitores - o que não inclui repetir o texto.

Salvo nessas circunstâncias, as repetições comprometem a qualidade e a meta de produzir textos concisos e objetivos.

O velho problema dos números

De acordo com o lide de uma [matéria](#) publicada pela Agência Brasil no Dia Internacional da Mulher (8/3): *"A cada hora, 503 mulheres sofreram algum tipo de agressão física em 2016, segundo pesquisa do instituto Datafolha encomendada pelo Fórum de Segurança Pública."*

O estudo, divulgado hoje (8), foi feito com entrevistas presenciais em 130 municípios brasileiros. No total, foram 4,4 milhões de mulheres, 9% da população acima de 16 anos, que relataram ter sido vítimas de socos, chutes, empurrões ou outra forma de violência".

Diferentemente da informação fornecida na reportagem, na [pesquisa](#) citada não foram 4.4 milhões de mulheres que *"relataram ter sido vítimas de socos, chutes, empurrões ou outra forma de violência"*. Quem deu este "relato" foram 75 mulheres, que constituem 9% das 833 entrevistadas – de um total de 1051 mulheres que participaram da pesquisa - que aceitaram participar do módulo de auto preenchimento e responderam afirmativamente a este item do questionário.

A cifra de 4,4 milhões é resultado de uma projeção para toda a população, baseada no percentual obtido na amostra. Esta é uma praxe comum neste tipo de pesquisa. Mas é igualmente

praxe explicitar que é uma projeção, a partir de uma mostra de tamanho X, com uma margem de erro Y, etc. Ao pular esta etapa, a reportagem passou a impressão equivocada da pesquisa ter entrevistado 4.4 milhões de mulheres.

Erros repetidos

Em matéria publicada no Dia Internacional da Mulher (8/3), com os resultados de uma pesquisa sobre as agressões sofridas pela população feminina brasileira, a Agência Brasil cometeu um erro grave. No antepenúltimo parágrafo do texto, a reportagem empregou o vocábulo "cônjugues" duas vezes para denominar uma das categorias que mais são responsáveis pelos incidentes de violência praticada contra as mulheres:

"A maior parte dos agressores, segundo os relatos das mulheres, era conhecida (61%). Os cônjugues, namorados e companheiros aparecem como responsáveis em 19% dos casos. Os ex-companheiros representam 16% dos agressores. A própria casa das vítimas recebeu o maior percentual de citações como local da violência (43%). Entre as mulheres entre 35 e 44 anos, 38% das agressões partiram dos namorados ou cônjugues".

A palavra correta neste caso seria o substantivo "cônjuges", plural de "cônjuge", que seria sinônimo de "marido" ou "esposo" no contexto da matéria. A palavra "cônjugues" não existe.

A cada hora, 503 mulheres sofreram algum tipo de agressão física em 2016, segundo pesquisa do Instituto Datafolha encomendada pelo Fórum de Segurança Pública. O estudo, divulgado hoje (8), foi feito com entrevistas presenciais em 130 municípios brasileiros. No total, foram 4,4 milhões de mulheres, 9% da população acima de 16 anos, que relataram ter sido vítimas de socos, chutes, empurrões ou outra forma de violência.

As agressões verbais e morais, como xingamentos e humilhações, atingiram 22% da população feminina. Ao longo do ano passado, 29% das mulheres passaram por algum tipo de violência, física ou moral. Entre as pretas (expressão usada pelo IBGE), o índice sobe para 32,5% e chega a 45% entre as jovens (de 16 a 24 anos).

Foram vítimas de ameaças com armas de fogo ou com facas 4% - 1,9 milhão de mulheres. Espancamentos e estrangulamentos vitimaram 3%, o que representa 1,4 milhão de mulheres, enquanto 257 mil, 1% do total, chegaram a ser baleadas.

A cada três brasileiros, incluídos homens e mulheres, dois presenciaram algum tipo de agressão a mulheres em 2016, desde violência física direta, a assédio, ameaças e humilhações. O percentual é de 73% entre as pessoas pretas e 60% entre as brancas.

Companheiros e conhecidos

A maior parte dos agressores, segundo os relatos das mulheres, era conhecida (61%). Os **cônjugues**, namorados e companheiros aparecem como responsáveis em 19% dos casos. Os ex-companheiros representam 16% dos agressores. A própria casa das vítimas recebeu o maior percentual de citações como local da violência (43%). Entre as mulheres entre 35 e 44 anos, 38% das agressões partiram dos namorados ou **cônjugues**.

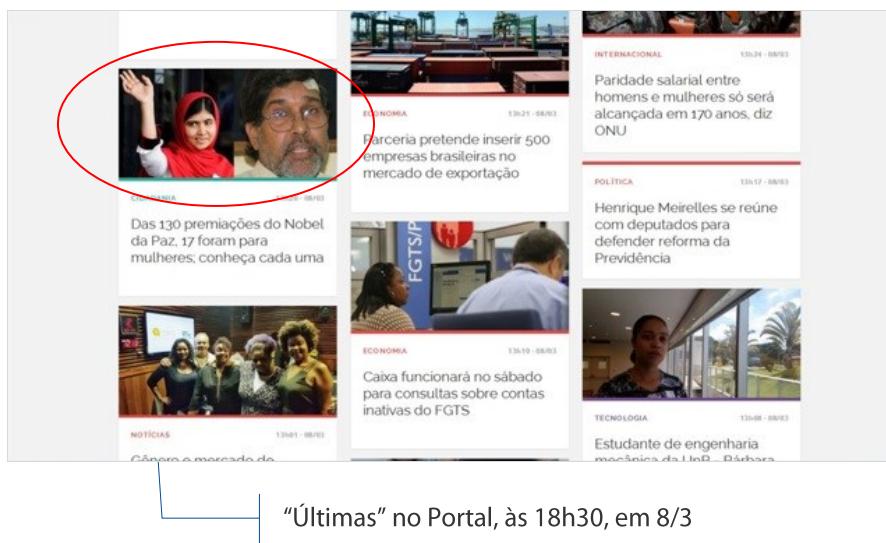
Sobre as reações após a violência, 52% disseram não ter feito nada após a agressão, 13% procuraram ajuda da família, 12% buscaram apoio de amigos e 11% foram a uma delegacia da mulher. Entre as mais jovens (16 a 24 anos), o índice das que não fizeram nada após a agressão é de 59%.

O assédio atingiu 40% das mulheres no último ano. Entre as mais jovens (16 a 24 anos), o percentual chega a 70%, sendo que 68% ouviram comentários desrespeitosos quando estavam na rua. O índice é de 52% entre a população feminina entre 25 e 34 anos. Nesse grupo, 47% foram assediados na rua, 19% no ambiente de trabalho e 15% no transporte público.

Matéria publicada às 11h14, em 8/3 - Mais de 500 mulheres são agredidas por hora no Brasil, mostra pesquisa

Concordância editorial entre foto, texto e título

No Dia Internacional da Mulher (8/3), o recurso visual que acompanhou a chamada de uma [matéria](#) da Agência Brasil na seção "Últimas" do Portal EBC deve ter causado perplexidade a alguns leitores e leitoras. A chamada assinalou que "*Das 130 premiações do Nobel da Paz, 17 foram para mulheres; conheça cada uma*". O recurso visual para ilustrar a chamada foi uma imagem composta de duas fotos justapostas: a do lado esquerdo, de uma mulher jovem, usando véu, mas mostrando o rosto e acenando; a do lado direito, de uma pessoa de óculos, barba e bigode – rosto obviamente de um homem.



"Últimas" no Portal, às 18h30, em 8/3

De fato, a foto do homem ao lado da jovem Malala Yousafzai é do ativista indiano Kailash Satyarthi, que dividiu com ela o prêmio "*pela luta contra a opressão de crianças e jovens e pelo direito de todas as crianças à educação*".

A imagem é creditada à Ansa Brasil e foi reproduzida pela Agência Brasil em 2014, ilustrando a [matéria](#) do anúncio da premiação dos dois. Usar uma foto de arquivo é comum neste tipo de matéria, mas certamente haveria outras fotos mais condizentes com a ideia de destacar a presença das mulheres na premiação, ainda mais levando-se em consideração o título da chamada e da matéria.

A citação ao laureado Kailash Satyarthi é corretamente registrada no parágrafo referente a Malala Yousafzai. Não se trata, portanto, de omitir a relevância masculina na premiação, que aliás está explícita na desproporção entre homens e mulheres laureados, mas de adequação da edição de fotografia à pauta, ao título e ao texto.

Etiquetas que não identificam o produto desmerecem a produção

Como resultado do trabalho de monitoramento e gestão da informação empreendido pela Ouvidoria, é forçoso insistir em chamar a atenção para as falhas no algoritmo utilizado para seleci-

onar as matérias apresentadas na seção "Temas do momento", na capa do Portal EBC. O tema que monitoramos agora é "Reforma da Previdência", um dos assuntos mais quentes atualmente e que promete continuar no foco do interesse público nas próximas semanas.

Dos dias 7 a 17 de março, a Agência Brasil publicou 65 matérias sobre este assunto. Apenas quatro delas aparecem na lista do Portal. A razão da limitação é a *tag* utilizada na identificação dos conteúdos. Na seção "Temas do momento" do Portal, somente a *tag* "Previdência" está valendo na seleção dos conteúdos relevantes e somente quatro das matérias que a Agência Brasil publicou durante o período utilizaram esta *tag*. As outras 61 foram identificadas com as *tags* "reforma da Previdência" e "PEC 287", escapando, por isso, ao radar da seleção.

Cabe aqui uma explicação e uma analogia: uma *tag*, que em inglês quer dizer "etiqueta", é equivalente, na rotina jornalística, às familiares "retrancas" das matérias. As retrancas são uma espécie de etiqueta pela qual as matérias são reconhecidas por todos os profissionais envolvidos na operação de edição de um produto jornalístico no rádio, na TV, nos impressos e também nos meios digitais.

Se em alguma etapa do processo de operação de um telejornal, por exemplo, a retranca definida inicialmente para uma determinada matéria for alterada, muito provavelmente o conteúdo se perderá na organização de edição e exibição do telejornal. Sim, é possível tentar encontrar o conteúdo "perdido" (não identificado), mas isso certamente tomará um tempo precioso que poderá causar prejuízo a todo o processo.

Nos meios digitais, é cada vez mais reconhecida – e até mesmo estimulada – a liberdade de busca dos usuários para "editar" apenas os temas de seu interesse, a partir das informações fornecidas pelos veículos. E é aí que entra a responsabilidade dos veículos da EBC de fornecer o máximo de conteúdos que venham a contribuir para a compreensão dos fatos e para a formação crítica dos usuários do sistema. Retrancas difusas para um mesmo tema faz com que a "edição" dos assuntos, pelo usuário, fique prejudicada pela incompletude de informações.

Sem um ajuste na gestão da informação das *tags* para sintonizar, por um lado, a definição dos assuntos e, por outro, os algoritmos da seção "Temas do momento", esta falha vai continuar a se repetir e a seção vai continuar desatualizada e incompleta em relação ao acervo de conteúdos disponíveis nos arquivos da Agência Brasil e da Radioagência Nacional, que utiliza o mesmo sistema para identificação dos seus conteúdos.

Informação equivocada em chamada no Portal

Durante parte da tarde de terça-feira (14/3) a capa do Portal EBC exibia uma chamada com o título "Eliseu Padilha diz que aposentadoria integral 'não existe'". Mas a foto que acompanhava a chamada era de outra pessoa diante dos microfones da imprensa.

Na página da matéria que foi objeto da chamada, a mesma foto foi reproduzida e tanto a legenda da foto quanto o título e o texto da matéria deixaram claro que a personagem da notícia não era o ministro Padilha, senão o deputado Arthur Maia, relator da reforma da Previdência na

Câmara dos Deputados. Segundo o título da matéria, "Relator da reforma previdenciária diz que aposentadoria integral 'não existe'".

A participação do ministro foi, no máximo, por tabela, como percebe-se na única referência a ele no texto: "As declarações foram dadas pelo parlamentar, após reunião, no Palácio do Planalto, com o ministro da Casa Civil, Eliseu Padilha".



Portal EBC às 15h28, em 14/3

No lugar certo, mas na hora errada

Nos dias 14 e 15 de março, o Portal EBC anunciava na seção "Sala de Imprensa" que "Na Trilha da História homenageia Elis Regina". Os internautas interessados em obter mais informações podiam clicar na chamada, que abria a página da EBC Institucional com as notícias sobre o próximo episódio do programa radiofônico semanal.

As informações sobre o episódio terminavam com a relação das emissoras que transmitem o programa e os horários. São cinco emissoras e para quatro delas – as Rádios Nacional AM e FM de Brasília, a Rádio Nacional da Amazônia e a Rádio MEC FM – os horários que apareciam na lista correspondem aos horários das transmissões. Para a Rádio Nacional do Rio de Janeiro, no entanto, o horário que constava na lista – sábado, 6h – estava errado. O programa vai ao ar no sábado às 8h, como consta no site das emissoras de rádio. Para não decepcionar o público interessado em acompanhar a programação das emissoras da empresa, - ou os jornalistas que buscam ali informações para divulgação - convém ter sempre o cuidado de conferir os dados referentes aos programas que anunciam no Portal.

O problema das traduções que traem as matérias

Na cobertura dos três anos da Operação Lava Jato, a Agência Brasil publicou uma [matéria](#) no sábado (18/3) sobre os termos popularizados ao longo das investigações. Um dos termos focados foi a palavra "usufrutuário", que ocasionou as seguintes observações da reportagem: "A palavra foi usada pelo ex-presidente da Câmara dos Deputados, Eduardo Cunha (PMDB-RJ), ao se defender da acusação de ser o titular de contas milionárias na Suíça. Ele alega que é 'usufrutuário em vida' de ativos geridos por um trustee (monopólio de empresas). Usufrutuário é aquele que não é dono, mas tem direito, por lei, de usar determinado bem".

O substantivo "trust" em inglês, origem da palavra "truste" em português, tem vários significados. Em referência à esfera econômica-financeira, dois significados são pertinentes. Um é aquele sugerido pela expressão "monopólio de empresas" colocada entre parênteses na matéria, e que corresponde ao significado usual de "truste" em português. Trata-se mais precisamente de uma união de empresas ou corporações estabelecida através de um acordo legal, especialmente com o objetivo de reduzir a concorrência.

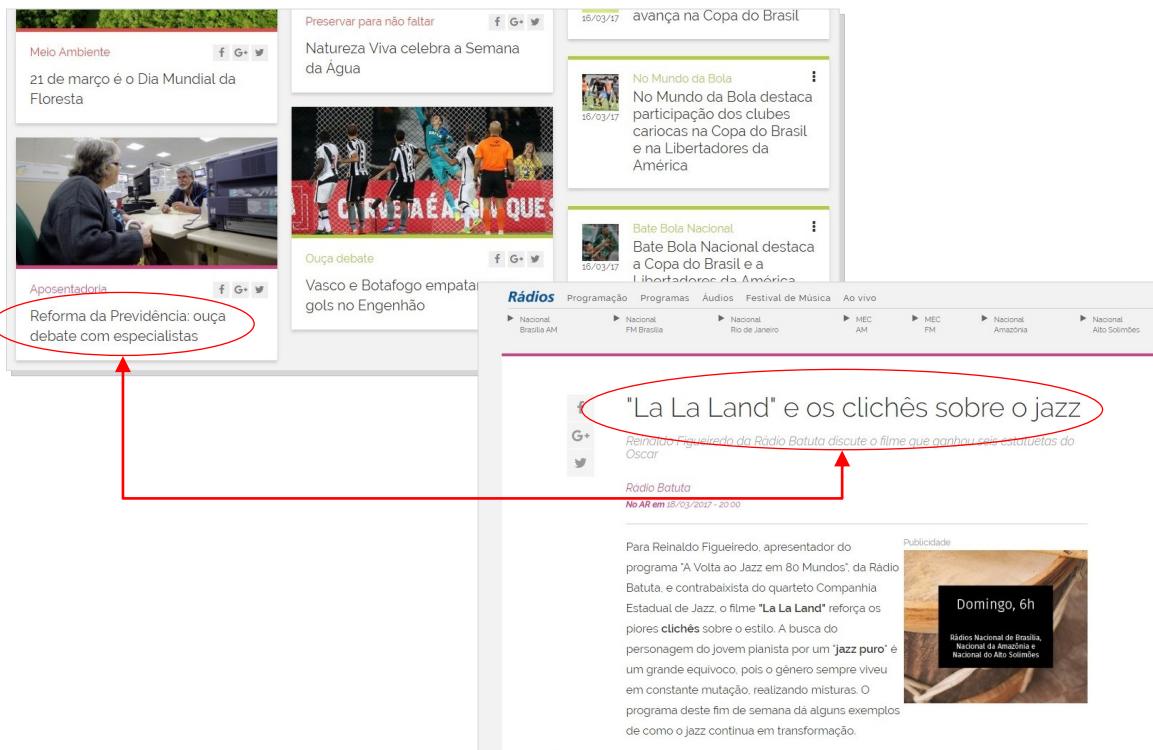
No caso citado, porém, envolvendo as contas do ex-deputado Eduardo Cunha no exterior, o "trust" é uma conta fiduciária na qual os administradores ("fiduciários") gerem os ativos em nome dos beneficiários. Os direitos dos administradores de também participarem do usufruto dos bens da conta variam de acordo com o tipo de conta e as condições estipuladas no contrato. Em algumas das contas do ex-deputado, a titularidade era de empresas financeiras - também denominadas "trusts" - criadas por ele para administrar os ativos dos quais ele podia usufruir como um dos beneficiários da conta.

Com a utilização do verbo "alega", as aspas na expressão "usufrutuário em vida" e a conotação negativa implícita na interpretação equivocada do significado da palavra "truste", a linguagem do texto lançou dúvidas sobre a legitimidade dos argumentos apresentados pelo ex-deputado. A mazela, porém, não foi o fato em si de possuir bens em "trustes" no exterior, sem ser titular das contas. Os crimes pelos quais ele acabou sendo acusado pelo Ministério Pùblico Federal em processo derivado da Operação Lava Jato se relacionam às origens do dinheiro ("corrupção passiva"), às tentativas de lavagem e às omissões nas declarações dos bens ("evasão de divisas"). Além disso, suas prevaricações em depoimentos ao Congresso foram julgadas atos de quebra de decoro parlamentar, o que resultou na cassação do seu mandato.

Links para lugar nenhum

A Ouvidoria tem chamado a atenção para problemas recorrentes quando os internautas tentam acessar conteúdos através das chamadas divulgadas na capa do Portal EBC. As emissoras de rádio também vêm sofrendo com essas falhas. Às vezes, o link vai para um conteúdo que não tem nenhuma relação com o tema da chamada; outras vezes o conteúdo está correto, mas sem áudio, apenas com o player para ouvir a programação ao vivo; ou com o áudio errado - por exemplo, o mesmo programa, mas de outra data.

No dia 20/03, o problema aconteceu na chamada para o especial sobre o projeto da Reforma da Previdência: "Reforma da Previdência: ouça o debate com especialistas". Ao clicar no link para ouvir o programa, o ouvinte deparava-se com uma reportagem sobre o filme "La la Land", que aliás também não tinha o áudio, mas apenas o player para se ouvir a transmissão que estava ocorrendo ao vivo, naquele momento, sobre outros assuntos. Os erros de acesso às matérias permaneceram no ar até que, no dia 22/3, deram lugar a outros assuntos.



A notícia deve ser escrita para o leitor entender

Ao fazer um breve discurso na quinta-feira (22/3) na abertura do seminário "As Perspectivas e Impactos da Nova Política de Conteúdo Local e a Importância da Regulamentação do Waiver", organizado pelo Instituto Brasileiro de Petróleo, Gás e Biocombustíveis (IBP), o presidente da Petrobras, Pedro Parente, se dirigia a uma plateia receptiva que, para além dos interesses em comum, certamente falava a mesma língua no que tange ao tema em exposição.

Para esta plateia, as falas que foram destaques no título e no lide da matéria que a Agência Brasil publicou sobre o evento tiveram um teor animador que dispensava explicações: "Parente afirma que nova política de conteúdo local deve ser comemorada" e "O presidente da Petrobras, Pedro Parente, defendeu hoje (22) que devem ser comemoradas as mudanças na política de conteúdo local que valerão para a 14ª rodada de leilões da Agência Nacional de Petróleo, Gás Natural e Biocombustíveis (ANP)".

Mas como a regra básica do jornalismo é escrever de modo a contemplar todos os possíveis leitores, dos mais leigos nos assuntos aos mais experientes, faltou explicar, primeiro, no que consiste o chamado "conteúdo local", entre outras citações herméticas.

Para os leitores, foi necessário chegar ao antepenúltimo dos sete parágrafos do texto para finalmente serem informados em que consiste a mudança que o personagem da notícia achou que merecia ser comemorada: "No mês passado, o governo anunciou a redução dos índices de conteúdo local no setor de petróleo e gás (...). O percentual de conteúdo local das plataformas, por exemplo, caiu de 65% para 25%, incluindo nessa fatia serviços e materiais".

Antes de ler este trecho, os leitores que não tivessem conhecimento do assunto tinham que adivinhar o significado de frases como: "a política tira dos ombros da Petrobras (...) o peso de estimular a competitividade do setor"; "pior do que uma supostamente ruim política de conteúdo local e que gera contratos para o país é uma situação de não haver contrato nenhum"; "a apuração de conteúdo local, quando confrontada com a capacidade da indústria, tornou-se uma fábrica de multas" e "a política de conteúdo local inteligente (...) é regressiva em vez de progressiva (...)".

Sem uma contextualização do significado de "conteúdo local" e as implicações da sua aplicação aos setores envolvidos na cadeia de produção petrolífera, estas observações apenas registraram as avaliações do presidente da empresa, sem esclarecer as situações concretas às quais ele se referia.

Além de não fornecer os elementos de contextualização necessários, a reportagem cometeu um erro no segundo parágrafo do texto, onde se atribuiu ao presidente da estatal a seguinte afirmação: "O projeto de exploração e produção, na dimensão e complexidade que temos hoje no Brasil, exigem da nossa indústria maior integração com as cadeias **locais** de valor". Pelas posições que ele defendeu a favor de uma participação maior das empresas estrangeiras, as cadeias de valor às quais ele se referiu seriam as globais, não as locais.

Abordagem oficialista deixa a notícia em segundo plano

A ênfase na abordagem oficialista em matérias publicadas pela Agência Brasil sobre o novo marco Regulatório da Radiodifusão faz com que a reportagem perca o foco da notícia e ofereça ao leitor uma edição repetitiva e confusa.

A reportagem sob o título "*Temer diz que governo não está interessado em 'medidas populistas'*" (28/3), embora não deixe perceber nem no título, nem no lide, trata da cerimônia de sanção da Lei de Revisão do Marco Regulatório da Radiodifusão. Títulos costumam anunciar o aspecto principal do fato que a reportagem transforma em notícia. Neste caso, não há um fato em uma frase que o presidente Michel Temer tem sempre repetido em seus discursos – e se não há um fato, não há notícia.

Tecnicamente, o lide das reportagens (em geral o primeiro parágrafo) traz uma espécie de resumo organizado dos principais fatos relatados na matéria, de forma que o leitor, ao se inteirar do assunto, tenha interesse em continuar lendo a reportagem para saber detalhes. O lide desta reportagem, em suas seis primeiras linhas, continua relatando o que o presidente falou no discurso – frases retóricas sem qualquer fato novo que pudesse se transformar em notícia.

A sétima linha da matéria anuncia o fato novo que deveria ser o assunto principal daquela reportagem, mas o fato é colocado em segundo plano: "*Temer discursou na cerimônia de sanção da Lei de Revisão do Marco Regulatório da radiodifusão*". Se levarmos em consideração que presidentes costumam discursar em cerimônias, o fato noticioso seria justamente o contrário – o presidente não discursar. As cinco linhas seguintes também se referem às falas do presidente.

A partir da décima terceira linha, com um subtítulo inexpressivo – "Radiodifusão" – o leitor recebe a notícia que as doze primeiras linhas omitiram. Mesmo assim, de forma pouco explicativa para um assunto que não está no cotidiano dos leitores em geral. Pelo texto, sabe-se apenas que a nova legislação "foi defendida por diversas entidades presentes à cerimônia"; que a Associação Brasileira de Rádio e televisão (Abratel) considerou que a nova lei tem "como grande mérito a anistia às emissoras que perderam o prazo"; que a Associação Brasileira de Emissoras de Rádio e Televisão (Abert) considerou a medida "uma das maiores conquistas para o setor da radiodifusão"; e que o diretor de Rádio da Sociedade Brasileira de Engenharia de Televisão (SET) "destacou, entre as novidades, as facilidades para pedidos de renovação e transferência de outorgas". A reportagem excluiu o leitor ao não contribuir para a sua maior compreensão do assunto – o que, aliás, é uma das principais funções do jornalismo.

Um novo subtítulo – "Imprensa livre" – reconduz a reportagem ao discurso do presidente, que ocupou 22 das 39 linhas do texto.

A mesma notícia no dia seguinte

No dia seguinte (29/3), a Agência voltou ao assunto, para acrescentar que a Lei de Revisão do Marco Regulatório da Radiodifusão foi sancionada com veto – "[*Temer sanciona com veto Lei de revisão da radiodifusão*](#)" – sem, no entanto, esclarecer para os leitores leigos no assunto o que significa, de fato, o veto ao parágrafo que "proibia parlamentares de exercerem a função de diretor ou gerente de 'concessionária ou permissionária' de serviço de radiodifusão". Em defesa da compreensão dos leitores leigos, o que são rádios "autorizativas"? Saber que é "o caso das comunitárias" faz supor que outras rádios estejam no mesmo "caso". Quais são? O assunto merecia contextualização, até porque o conceito de "marco regulatório" não é de todo conhecido do grande público. E se considerarmos que "marco regulatório", segundo o Ipea, "é um conjunto de normas, leis e diretrizes que regulam o funcionamento dos setores nos quais agentes privados prestam serviços de utilidade pública", a reportagem fica devendo a explicação de que tipo de normas, diretrizes e leis foram inauguradas pela nova legislação além daqueles poucos pontos enaltecidos, na reportagem, pelos "representantes do setor".

De qualquer forma, a notícia do veto ocupou apenas oito, das 30 linhas da matéria. O restante do texto apenas repete, com alguma edição, a reportagem do dia anterior. Se a informação destas oito linhas fosse incluída naquela matéria, a Agência Brasil pelo menos teria saído na frente dos demais veículos, que não noticiaram a cerimônia oficial de sanção da Lei, mas a publicação dela, com veto, no Diário Oficial.

Sistema de Rádios

Erros de informação e texto inadequado para o rádio

O quadro "Mulheres que fizeram história" cometeu um erro de informação e algumas inadequações de texto ao destacar a biografia da atriz Fernanda Montenegro. O quadro foi veiculado dia 8 de março, às 11h08, no programa *Revista Brasília*, transmitido de segunda a sexta, das 10h às 12h, pela Nacional AM de Brasília.

O texto diz o seguinte: *"Arlete Pinheiro Esteves Torres, nascida em 16 de outubro de 1929, mais conhecida por seu nome artístico, Fernanda Montenegro, é uma atriz brasileira de teatro, televisão e cinema, reconhecida principalmente pelo papel principal na 'Estação Central' pela qual foi nomeada para o Oscar de melhor atriz, tornando-se a primeira e única atriz brasileira a ser nomeada na categoria. Também para este trabalho ela foi nomeada para o Globo de Ouro de melhor atriz drama e ganhou o urso de prata no Festival Interacional de Cinema de Berlim. Recebeu outros grandes prêmios pelo reconhecimento de seu trabalho e é comumente reverenciada como uma das melhores atrizes do Brasil e referida como primeira-dama do teatro brasileiro e primeira-dama da televisão brasileira."*

O título do filme estrelado por Fernanda Montenegro é "Central do Brasil". E não existe "nomeação" para o Oscar. A atriz foi **indicada** ao Oscar de melhor atriz, em 1999.

Uma das regras técnicas do rádio é o texto coloquial, evitando formas pouco usuais, como, por exemplo, o advérbio "comumente". A frase *"Também para este trabalho ela foi..."* tem uma construção inadequada para locução radiofônica, além do uso incorreto da preposição "para".

Ao lado de uma boa pesquisa para evitar erros de informação, a simplicidade do texto associada ao bom português permite a fluência da narrativa e contribui para uma boa comunicação.

Publicidade do Governo Federal no sistema público confunde ouvinte e fere a lei

A radionovela "Garantia do Futuro", produzida pela Rede Nacional de Rádios, responsável pela produção de conteúdos para o Governo Federal, foi transmitida nas emissoras públicas da EBC, como se fosse conteúdo da comunicação pública. Não houve informação ao ouvinte de que se tratava de uma peça publicitária do Governo Federal. A radionovela foi transmitida pelo programa *Revista Brasil* e pelo programa *Revista Brasília* em dias alternados e horários diversos.

No *Revista Brasil*, os capítulos passaram sem sequência e em diversos horários. No dia 6/03 às 9h44, 7/03 às 8h52, 10/03 às 9h33; 14/03 às 9h51 e 16/03 às 8h53. Depois da primeira apresen-

tação, a radionovela entrava no ar depois de o âncora informar a hora. Já no *Revista Brasília*, os capítulos foram apresentados entre os dias 13 e 17/03, em horários que variaram entre 10h40 e 11h41.

Ao transmitirem produtos publicitários, as emissoras da EBC estão submetidas à mesma lógica das empresas de radiodifusão comercial, que é avisar ao público de que se trata de conteúdo publicitário – que em geral tem a intenção de promover o convencimento da audiência sobre o que se está anunciando.

A confusão fica ainda maior quando o nome “Rede Nacional de Rádios”, citado sem uma explicação do que seja e qual sua função, remete ao nome das emissoras da EBC – Rádio Nacional AM de Brasília, Rádio Nacional FM de Brasília, Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro e Rádio Nacional da Amazônia –, quando o apresentador reforça essa ambiguidade ao afirmar, de maneira pouco clara, que a Rede “é nossa aqui da EBC”.

Assim, ao informar que a radionovela foi produzida pela Rede Nacional de Rádios “que é nossa aqui da EBC”, passa ao ouvinte a impressão enganosa de que este produto foi feito pelas emissoras públicas da EBC, e que estaria atendendo, portanto, às premissas da radiodifusão pública no que se refere, por exemplo: “... *autonomia em relação ao Governo Federal para definir produção, programação e distribuição de conteúdo no sistema público de radiodifusão ...*”

No programa *Revista Brasil*, o primeiro episódio foi apresentado assim:

“Pois, bem... o assunto Previdência Social, o assunto dentro, claro, do campo da reforma, como também a reforma trabalhista, são assuntos que, de alguma forma, vêm despertando aí a atenção na discussão entre o povo brasileiro. E nós temos aqui a nossa Rede Nacional de Rádio e também está com essa missão de fazer com que haja um esclarecimento maior por parte da população sobre esta discussão. Tanto que a forma encontrada pela Rede Nacional de Rádios, que é nossa aqui da EBC, foi de justamente trazer em termos de novela, em capítulos, este assunto da Reforma da Previdência. Vamos acompanhar então o primeiro capítulo. Vamos então acompanhar este conteúdo.”

Para evitar a possível interpretação de que a rádio pública possa estar, intencionalmente, iludindo o ouvinte, seria importante esclarecer que a Rede Nacional de Rádios, operada pela EBC como prestação de serviços, fornece conteúdo gratuito para emissoras de todo o país, com foco na divulgação das ações do Governo Federal, de seus ministérios e demais órgãos. A distribuição é feita via satélite pelo mesmo sinal do programa *A Voz do Brasil*.

Em nenhum momento isso ficou claro. Da forma como foi inserida na programação da rádio pública, a EBC incorreu no desrespeito ao parágrafo primeiro da Lei 13.417 de 2017, que determina: “É vedada qualquer forma de proselitismo na programação das emissoras públicas de radiodifusão.”

Manifestações do PÚblico

TV Brasil

No mês de março de 2017, a Ouvidoria da EBC – Empresa Brasil de Comunicação – recebeu 202 mensagens do público referentes à TV Brasil. Foram 46 reclamações, 18 elogios, 22 sugestões, 8 comentários, 66 serviços e 42 pedidos de informação. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Entre as 46 reclamações recebidas pela Ouvidoria, está a do telespectador Adalberto Scaio (processo 282-TB-2017): *"O que está acontecendo com o programa Sem Censura? Há dois meses que só fala de carnaval! Desde 02 de janeiro que fala em carnaval! Estamos em março e continua a falar em carnaval!? Falta pauta? Falta profissionais? O mundo pegando fogo e o Sem Censura dando uma de Rede Globo? Acho que deu, né?"*. Em resposta à Ouvidoria, a Diretoria de Produção e Conteúdo informou que *"o programa Sem Censura dedicou no período pré-carnavalesco um dia da semana para o tema carnaval e os outros dias foram dedicados a temas relevantes para a sociedade como arte, cultura, educação e saúde. No período de carnaval reexibimos esses programas. A partir do dia 06 de março o Sem Censura estreia novo cenário, novas interações, novo horário com os temas que sempre marcaram o programa em mais de três décadas."*

Para Erico Tachizawa (processo 277-TB-2017), as reportagens apresentadas no programa *Nos Corredores do Poder* estão superficiais: *"É que o nome do programa sugere que as reportagens irão realmente penetrar nos bastidores políticos de Brasília, nos 'corredores do poder'; no entanto, acho que as reportagens estão superficiais, se limitando a reproduzir o mesmo tipo de notícia que já é veiculado nos demais telejornais. Em suma acho que o programa, em respeito ao seu nome, deveria se diferenciar dos demais telejornais e realmente ir fundo nas notícias, mostrando coisas que os outros telejornais não mostram."* A Ouvidoria informou que a mensagem foi encaminhada à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e análise. Mas, aproveitou para acrescentar que *"a definição da programação e conteúdo leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões na qual se inclui a do telespectador"*.

Outra telespectadora, Katia Peres (343-TB-2017), fez críticas ao novo programa *Conversa com Roseann Kennedy*: *"Acabo de assistir a entrevista com a Ministra Carmem Lúcia do STF. Realmente foi muito interessante. Foram debatidos temas de relevante interesse da sociedade, tendo em vista o momento de turbulência política envolvendo o Executivo, Legislativo e, principalmente, o Judiciário. Acredito que a intrépida entrevistadora esqueceu de fazer algumas importantes perguntas, qual o prato mineiro que a Ministra mais gosta; se a Ministra acredita no ET de Varginha; e se ela torce pelo Cruzeiro ou pelo Galo. Vou divulgar esta histórica entrevista nas redes sociais. Parabéns TV Brasil!!!!".* Em resposta, a Ouvidoria disse que encaminhou a mensagem para TV Brasil para conhecimento e análise.

Já para Ricardo Silva Gomes (processo 304-TB-2017), o problema está na marca d'água da TV Brasil: *"a marca d'agua da TV Brasil deveria estar no campo inferior (na mesma posição da Globo,*

Record e SBT) e as canoplas da emissora deveriam mudar, já que o logotipo da TV Brasil foi atualizado. Aquela logomarca azul antiga é muito feia. E, sobre o sinal, quando começa a expansão do sinal da emissora pelo país e fora do país?" Até o fechamento desse relatório a Ouvidoria ainda não havia recebido a resposta para essa demanda.

Márcia Almeida (processo 355-TB-2017) criticou o programa *Sem Censura*, que tratava dos saques sobre o FGTS: "Achei o tema superinteressante e como tinha muitas dúvidas, acabei por ficar atenta. A advogada superacessível, os convidados supereducados e atentos às explicações, falando quando demandados pela apresentadora. Mas infelizmente, toda a vez que alguém tirava alguma dúvida das pessoas que mandavam e-mails, a apresentadora não se continha e cortava a advogada ou um dos convidados com piadinhas sem graça (eu tenho 500 reais...já deixo para o caixa o dinheiro...). Sem contar que nenhuma das pessoas que iniciava uma explicação conseguia terminar porque ela 'atropelava' com uma interferência (acredito eu, na ansiedade de ficar sem assunto). Não gostei, não tirei minhas dúvidas e desisti de enviar um e-mail para sanar minha dúvida. Lamentável a postura da apresentadora Vera Barroso. Espero que, considerem minha percepção em relação ao programa, o qual era de suma importância para muitos brasileiros como eu. Até agora não consegui saber se posso sacar sem o cartão do cidadão."

A Ouvidoria enviou a resposta do programa *Sem Censura*: "Revi o programa no Facebook e a pergunta foi feita através do Bruno, nosso produtor de web para a advogada Juliana Bracks sobre o cartão cidadão. A advogada disse que não tendo o cartão ele pode ser requerido junto à Caixa Econômica Federal. Neste momento a Vera perguntou o que era o cartão cidadão. A advogada respondeu que era para acelerar o recebimento do FGTS. Este trecho a nossa espectadora pode rever no Facebook a partir dos 25'52" minutos. Acredito que a espectadora gostaria de maior aprofundamento em um tema tão complexo e crucial para os cidadãos. E, seguramente, trataremos novamente deste tema por acreditarmos que o *Sem Censura* deve trazer assuntos que façam a diferença na sociedade. Esperamos que a espectadora continue nos prestigian-do. Obrigada pelo comentário."

Em outra mensagem recebida pela Ouvidoria, o Igor (processo 399-TB-2017) criticou o corte na transmissão do programa *Ver TV*: "Estou assistindo o programa *Ver TV*, hoje dia 19/03 domingo. O tema do programa era 'Mulher na Mídia' foi para o primeiro intervalo e voltou mostrando outro tema 'Forró Brasileiro'. Com todo o respeito à música regional, que doídera! Falta de respeito deliberada!" Em resposta, a Gerência de Programação da EBC se desculpou e informou que "houve problema técnico no último domingo, que afetou a exibição do 1º bloco do episódio 'Forró na TV' do programa 'Ver TV' contrariando o planejamento de exibição. Informamos que o episódio em tela será exibido na íntegra posteriormente. Indicamos ao telespectador o site (tvbrasil.ebc.com.br/vertv) da TV Brasil, para acompanhamento dos temas abordados no referido programa."

Lenir Evangelista (processo 396-TB-2017), telespectadora da TV Brasil, que sempre assiste aos programas de entrevistas, cultura, documentários e filmes, fez críticas à jornalista Vera Barroso: "A jornalista Vera Barroso parece que não está confortável na posição e que não está ouvindo o que está sendo dito pelos convidados. Sinto que ela tem potencial, mas alguma coisa está 'fora do trilho'. Parece tensa, sisuda e antipática, às vezes. Eu adorava quando ela apresentava o 'De lá pra cá', com o Anselmo Gois. Ela era muito melhor. Estou na torcida que ela pegue jeito e fique menos

sisuda. Ela é talentosa!". A Ouvidoria agradeceu o contato e informou que encaminhou a mensagem para a Diretoria de Produção da EBC: "A Diretoria de Produção Artística reitera o seu compromisso com a difusão de conteúdos que contribuam com a formação dos espectadores e ouvintes, valorizando, sempre, a liberdade de expressão e a diversidade de opiniões. Agradecemos o envio dos seus comentários e esperamos continuar contando com a sua participação."

Entre os 18 elogios recebidos pela Ouvidoria, destaca-se o do telespectador João Marcos (processo 296-T2017): "*Gostaria de parabenizar o jornal Repórter Brasil. As matérias estão bem ricas e informativas, além do cenário que ficou bastante moderno. O apresentador Pedro Pontes esta fazendo a diferença, passando credibilidade e segurança no que fala. Parabéns e continuem assim, afinal a TV Brasil é pública e o serviço público tem que ser de qualidade*". Os elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação.

Outro telespectador, Rui Manuel Marinho Rodrigues Maia (processo 302-TB-2017), elogiou o trabalho feito pela reportagem do programa *Caminhos da Reportagem*: "*Quero endereçar os meus sinceros parabéns para a repórter desse programa; ela demonstra ser de facto uma pessoa humana, profissional e atenciosa, endereço a ela um beijinho de carinho e boa sorte. Oxalá o Brasil (e não só) ultrapassem as dificuldades que caracterizam as coisas negativas do ser humano. Parabéns TV-Brasil pelo trabalho levado a cabo no Caminhos da Reportagem*". Os elogios também foram enviados à Diretoria de Jornalismo da EBC.

O João Marcos (processo 352-TB-2017) também entrou em contato com a Ouvidoria para elogiar o programa: "*Parabéns a toda equipe do Caminhos da Reportagem, acabei de assistir ao Caminhos sobre abrigos e adoção e achei sensacional, confesso que roubou até algumas lágrimas com algumas histórias contadas. O programa está cada dia melhor, principalmente quando aborda temas que nos faz refletir. Parabéns pelo tema, parabéns à todos*". Os elogios foram encaminhados à Diretoria de Jornalismo da EBC.

Kleberty Zeppelyn (processo 303-TB-2017) também entrou em contato com a Ouvidoria para elogiar o programa *Partituras*: "*A apresentadora Sofia Ceccato está mandando muito bem no programa Partituras, na TV Brasil. Espero que ela apresente por muito tempo, e também faça outros programas*". Os elogios foram encaminhados à Diretoria de Produção e Conteúdo da EBC.

A Fernanda Ester de Souza (processo 360-TB-2017) destacou as mudanças no programa *Fique Ligado*: "*Parabéns pelas mudanças no Fique Ligado! Está muito melhor com o Gustavo e a Ana Luisa juntos. Me lembrou o Paratodos que eu gostava tanto e acabou de repente. Nota 10!*". Os elogios também foram enviados à Diretoria de Produção da EBC para conhecimento e apreciação.

E a Ariana Nery (processo 361-TB-2017), elogiou o *Programa Especial*: "*Sou telespectadora do Programa Especial, gostaria de parabenizá-los por tão importante iniciativa. O programa é maravilhoso em todos os sentidos! (...) mais uma vez parabenizo a todos do programa e da TV Brasil*". E o Gabriel Guerreiro (processo 434-TB-2017) parabenizou a equipe da TV Brasil: "*Quero parabenizar vocês pelo belo trabalho. Que programação, que primor de TV! Sempre voltada pro positivo, pro engrandecimento, trazendo programas interessantes e pra cima!*". Os elogios foram encaminhados para a TV Brasil, para conhecimento.

Outro elogio recebido pela Ouvidoria para o programa *Caminhos da Reportagem* foi o da telespectadora Sandra Angélica (processo 435-TB-2017): "Sou Sandra Angélica, irmã do Kássio, professor assassinado. Meu contato é para agradecer pela reportagem 'Escola do Medo'. Eu e toda a família gostamos muito do programa. Sou da área da educação e a avaliação dos colegas foi a mesma. Muitas foram as reportagens na TV e em jornais sobre o assunto, mas nenhuma teve a preocupação de abordar o tema com a devida seriedade e complexidade. Vocês mostraram a questão da violência, mas principalmente deram conta de apontar as causas e as possibilidades de enfrentar tal problema. Mesmo Kássio sendo vítima fatal dessa violência, nunca gostei da abordagem apelativa e simplista da vitimização do professor. Entretanto, não conseguia expor esse meu ponto de vista, pois, como familiar, ficaria estranho diante do senso comum que a violência é tratada. Saibam que, se Kassio fosse falar algo sobre este assunto, diria como vocês falaram. Ele sempre fez a leitura dos problemas da educação pelo prisma social e cultural. Parabenizo toda a equipe de jornalismo, direção e produção. Sempre fui admiradora do trabalho da TV Brasil e vejo que vocês estão aprimorando cada vez mais". A Ouvidoria encaminhou os comentários e elogios para a Diretoria de Jornalismo da EBC.

Outros dois elogios recebidos pela Ouvidoria, da Rita Franco Coutinho (processo 437-TB-2017) e de Francisco Pereira Melo (processo 439-TB-2017) foi sobre o *Caminhos da Reportagem – O Lado B do Carnaval*. Eles querem saber se foi tirado do ar e alertam para a importância do programa que "mostra a realidade das escolas de menor poder aquisitivo". Eles disseram que indicaram o programa para outras pessoas, mas elas não conseguiram acessar pelo YouTube. A Diretoria de Jornalismo respondeu: "Muito obrigada por sua audiência e pelo seu contato. O senhor está correto, o YouTube, canal onde estava armazenado esse vídeo, suspendeu sua publicação em função de direito autoral. A equipe já está trabalhando para subir diretamente para página do programa *Caminhos da Reportagem*."

O telespectador Herbert Silvio Augusto Pinho Halbsgut (processo 408-TB-2017) elogiou a entrevista com a juíza Eliana Calmon, no programa *Conversa com Roseann Kennedy*: "Competência extraordinária, distinta coragem como servidora pública e profundo sentimento cívico são características que, a meu ver, enaltecem a atuação desse grande exemplo de mulher brasileira, a juíza Eliana Calmon (...) ao enfrentar destemidamente as mazelas que devem ser eliminadas para que se possa aperfeiçoar o sistema judiciário brasileiro. À Juíza Eliana Calmon meus cumprimentos sinceros e respeitosos, mormente porque sempre valorizou o papel da imprensa livre e de liberdade de expressão". A Ouvidoria encaminhou os elogios à Diretoria de Jornalismo da EBC.

A Ouvidoria recebeu muitas críticas e também muitos elogios sobre a cobertura do Desfile das Campeãs das Escolas de Samba do Rio de Janeiro. Abaixo uma mostra desses comentários:

Elogios:

Cecília Soares da Silva (processo 295-TB-2017) parabenizou a TV Brasil por mostrar o Desfile das Campeãs na íntegra "como era antigamente". Fátima Nagem Russo (processo 344-TB-2017) destacou "a demonstração de profissionalismo e competência total" na transmissão do desfile. Fernando Luiz (processo 305-TB-2017) parabenizou pela "parceira com a Roquette Pinto na

transmissão do Carnaval e pela transmissão do Desfile das Campeãs na TV Brasil!”. A telespectadora Carmen Silva (processo 307-TB-2017) também elogiou a transmissão do Desfile das Campeãs: “Parabéns pela transmissão do desfile das campeãs, maravilhoso!”. Todos os comentários e elogios foram enviados à Gerência de Programação da EBC para conhecimento e apreciação.

Criticas:

Maria Claudia (processo 320-TB-2017) reclamou da transmissão e se disse incomodada pelos comentários: “*Pelo amor de Deus que transmissão é essa! (...) Vocês não estão mostrando nada direito! O primeiro casal de mestre e sala e porta e sala só apareceram no final do desfile sem mostrar a evolução deles. Outra coisa que está me incomodando são os comentaristas, péssimos!*”. Para o Tobias Aparecido dos Santos (processo 324-TB-2017), a imagem não estava boa: “*Vou fazer uma crítica referente a imagem de transmissão da TVE. Durante a transmissão do desfile das campeãs, tanto de São Paulo quanto Rio de Janeiro, a imagem estava muito ruim , sendo que em alguns momentos não dava para identificar as pessoas e/ou fantasias. Como, sou um grande apreciador dessa festa brasileira fiquei muito chateado e acabei mudando de canal para assistir outra programação*”.

O Anderson (328-TB-2017), quis deixar registrada sua decepção com a transmissão: “*Sou apaixonado por escolas de samba e todo ano assisto ao desfile das campeãs. Quando fiquei sabendo da transmissão da TV Brasil fiquei feliz, por ser um espectador do canal. Porém não transmitiu na minha cidade, passou no canal local TV Plan. Fiquei extremamente decepcionado!*”. A Thaís Bertoni (processo 333-TB-2017), reclamou do excesso de comentários durante o desfile: “*Deixem que os telespectadores vejam o desfile e escutem a Ivete cantar, ou mesmo o samba enredo, ao invés desses comentários bobos dos jornalistas ou essas entrevistas que não acrescentam nada*”.

O Leonardo Albertazzi (processo 334-TB-2017) também criticou o excesso de comentários durante o desfile da Grande Rio: “*O Brasil inteiro esperando Ivete Sangalo desfilar na Grande Rio no Desfile das Campeãs, e vocês resolvem fazer entrevistas com seus repórteres justamente na hora que ela pega o microfone, completamente emocionada, e começa a cantar no inicio do desfile? Que absurdo e quanta falta de noção! E ainda deixaram o áudio dela cantando com o áudio da entrevista. Ou seja, não dava pra entender nem o que se cantava nem o que se entrevistava. Muito amadorismo para uma transmissão de muita responsabilidade. Depois dessa tive que desligar a TV e ler um livro*”. E a Lourdes Souza (processo 336-TB-2017) também não pouparon críticas: “*Pior transmissão do carnaval carioca que já vi em décadas. (...) A imagem está péssima e o som falha constantemente (...) Os primeiros 30 minutos não mostram nada - entrevistas desinteressantes e óbvias. E, quando começam a mostrar a escola, passam rápido, ou de longe ou de muito perto. É impossível entender a estória que a escola conta desta forma. Não consegui ver uma apresentação completa da comissão de frente. Não oferecem uma explicação sequer a respeito das alas e carros. Quando tentam explicar algo, a fala fica escondida pelo som*”.

Ana Izabel Krug Mendes (processo 339-TB-2017) entrou em contato com a Ouvidoria para dizer que tentou assistir novamente o desfile da Mocidade, “*mas foi grande a decepção com a cobertura da TV Brasil. Por exemplo, é inegável o ponto alto da escola com a comissão de frente. A TV Brasil não mostrou toda a sequência com a bela dança do Aladim culminando com o tapete. Se*

não tivesse visto pela Globo não entenderia". Todos os comentários e as críticas foram enviados à Diretoria de Jornalismo.

Problemas com o sinal:

Neste mês, foram 26 reclamações por problemas com o sinal da TV Brasil. Destacamos algumas delas:

O telespectador João Carlos Vieira (processo 278-TB-2017) reclamou da recepção do canal 2.1: *"Continua horrível a recepção da TV Brasil no canal 2.1, HDTV, sinal digital canais abertos, na área da Vila da Penha (RJ), a todo momento corta o som e picota e congela a imagem, isso já está acontecendo a vários dias. Vou desistir de reclamar e de assistir. Já a sintonia de VHF canal 2, apesar de toda chuviscada, está sem problemas".*

Shaiane Vargas (processo 279-TB-2017) destacou a falta de sinal na cidade dela: *"Gostaria de registrar que tem mais de 48 horas que a TV Brasil está sem sinal em minha cidade. O fato é comum e muito desagradável. Moro numa área urbana, em Parnaíba (PI)".* O Maurício Motta (processo 280-TB-2017) está com o mesmo problema no Rio de Janeiro: *"Gostaria de informar que o sinal digital da TV Brasil não pega aqui na zona oeste do Rio de Janeiro – exatamente no bairro Senador Vasconcelos/Campo Grande – vocês poderiam tomar alguma providência?".*

Já o Marcone (processo 289-TB-2017) quer saber *"por que é tão difícil sintonizar a TV Brasil aqui em João Pessoa em sinal aberto?"* O Emerson Paiva (processo 317-TB-2017) reclamou que *"em Belo Horizonte, o aspecto do vídeo do canal digital 65.1 está em 43, o certo seria 169. Tem previsão de mudança de aspecto, bem como o canal ser em alta definição?"*. E a Andrea Soares (processo 366-TB-2017) reclamou da falta de imagem: *"Sou assinante da NET, portanto, acompanho pelo canal 15 na cidade de Joinville (RS). Porém, já faz 6 dias que não consigo assistir a programação por que o canal não tem imagem, fica uma tela negra, somente o som que sai. Contatei a NET e o problema não é com eles. Por isso estou recorrendo a vocês. Não sei se mais pessoas reclamaram ou entraram em contato a respeito. Bem, os outros canais estão funcionando normalmente, é somente o da TV Brasil que não consigo assistir".*

Luciano Silva (processo 372-TB-2017) quer saber sobre a instalação do sistema digital na Torre do Mendanha, no Rio de Janeiro: *"Gostaria de saber quando será a instalação do sistema de transmissão digital de TV da TVE na torre do Mendanha, na capital do Rio de Janeiro, visto que o encerramento da transmissão analógica será encerrada em outubro de 2017".* E a Maria do Rosário de Souza (processo 410-TB-2017), reclamou da falta de informação sobre a mudança na programação: *"Vocês são um bando de doidos, mudam os dias e horários do programa e nem avisam! Tenho um videocassete (?), programado para gravar o programa e somente hoje, porque entrei no site da EBC, foi que descobri os novos horários e dias em que está passando o programa! Acho uma grande falta de respeito! Senti-me uma idiota ao verificar as gravações no meu videocassete e dei de cara com um programa de crente gravado lá!".* A resposta da Gerência de Programação da EBC informou que *"todas as alterações da Nova Grade de Programação da TV Brasil foi amplamente divulgada em todos os meios de divulgação, com exibição massiva de chamadas e promocionais em nossa programação"*.

A Ouvidoria recebeu ainda reclamações sobre a transmissão de missas na programação. Antônio Celso Mendes de Souza (processo 316-TB-2017) quer saber *"porque a TV Brasil agora está transmitindo a missa de Aparecida todo domingo de manhã, e o que aconteceu que não tá mais transmitindo a Santa Missa do Rio de Janeiro. Eu acho que era feito na antiga sede da TVE Brasil, na Avenida Gomes Freire, Centro do Rio"*. Em resposta, a Diretoria de Programação e Conteúdo informou que, *"devido a problemas operacionais internos, resolvemos retransmitir a missa de Nossa Senhora Aparecida, no intuito de não deixarmos o telespectador sem a cerimônia semanal. Tão logo seja possível retornaremos com nossa tradicional missa"*.

Agência Brasil e Portal EBC

Agência Brasil

A Agência Brasil recebeu dez manifestações ao longo do mês: três reclamações, um elogio, nenhuma sugestão e nem comentário, quatro serviços e dois pedidos de informações.

Entre as três reclamações enviadas pelos leitores da Agência Brasil estão a do Rogério (processo 34-AB-2017) sobre a formatação das páginas: *"Minha queixa é a respeito da formatação das páginas da Agência Brasil. Vocês precisam urgentemente aumentar a fonte dos textos, que é muito pequena e não está de acordo com a largura da coluna de texto, que é de 580px. Em vez de uma fonte com 0.83em seria ideal dobrar esse valor. Vocês devem considerar que a legibilidade do texto é fundamental não apenas para pessoas sem problemas visuais ou cognitivos. Pensem nos deficientes visuais e nas pessoas com dislexia. Inspirem-se nos formatos do Medium e do Estadão".*

A resposta da Diretoria de Jornalismo foi: *"Agradecemos o seu contato e sua audiência. O senhor tem toda razão sobre serem feitos todos os esforços necessários para maior acesso aos conteúdos disponíveis no site. E é esse empenho que o setor de tecnologia está priorizando para adequar o sistema da melhor forma possível. Muito obrigada"*.

Outra reclamação foi de Camargo Filho (processo 36-AB-2017). Ele pergunta se a manchete: "Coréia do Sul realiza nova prova de míssil, segundo os EUA e Coréia do Norte" está correta. O título correto é: "Coréia do Norte realiza nova prova de míssil, segundo EUA e a Coréia do Sul". A resposta da Ouvidoria foi de que, após breve pesquisa, "a notícia mencionada já havia sido corrigida no mesmo dia", e enviou o link para acesso.

E o leitor Josué Melo dos Santos (processo 29-AB-2017) entrou em contato com a Ouvidoria para parabenizar *"os trabalhos desenvolvidos. Sou produtor rural e preciso dessas informações precisas da EBC"*. Em resposta a EBC agradeceu a mensagem e informou que o elogio foi encaminhado à Agência Brasil para conhecimento.

Portal da EBC

O Portal da EBC recebeu seis manifestações no mês de março. Foram quatro reclamações, nenhum elogio, comentário ou pedido de informação, uma sugestão e um serviço.

Das quatro reclamações, uma era do internauta Nelson José Barbolo (processo 13-PE-2017) que entrou em contato com a Ouvidoria para reclamar do novo site: *"Sou fã do programa 'Todas as Vozes' e sempre baixei os especiais 'O Rádio faz História'. Baixei quase todos, mas no site antigo. Mas agora, com essa mudança, isso não é mais possível. Antes apareciam programas antigos, no novo site, só há espaço para publicidade. Porque mudaram o site? O antigo era ótimo! Esse novo*

site é péssimo. Voltem com o antigo onde é possível baixar os programas. O responsável pela mudança é muito incompetente".

A Gerência Executiva de Web da EBC respondeu que: "Por questões de Direitos Autorais, estamos proibidos de disponibilizar download de músicas. Até mesmo matérias com fundo musical não podem ser compartilhados. O nosso jurídico estuda uma saída".

E o Edson Blonkowiski (processo 14-PE-2017) entrou em contato para reclamar de áudios postados: "Os áudios postados no dia de hoje em (...) estão corrompidos. Não dá para ouvir, ou depois de baixar, veicular". Em resposta, a Gerência Executiva informou que "a equipe técnica está trabalhando para resolver o problema."

Gil Porto (processo 15-PE-2017) entrou em contato para informar que "depois da mudança nos sites das emissoras da EBC piorou, pois não tem mais a opção de baixar, apenas de ouvir. E pra gente que trabalha em rádio perdemos muitas entrevistas e programas interessantes que não estão na Rádio Agência".

A resposta da Gerência Executiva de Web foi: "Por questões de direitos autorais, estamos proibidos de disponibilizar download de músicas. Até mesmo matérias com fundo musical não podem ser compartilhadas."

E o Vicente Saraiva Neto (processo 16-PE-2017) entrou em contato para se oferecer como revisor do Portal da EBC: "Me candidato para a vaga de revisor no Portal da EBC. Vejo erros ortográficos como esse abaixo onde a autora escreve 'Suguiu' em vez de 'Surgiu': (...) Sou Redator experiente". A Ouvidoria informou que "os comentários foram enviados aos responsáveis pelo Portal da EBC para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição".

Sistema de Rádios

No período de 1 a 31 de março, o Sistema de Rádios recebeu 50 demandas dos ouvintes. Foram 27 reclamações, 3 sugestões, 6 pedidos de informação, 4 elogios, 1 comentário e 9 serviços.

Entre as reclamações está a do ouvinte João Henrique Moreira da Costa, que foi sobre problemas de transmissão. Ele informou que no dia 8 de março *"a programação sumiu e entrou no lugar a rádio Metropolitana AM. Daí, ele mudou para a MEC AM - RJ e no lugar dela era a Rádio Manchete AM que estava passando. Ou seja, as Rádios da EBC no RJ ficaram mudas e o sinal de transmissão estava sofrendo interferência de outras rádios"*. Ele também lamentou que a falha tenha ocorrido no dia da mulher. Segundo João Henrique, a programação para o dia das mulheres estava muito boa e pediu providências urgentes.

Outra reclamação registrada foi de Valdecir Pires, da Rádio Girassol:

"A Rádio Girassol com sede em Belo Horizonte veiculava o Jornal Repórter Brasil às 7h da manhã, mas o programa deixou de ficar disponível no portal; será de grande precisão e contribuição para nossa emissora continuar com a veiculação do Jornal, e por isso gostaria de ver com o setor responsável se há como o programa ser enviado ao nosso e-mail sempre uma hora antes do programa ir ao ar para que pudesse dar continuidade a nossa grade de programação na qual ele irá engrandecer e muito o prestígio de nossa emissora já que muitos ouvintes estão sentindo falta do jornal."

A diretoria de jornalismo respondeu:

"Informamos que o radiojornal Repórter Brasil é veiculado, ao vivo, de segunda a sexta-feira das 7h às 7h45, horário de Brasília. As emissoras interessadas podem retransmitir o Repórter Brasil simultaneamente pela Rede Nacional de Rádio, via satélite, no sinal da Voz do Brasil. Em relação ao download do jornal, ele era feito no site das Rádios EBC, antes da mudança recente pela qual passou o portal. Hoje o download não está mais disponível, mas o radiojornal Repórter Brasil pode ser tocado utilizando o player do site após a publicação, que é sempre feita por volta das 8h."

Já a redução de horário do programa *Natureza Viva* na Rádio Nacional AM de Brasília foi motivo de reclamação de alguns ouvintes, como Theodora. Ela informou que o programa apresentado pela radialista, Mara Régia, era veiculado das 8h às 10h e foi reduzido em uma hora. A ouvinte reclamou que o programa é muito importante e interessante, e que a rádio poderia reduzir um outro programa menos interessante, mas não esse.

Também foram registradas reclamações quanto à interrupção da transmissão da Ondas Curtas e da Rádio Nacional da Amazônia. Como a ouvinte Nilda que reclamou, no dia 21 de março, que não conseguia escutar a emissora e que as frequências 49 e 25 estavam fora do ar.

Em resposta, a direção da EBC informou que a subestação de energia de Brasília, que alimenta as transmissões em ondas curtas, foi severamente atingida por uma sequência de raios, decorrente deste período chuvoso em que a capital federal sofre com as frequentes descargas elétricas. *"Como a subestação foi totalmente destruída, a EBC está locando equipamentos para resolver a emergência, ao mesmo tempo em que cumpre as formalidades legais para o conserto ou eventual compra de novos transformadores, de modo que se restabeleça o sistema de transmissão de alta potência. Diante do grave prejuízo, a empresa lamenta os transtornos aos ouvintes e informa que está tomando todas as providências para retomar as transmissões no período mais breve possível."*

Em março foram registrados quatro elogios para as Rádios EBC, um para a rádio MEC AM, dois para Rádio MEC FM do Rio e um para a Rádio Nacional do Rio de Janeiro.

O ouvinte Mário Galvão informou: *"Sou ouvinte há longos anos da Rádio MEC FM e andava sem poder sintonizá-la pela dificuldade de sintonia aqui onde moro, na Mata Atlântica, em Cachoeiras de Macacu-RJ. Felizmente, nas últimas semanas, isto melhorou, o que tem me facultado o acesso à seleta programação da emissora. Desejo expressar meus efusivos cumprimentos por sua programação, destacando em especial os programas conduzidos por Arrigo Barnabé, Tarik de Souza e Jorge Roberto Martins."*

A transmissão ao vivo, pelas Rádios EBC, do Carnaval do Rio de Janeiro também foi elogiada pelo ouvinte Paulo Henrique.

"Agradeço a cobertura do carnaval 2017 em referência aos dias 26 e 27/02, pois graças aos brilhantes profissionais do grupo (MEC/Nacional), pude entender os enredos das escolas de samba desta cidade. Em especial ressalto a belíssima cobertura do grandioso Adelzon Alves, Dalila Vila Nova, Ruben Confete, Cadu Freitas, e Ricardo. Percebi a falta do Társio Santos, pois também sabe de tudo sobre samba. Enfim, parabéns a todos!"

Monitoramento e Gestão da Informação

Mapeamento das demandas

TV Brasil

Reclamações

Em março a Ouvidoria recebeu 46 reclamações referentes à TV Brasil. As principais foram sobre problemas com o sinal (35%) e críticas à transmissão do Carnaval (17%).

Reclamações – TV Brasil	Total
Problemas com sinal	16
Transmissão do Carnaval 2017	8
Não transmissão do Carnaval 2017 pela internet ou emissora da rede	4
Sem Censura	3
Programação da TV Brasil	3
Horário do <i>Samba na Gamboa</i>	2
Transmissão via internet	1
Café Filosófico	1
Conversa com Roseann Kennedy	1
Repórter São Paulo	1
Ver TV	1
Santa Missa	1
Reclamação por não ter sido entrevistado por repórter	1
Transmissão via TV por assinatura	1
Filme exibido em horário não permitido	1
Demora na atualização de vídeo do <i>Repórter Brasil</i> no portal	1
Total	46

Elogios

Recebemos 18 elogios para a TV Brasil, a maioria sobre a transmissão do Carnaval (39%).

Elogios – TV Brasil	Total
Transmissão do Carnaval 2017	7
<i>Caminhos da Reportagem</i>	3
<i>Sem Censura</i>	2
Programação TV Brasil	2
<i>Repórter Brasil</i>	1
<i>Partituras</i>	1
<i>Estúdio Móvel</i>	1
<i>Fique Ligado</i>	1
Total	18

Sugestão

No período, a Ouvidoria recebeu 22 sugestões. Os assuntos mais frequentes foram sugestões de pautas jornalísticas (27%), sugestões de pauta a programas (23%) e reprises (23%).

Sugestão – TV Brasil	Total
Pauta jornalística	6
Pauta para programas	5
Reprise de programas	5
Sugestões de novos conteúdos para a programação	3
Sugestão ao <i>Nos Corredores do Poder</i>	1
Sugestão para programação esportiva	1
Formato da transmissão HD	1
Total	22

Agência Brasil

Reclamações

A Agência Brasil recebeu três reclamações.

Reclamações – Agência Brasil		Total
Matéria com dados desatualizados		1
Acesso a fotos em matéria do “memória EBC”		1
Formatação dos textos de notícias		1
Total		3

Elogios

A Agência Brasil recebeu um elogio.

Elogios – Agência Brasil		Total
Elogia os conteúdos produzidos		1
Total		1

A Agência Brasil não recebeu sugestões no período.

Portal da EBC

Reclamações

O Portal da EBC recebeu quatro reclamações, sendo duas sobre as mudanças do portal.

Reclamações – Portal da EBC		Total
Novo formato do portal		2
Arquivos de áudio corrompidos na “Central de Conteúdo”		1
Erro em matéria		1
Total		4

Sugestão

O Portal da EBC recebeu uma sugestão.

Reclamações – Portal da EBC		Total
Divulgação de <i>links</i> para o portal da EBC		1
Total		1

O Portal da EBC não recebeu elogios.

Emissoras de Rádios

Reclamações

As emissoras de rádio da EBC receberam 27 reclamações, a maioria refere-se ao sinal e a transmissão via internet (juntos representam 37%). Destacam-se ainda críticas quanto a redução de tempo de determinados programas.

Reclamações – Rádios	Total
Problemas com Sinal	6
Transmissão via internet	4
Redução do tempo da ginástica – MEC AM	3
Redução de tempo de duração do <i>Natureza Viva</i>	3
Problemas nos conteúdos disponibilizados	3
Dificuldade em acessar a programação musical no site	2
Repetição de poesias no <i>Falando com Versos</i> da MEC FM	1
Repetição de músicas na rádio MEC FM	1
Apresentador do <i>Memória Rádio MEC</i> da MEC FM	1
Programação da Nacional do Rio de Janeiro	1
Informação errada no <i>História Hoje</i>	1
Intervalos excessivos	1
Total	27

Elogios

Recebemos quatro elogios para as emissoras de rádio da EBC.

Elogios – Rádios	Total
Seleção musical da MEC FM Rio	1
Cobertura do Carnaval pela MEC AM Rio	1
Programa Rádio Memória da Nacional do Rio de Janeiro	1
Programação da MEC FM Rio	1
Total	4

Sugestões

Recebemos três sugestões para as emissoras de rádio da EBC

Sugestões – Rádios	Total
Pauta para o programa <i>Natureza Viva</i>	1
Aumentar o tempo de duração do <i>Natureza Viva</i>	1
Reprise do programa <i>Todas as Vozes</i>	1
Total	3



Processos pendentes

Pendências de atendimento

Área Encaminhada	TOTAL
Superintendência de Suporte	14
Coordenação MEC FM	10
Diretoria de Jornalismo	6
Gerência de Rede	2
Gerência de Programação da TV Brasil	1
Coordenação Nacional Brasília AM	1
TOTAL	34

Processos pendentes de resposta da Superintendência de Suporte tratam de:

- 9 reclamações de problemas com o sinal da TV Brasil;
- 3 reclamação sobre Sinal Digital;
- 2 pedidos de informação sobre o sinal digital da TV Brasil.

Processos pendentes de resposta da Coordenação da MEC FM trata de:

- 5 reclamações sobre o *site* da rádio;
- 2 pedidos de informação sobre a programação musical da rádio;
- 1 reclamação sobre *Falando com Versos*;
- 1 reclamação sobre a programação musical;
- 1 reclamação sobre erros ao vivo.

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Jornalismo tratam de:

- 2 pedidos de informação sobre como localizar matéria na *internet*;
- 2 pedidos de informação sobre a previsão de exibição de matéria;
- 1 reclamação de informação desatualizada em matéria;
- 1 reclamação de parcialidade.

Processos pendentes de resposta da Gerência de Rede trata de:

- 1 pedido de informação sobre suposta retransmissora pirata da TV Brasil;
- 1 pedido de informação sobre retransmissão de conteúdos da TV Brasil.

Processo pendente de resposta da Gerência de Programação trata de:

- 1 pedido de informação sobre como assistir episódios anteriores de programa.

Processo pendente de resposta da Coordenação da Nacional Brasília AM trata de:

- 1 reclamação sobre a redução de tempo do *Natureza Viva*.

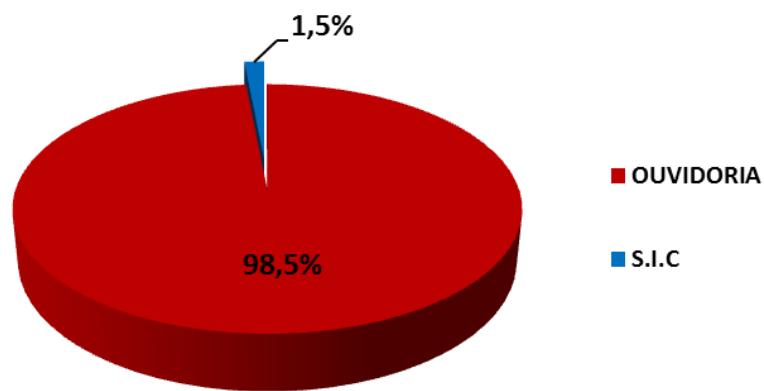
Estatísticas de atendimento

Ouvidoria em números

Percentuais de atendimento no mês de março

Em março a Ouvidoria da EBC contabilizou 356 atendimentos, sendo 297 (98,5%) referentes ao atendimento da Ouvidoria e 5 (1,5%) do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Verificamos um aumento de 59% em comparação com o mês anterior, que registrou um total de 224 atendimentos.

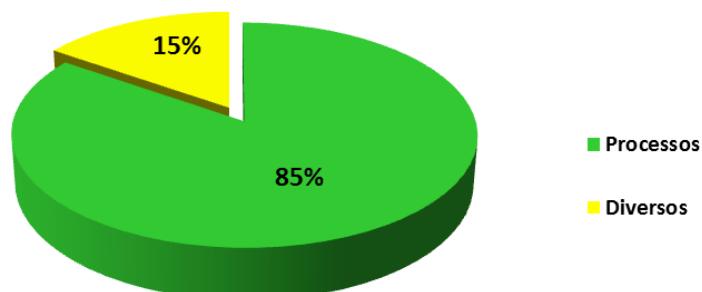
Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 351 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 297 (85%) geraram processos por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. As outras 54 (15%) 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 297 manifestações que geraram processos distribuem-se entre os veículos, conforme demonstrado:

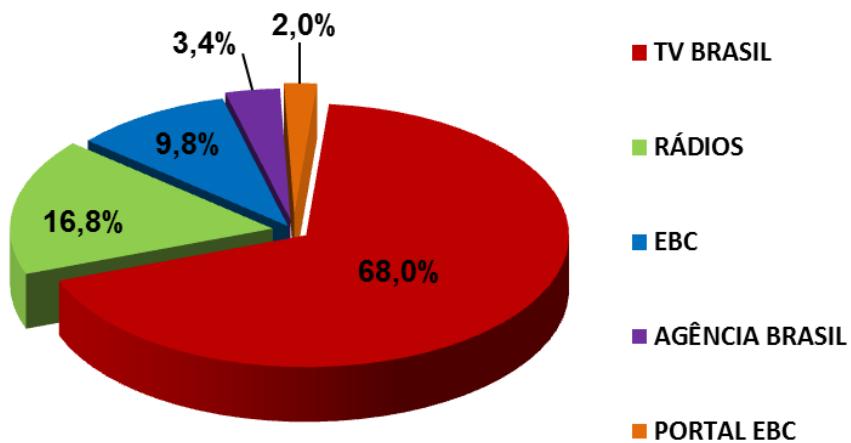
Manifestações por veículo

MARÇO							
VEÍCULO	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
AGÊNCIA BRASIL	3	1	0	0	4	2	10
EBC	0	1	1	0	27	0	29
PORTAL EBC	4	0	1	0	1	0	6
RÁDIOS	27	4	3	1	9	6	50
TV BRASIL	46	18	22	8	66	42	202
TV BRASIL INTERNACIONAL	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	80	24	27	9	107	50	297

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

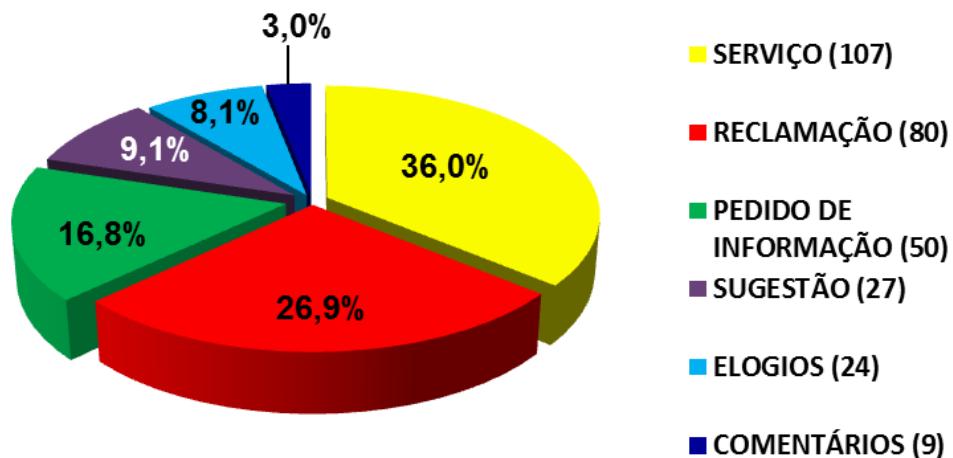
O gráfico abaixo demonstra o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos:

Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual das manifestações por categorias



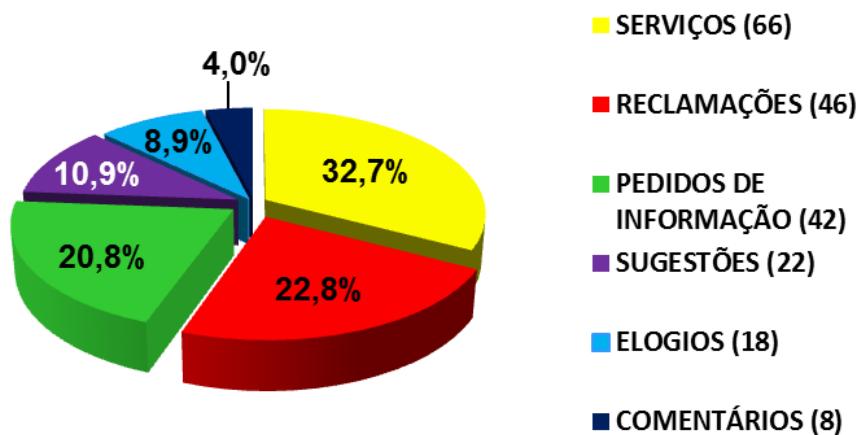
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Quantitativo de atendimentos por veículo

TV Brasil

A Ouvidoria recebeu em março 202 manifestações direcionadas à TV Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações

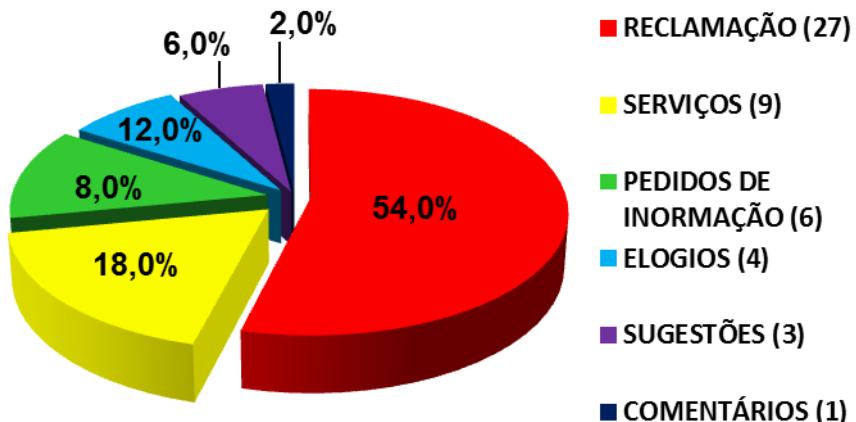


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu, em março, 50 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

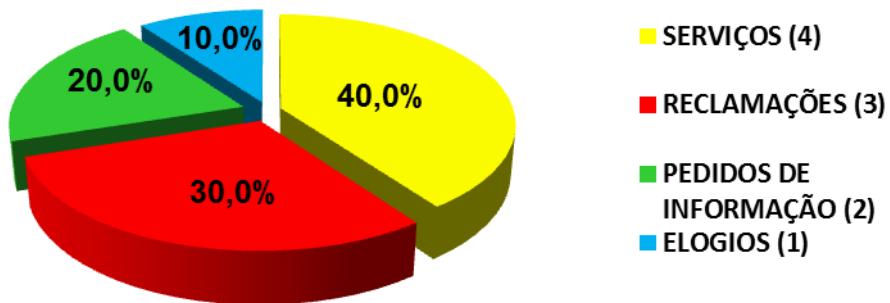
MARÇO							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
RADIOAGÊNCIA NACIONAL	4	0	0	0	1	1	6
RÁDIO MEC AM – BRASÍLIA	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO MEC AM - RIO DE JANEIRO	5	1	1	1	0	1	9
RÁDIO MEC FM - RIO DE JANEIRO	9	2	0	0	2	3	16
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA	4	0	2	0	5	0	11
RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA - AM	1	0	0	0	0	0	1
RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO	4	1	0	0	0	1	6
RÁDIO NACIONAL FM BRASÍLIA	0	0	0	0	1	0	1
Total	27	4	3	1	9	6	50

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Agência Brasil

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

Percentual por tipos de manifestações

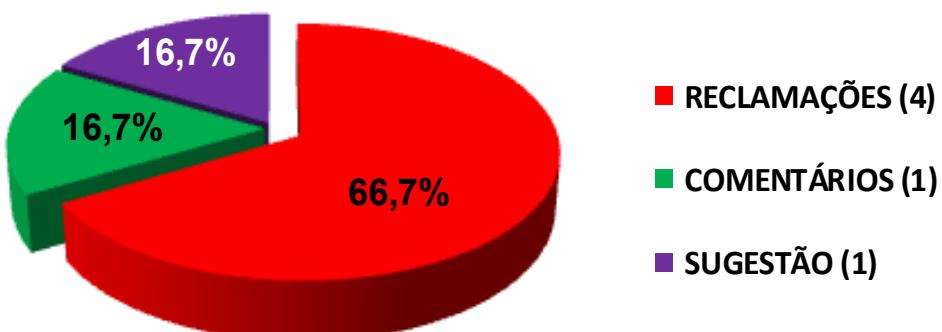


FONTE: NAMBI– OUVIDORIA/EBC

Portal EBC

A Ouvidoria recebeu seis 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

Em março a Ouvidoria não recebeu mensagens direcionadas à TV Brasil Internacional.

Empresa Brasil de Comunicação – EBC

A Ouvidoria recebeu, em março, 29 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação – EBC. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.



FONTE: NAMBI– OUVIDORIA/EBC

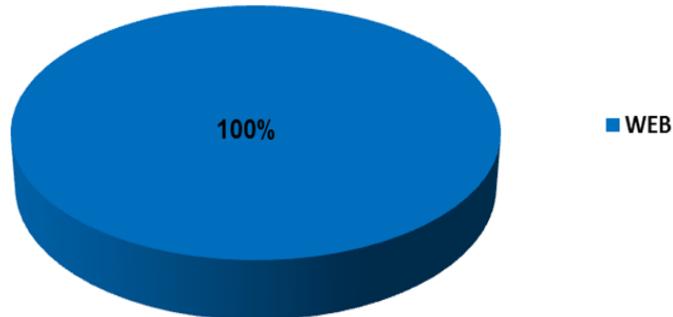


Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

SIC em números

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

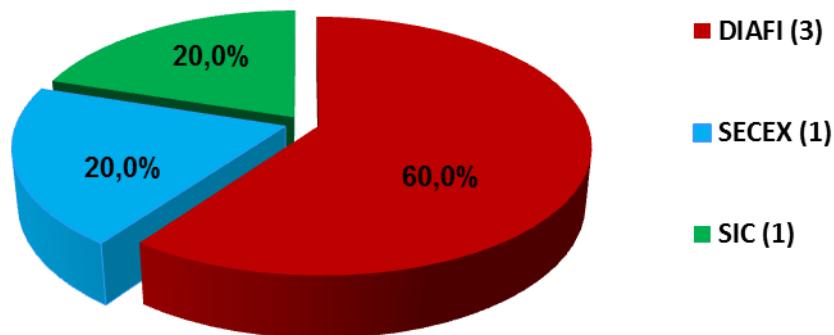
Pedidos de Informação por Meio de Acesso



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os pedidos de informação e recursos registrados em março 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.