



**Empresa Brasil
de Comunicação**

Relatório da Ouvidoria

Março

2018

Ouvidora-geral

Aída Carla de Araújo (interina)

Ouvidora-adjunta

Edit Silva

Atendimento

Ana Cristina Santos

Gabriela Chaves

Jamily Souza

José Luiz Matos

Carlos Genildo

Monitoramento e Gestão da Informação

Daniel Teixeira

Tiago Martins

Apoio à comunicação

Wêdson França

Secretária

Edna Mamédio

Sumário

Análise de conteúdo

TV Brasil

Repórter Visual fora do ar	6
Crítica infundada	6
Prevalece tom oficial em programa rural de Tocantins	7
TV Brasil abre mais uma janela de informações para os surdos.....	7

Agência Brasil e Portal EBC

Link não corresponde à chamada da matéria no Portal EBC	9
Pequenos erros que se repetem	10

Sistema de Rádios

Falta do que falar?	11
Comentário desnecessário	11
Constrangimentos que podem ser evitados.....	12
Assinatura do repórter	12
Caso Marielle: Radiojornalismo perde a oportunidade de fazer cobertura em tempo real.....	12
Colega inteligente	15
Erro desnecessário	15
Confusão com o cargo do entrevistado e gracejo sobre quem pergunta	16
Preferência alimentar dos comunicadores	16
Fazendo entrevistada de boba.....	17

Manifestações do público

TV Brasil.....20

Agência Brasil e Portal EBC.....25

Sistema de Rádios.....27

Estatísticas de atendimento32

Monitoramento e Gestão da Informação

Mapeamento das demandas38

Processos pendentes.....43

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....45

Análise de conteúdos

Repórter Visual fora do ar

Do dia 20 a 28 de fevereiro, o programa *Repórter Visual* deixou de ser veiculado por problemas técnicos. A Gerência de Programação da Empresa Brasil de Comunicação – EBC informou que no lugar do *Repórter Visual* (apresentado de segunda a sexta-feira) foram veiculados programas com a Linguagem Brasileira de Sinais, a Libras, para que a comunidade surda, público fiel da TV Brasil, “recebesse o maior número de conteúdos quanto possível, contemplando os recursos de acessibilidade, não se restringindo ao mínimo legal”.

A Ouvidoria recebeu, até o fechamento dessa edição, duas reclamações dos telespectadores sobre o problema. Priscilla Leonnor (processo 225-TB-2018) e Leonardo Castilho (processo 243-TB-2018) que gostariam de ter sido comunicados sobre a suspensão do *Repórter Visual* da grade de programação da TV Brasil. A Gerência Executiva da EBC informou que foi utilizado o Facebook do *Repórter Visual* para informar aos telespectadores que o programa estaria fora do ar nesse período, mas nada foi dito ao público durante a programação da TV Brasil.

Crítica infundada

A manifestação de uma telespectadora (processo 334-TB-2018) veio com a seguinte questão: *“A apresentadora Vera Barroso foi profundamente infeliz e mostrou absoluta falta de conhecimento e sensibilidade com um tema muito importante (menopausa) tratado no Sem Censura (26/03). Além de cortar a explanação do médico por diversas vezes com futilidades, duvidou das explicações coerentes do especialista tomando como base a sua experiência que não reflete com a maioria dos casos de menopausa. A menopausa é um momento de vida muito doloroso enfrentado pela maioria das mulheres. A apresentadora em tom autoritário desconsiderou o que o médico havia falado (fala muito boa por sinal). Para quem assistia ficou aparente o mal-estar causado por Vera e a insatisfação do médico que muito educadamente tentou fazer com que ela o entendesse, sem sucesso. A condução da apresentadora foi um desserviço e não condiz com a postura que esperamos de uma jornalista com o tema”*.

A Ouvidoria assistiu à edição do *Sem Censura*, na qual o endocrinologista Paulo Mário de Oliveira falou sobre a menopausa e as mudanças dessa fase, e não observou nenhum problema em relação à conversa sobre o tema. A apresentadora fez sim colocações de cunho pessoal, mas devido ao formato do programa, as opiniões dela ajudaram a esclarecer dúvidas sobre outro ponto de vista, a de que a depressão causada pela menopausa pode ser passageira.

Prevalece tom oficial em programa rural de Tocantins

A matéria de abertura da edição do dia 28 de fevereiro do programa *Vitrine do Campo*, produzido em Palmas-TO, pela TVE Tocantins, destacou a participação do ministro da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (MAPA), Blairo Maggi, na abertura da colheita da safra de grãos no estado. O fato mais importante, de que a colheita da soja deste ano deve chegar a quase cinco milhões de toneladas, ficou em segundo plano:

“Apesar das constantes chuvas os agricultores do Tocantins colocaram as máquinas em campo para a colheita de grãos. O ministro da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, Blairo Maggi, participou da cerimônia de abertura da colheita que aconteceu no município de Caseara. A previsão é que nesta safra o Tocantins ultrapasse os 4,5 milhões de toneladas de grãos, com destaque para a soja”.

No segundo bloco do programa, a primeira matéria sobre a importância do crédito rural para o agricultor fez uma propaganda explícita do Banco da Amazônia. Uma entrevista com a gerente do banco informava que iria disponibilizar mais de um bilhão de reais para agricultura e a pecuária. Apenas no final da matéria foi informado ao telespectador a outra opção para o agricultor, que poderia buscar essas linhas de crédito junto às cooperativas com juros mais baixos.

A Ouvidoria, mais uma vez, chama a atenção para a Norma 401, que rege a relação das emissoras da Rede Nacional de Comunicação Pública/Televisão (RNCP/TV), da qual a TVE de Tocantins é parceira: “aplica-se à RNCP/TV o disposto na Lei nº 11.652/2008 no que se refere à produção de conteúdos, programação e controle social e de fontes de receita, além da legislação pertinente ao setor de radiodifusão”.

Ou seja, as emissoras parceiras devem respeitar a legislação que rege a comunicação pública. Neste aspecto, cabe destacar, também, o descumprimento do § 1º do Art. 3º da referida lei: “É vedada qualquer forma de proselitismo na programação das emissoras públicas de radiodifusão.”

TV Brasil abre mais uma janela de informações para os surdos

Desde o dia nove de março de 2018, a Empresa Brasil de Comunicação - EBC, por meio da TV Brasil, oferece o primeiro telejornal da TV aberta com tradução simultânea e ao vivo em Libras – Língua Brasileira de Sinais. O *Repórter Brasil* (manhã), além de garantir o cumprimento da Lei 10.436/2002 que reconhece a Libras como meio legal de comunicação e expressão, permite a inserção e o acesso à informação da comunidade surda, estimada em mais de dez milhões de pessoas.

A legislação brasileira determina que o “*poder público em geral, e as empresas concessionárias de serviços públicos, apoie o uso e a difusão de Libras como meio de comunicação objetiva e de utilização corrente das comunidades surdas do Brasil*”. A medida garante o direito aos surdos que lutam há vários anos contra a exclusão.

Com essa iniciativa, o *Repórter Brasil* (manhã) cumpre o papel educativo de uma TV Pública, além de abrir mais uma janela de informações para os surdos. A comunidade surda poderá acompanhar a TV Brasil desde às 9h15, quando começa o *Repórter Visual* – pioneiro na televisão brasileira e que vem sendo veiculado há quase três décadas - até às 10h, quando termina o *Repórter Brasil*.

Link não corresponde à chamada da matéria no Portal EBC

Destaques por canal

Cidadania  Nova ferramenta vai auxiliar na fiscalização em Terras Indígenas	Cultura  No Rio, festival celebra 110 anos da cultura japonesa no país	Educação  Refugiados ganham bolsas para cursar universidade no Brasil
Esportes  Em 2010, Espanha levou primeiro título de sua história	Infantil  Autor conta história de animais brasileiros notívagos	Tecnologia  Água de reúso pode ser solução para crises hídricas

No dia 12 de março, pouco antes das 19h, a Ouvidoria detectou uma falha em link de matéria no Portal EBC, na área "Destaques por canal". Quando o leitor clicava no link do título *Água de reúso pode ser a solução para crises hídricas*, era direcionado para outra matéria, *Pesquisador destaca papel da irrigação na sustentabilidade ambiental*.



EBC Agência Brasil Últimas notícias Editorias Fotos

Pesquisa e Inovação

Pesquisador destaca papel da irrigação na sustentabilidade ambiental

Compartilhar: Facebook, Google+, Twitter URL: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/pesquisa-inovacao>

27/02/2018 16h51 Brasília

Da Agência Brasil

O pesquisador da Empresa Brasileira de Pesquisa Agropecuária (Embrapa) Cerrados Lineu Rodrigues disse hoje (27) que a irrigação na agricultura é uma tecnologia fundamental para alcançar a sustentabilidade ambiental e na produção de alimentos. Segundo o pesquisador, o desafio é fazer com que os produtores se apropriem dessas tecnologias para aumentar a produtividade na lavoura.

Desafio é levar produtores a adotar tecnologias para aumentar a produtividade, diz Lineu Rodrigues, da Embrapa Cerrados. Marcelo Camargo/Agência Brasil

Como exemplo, Rodrigues conta que, há 20

Pequenos erros que se repetem

No dia 19 de março, pouco antes das 16h, a Ouvidoria constatou um *link* errado na chamada do Portal da EBC. Ao clicar na matéria “90% da população depende de recursos hídricos transfronteiriços”, o leitor era direcionado para outra reportagem, “Relatório da Unesco sobre água propõe soluções baseadas na natureza”.

As reportagens se referiam ao 8º Fórum Mundial da Água, realizado em Brasília, no período de 18 a 23 de março, que reuniu líderes de mais de cem países. A mesma matéria publicada na Agência Brasil, no mesmo dia, estava com o *link* correto, mas com o título diferente: “Unesco propõe soluções na natureza para questão da água”.

The image shows a screenshot of a news portal grid. A red circle highlights a link error in the grid: "90% da população depende de recursos hídricos transfronteiriços". A red arrow points from this link to a detailed article view below. The article view shows the title "Relatório da Unesco sobre água propõe soluções baseadas na natureza" circled in red. The article includes a photo of a lake and the author's name, Heloisa Cristaldo.

Segurança hídrica mundial custa US\$ 650 bilhões ao ano, diz CMA

Parlamentares e interventor discutem ações e orçamento

Enem: espelhos de redação e notas de treineiros são disponibilizados

Hydro AluNorte

Mineradora volta a ser autuada e pede desculpas à população

Unesco

90% da população depende de recursos hídricos transfronteiriços

Caso Marielle

Disque Denúncia recebe 31 informações sobre o crime

Fórum Mundial da Água

Unesco propõe soluções na natureza para questão da água

Relatório resalta que abordagens tradicionais não permitem que a segurança hídrica sustentável seja alcançada

Barcarena (PA)

Mineradora norueguesa pede desculpas à população após voltar a ser autuada

Segurança pública

Parlamentares e interventor discutem ações e orçamento para o Rio

Tiroteio deixa um morto e dois feridos no centro do Rio

Justiça Federal

Julgamento de habeas corpus de Lula depende de Fachin, diz presidente do STF

Plano de Anísio

Morte de Marielle

Geral

Relatório da Unesco sobre água propõe soluções baseadas na natureza

Compartilhar: f G+ t

URL: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/>

19/03/2018 06h50

Brasília

Heloisa Cristaldo - Repórter da Agência Brasil

Falta do que falar?

No programa *Revista Brasil*, do dia 23 de fevereiro, às 10h13, alguns comentários dos âncoras da Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro e de Brasília chamaram a atenção da Ouvidoria. Opiniões que não acrescentam nada aos ouvintes e que ainda contém um tom preconceituoso. O colega de Brasília conversava com o âncora do Rio sobre a lisura dos resultados dos jogos de loteria:

"(...) Eu até queria ouvir a sua opinião a respeito de loterias e jogos da Caixa Econômica, volta e meia sempre aparece uma denúncia (cisma), de que há manipulação, há sempre uma teoria de conspiração pra se dizer que a Caixa Econômica manipula resultados, que alguns números caem com muita frequência, outros nem tanto. Enfim, você tem alguma ideia a respeito disso ou já ouviu falar dessas histórias?"

Em resposta, o âncora do Rio disse: *"Eu já vi, já ouvi muita coisa, mas eu particularmente não acredito (...) até porque, eu jogo periodicamente. (...) eu acredito na lisura do sistema. (...) Mas, nós temos que reconhecer, também, pelo grau de insegurança (...) o ganhador da mega sena, o cara ganhou R\$ 104 milhões, o último, de Curitiba, R\$ 104 milhões, como é que esse sujeito vai aparecer na televisão, em rede nacional? (...) não tem como!"*

Até o momento, nunca ficou comprovado que houvesse alguma fraude no sistema de loterias no Brasil. E o âncora de Brasília ainda continua em tom de desânimo e com comentários preconceituosos: *"Olha, eu sempre fico na dúvida, porque a gente vive num País que volta e meia tem problemas sérios. Eu acho que a nossa autoestima está muito pra baixo, a gente tem problemas com a segurança pública (...) Então, a gente tá vivendo um tempo muito difícil, onde o nosso maior ídolo, a nossa maior cantora é um homem. Então, isso não é fácil. (...) esse País que a gente vive acaba suscitando que tenhamos dúvida de tudo, até da própria sombra".*

Recentemente, houve a entrega de dois prêmios da música brasileira para mulheres. No primeiro deles, o prêmio de melhor cantora foi para Ivete Sangalo, e o segundo prêmio foi para a Anitta, que também levou o prêmio de melhor música do ano em votação popular.

Comentário desnecessário

Na edição do *Revista Brasil* do dia 28 de fevereiro, às 10h07, o âncora da Rádio Nacional do Rio de Janeiro alertava os aposentados e pensionistas do INSS para não perderem o prazo de fazer a prova de vida e manter o recebimento do pagamento em dia.

O colega da Rádio Nacional de Brasília aproveitou o momento para fazer um comentário equivocado de que o presidente da República, Michel Temer, não fez a prova de vida no prazo (em setembro) e ficou sem receber a aposentadoria.

A informação foi equivocada, já que o presidente é aposentado pelo serviço público do Estado de São Paulo (São Paulo Previdência – SPPrev), que exige prova de vida anual e no mês de aniversário do segurado. Os aposentados e pensionistas do INSS devem se recadastrar a cada cinco anos, no mês do seu aniversário.

O apresentador também passou a ideia de que uma pessoa pública não precisa cumprir com suas obrigações, e abusou do tratamento coloquial ao se referir ao presidente da República: *“O negócio é tão sério que o próprio presidente Temer teve que fazer a sua prova de vida. O cara aparece todo dia na TV, todo mundo ouve o cara, o cara dá entrevista vem pra lá, vem pra cá: ó o presidente Temer aí, gente. Mas, o presidente teve que fazer a sua lição de casa (...). O brasileiro tem aquela famosa mania de deixar tudo pra última hora.”*

Constrangimentos que podem ser evitados

Na edição do dia 28 de fevereiro do programa *Revista Brasil* (10h34), uma reportagem sobre dicas ao ouvinte cometeu alguns deslizes. A entrevista foi sobre uma doença, a endometriose, um mal que atinge milhões de mulheres.

Logo no início da conversa o nome da doença foi pronunciado erradamente “edometriose”, no lugar de endometriose. E em seguida, outra falha, o médico entrevistado foi chamado de Carlos Crispi, sendo que o nome dele é Cláudio Crispi.

Assinatura do repórter

A edição do programa *Revista Brasil*, do dia sete de março, que vai ao ar das 8h às 10h, na Rádio Nacional AM, conta com a participação de âncoras e repórteres de todo o país. É de praxe no radiojornalismo que todo repórter encerre sua reportagem dizendo o nome dele e de onde está falando. Mas isso não acontece na participação dos repórteres da Amazônia. Todos eles encerram do mesmo jeito, ou seja, com a assinatura da rádio: *“(...) da Rádio Nacional em Brasília”*. E isso acaba passando a falsa informação de que estão em Brasília, fazendo a cobertura de acontecimentos na região Norte.

Caso Marielle: Radiojornalismo perde a oportunidade de fazer cobertura em tempo real

A cobertura da rede Nacional de Rádios (EBC) sobre os assassinatos da vereadora do PSOL, Marielle Franco, e seu motorista, Anderson Gomes, na noite do crime (14/03) deixou a desejar. O fato ocorreu por volta das nove e meia da noite, e nesse momento, a Rádio Nacional transmitia

o jogo de futebol entre Emelec e Flamengo, em Guayaquil, no Equador. Às 22h37, o plantonista do esporte disse que daria uma “informação chata”:

*“Uma informação do jornalismo, **informação chata, que a gente tem que dar, vereadora do PSOL, Marielle Franco, é morta a tiros no centro do Rio. A vereadora Marielle Franco foi morta a tiros na rua Joaquim Palhares, região central do Rio de Janeiro (...)**”*

Nesse momento, em que a notícia dessas mortes repercutia em detalhes no mundo inteiro, os programas da madrugada das rádios EBC se limitaram às manchetes de jornais. Na sequência, o comunicador do programa *Madrugada Nacional* (0h às 3h), que voltou a ser transmitido ao vivo do Rio de Janeiro, após um período com problemas no ar-condicionado, explicou:

“Lembrar que a nossa madrugada está voltando ao normal, porque tivemos aí, duas semanas, quase três de uma alteração, devido problemas, aqui, internos e tal, problemas técnicos. Apesar do calor que hoje foi terrível no Rio de Janeiro e continua terrível na madrugada (...).”

Mais adiante, ao comentar os chorinhos e sambas regionais no programa, demonstrou a falta de conhecimento dos nomes corretos das emissoras de rádio da EBC e das suas potências, além de um texto confuso:

“Como a gente fala pela Rádio Nacional do Amazonas (sic), pela Nacional de Brasília, a de Brasília acho que não chega no Amazonas, a Nacional do Amazonas (sic) chega e a de Tabatinga, no Alto Solimões.”

À meia-noite e trinta e dois minutos, o comunicador lê manchete de jornal sobre os crimes no Rio, faz comentários embora não trate o tema com a devida seriedade:

“(...) Mas, olha, uma manchete que abalou a cidade do Rio de Janeiro agora, no final da tarde, tá aqui no Globo dizendo o seguinte: assassinos da vereadora do PSOL fizeram, pelo menos, nove disparos. E, hum..., que mais? (meio riso) E o computador joga a gente na na na na na, nu nu nu brejo. É, pois é, é a nota que imprensa internacional repercute morte da vereadora. É, isso aí é uma coisa, bom, vai acirrar como não podia deixar de ser a essa questão da segurança no Rio de Janeiro, né. Assassinada a vereadora tá aqui. Quê mais? Assassinada vereadora, na na não... assassinada vereadora repercute entre políticos e sociedade civil. É, Marielle Franco, negra, moradora da Maré e a quinta vereadora mais votada do Rio de Janeiro. Quantos mais vão precisar morrer para que essa guerra acabe? Escreveu um dia antes. O Governo Federal coloca a Polícia Federal à disposição para auxiliar as investigações.”

Outras falhas ocorrem durante a programação, e desta vez, ao falar sobre os países que fazem fronteira com o Brasil, no Rio Grande do Sul, o locutor aproveita para cumprimentar os *hermanos* e troca o Uruguai pela Argentina:

“(...) como Quaraí e Artigas, que é uma rua que separa Brasil e Argentina (...) Então, os nossos hermanos, por isso, buenas noches, buenos días pra esses irmãos todos aí, da América do Sul.”

E, para piorar ainda mais, disse que as cidades do Norte do Paraná, Maringá e Cianorte, estavam “relativamente perto” do Paraguai. Na verdade, essas cidades estão a cerca de 400 a 500 quilômetros de distância.

Por volta de uma hora da manhã, retoma o tema do assassinato da vereadora Marielle Franco, mas desta vez, com trilha sonora temática:

"A criança nos braços de alguém, o inocente foi baleado, a comunidade é refém no meio do fogo cruzado (...)".

"Hoje, o dia vai ser tenso. Mal a gente acordou. As escolas não se abriram, o comércio já fechou. É que a chapa está quente e promete esquentar mais. E a gente nessa guerra só pede um pouco de paz. É que hoje a gente acordou ao som de chumbo grosso. Era tiro de vários calibres de lá e de cá. Era todo mundo alerta, atividade no movimento (...)".

"Quando o pipoco cantou ninguém mais correu. Ninguém se afogou todo mundo entendeu, isso é coisa normal ruído matinal (...)".

O clima de tragédia, com toque de mau gosto, se estende para uma das vinhetas do programa *Madrugada Nacional* (0h às 3h):

"A frieza das manchetes dos jornais não exprimem pormenores das tragédias pessoais, visam lucro imediato, sensação. Pois manchete não tem alma e nem coração."

Já no final de seu horário (2h59), o apresentador inicia uma conversa com o colega de Brasília que vai prosseguir com o *Madrugada Nacional* (3h às 5h), deixando os ouvintes confusos sobre o período em que o programa esteve fora do ar:

Âncora de Brasília: *"(...) tanto tempo a gente não se fala, desde o ano passado."*

Âncora do Rio: *"(...) pois é, rapaz, é que deu um bode geral, aqui no nosso ar-condicionado. E ainda tá brabo, a gente tá trabalhando com ventilador aqui no estúdio. Ficamos praticamente duas semanas gravando, e até aí, a área de gravação também, o ar pifou. E ainda não tá legal, tá meio mambembe."* E solta uma pérola inexistente da língua portuguesa: *"O estúdio é todo forrado, é todo **acustinado**."*

Às 3h03 começa a segunda parte do programa *Madrugada Nacional* dos estúdios em Brasília. O apresentador chama reprises de matérias gravadas, conversa com ouvintes, fala da previsão do tempo para todo o país, mas, nada foi dito sobre o crime ocorrido no Rio de Janeiro, que, naquele momento, mobilizava as autoridades Estadual e Federal.

Às cinco horas da manhã entra o programa *Brasil Rural*. Além de sua pauta específica sobre temas do campo, o comunicador mantém a leitura de manchetes sobre a morte da vereadora Marielle Franco e o motorista Anderson Gomes, e faz longos comentários pessoais sobre esse fato.

"Voltando ainda sobre esse primeiro destaque eu acabei de ler, desse assassinato da vereadora do PSOL, no Rio, nós estamos num ano de eleição e gente, o Brasil tá passando por uma convulsão social, uma crise profunda e a minha visão otimista prefere acreditar que essa é aquela crise como quando a pessoa tá com uma ferida inflamada que ela tem que ser rasgada pra vazar o pus e aí sim cicatrizar. Eu espero que seja assim essa crise do Brasil, não só uma crise financeira, econômica, mas uma crise de valores morais, uma crise de ética, principalmente na gestão pública, na coisa pública. Quanta gente ocupando cargo público, cargos por indicação ou eleitos inclusive pelo

próprio povo que são réus em ações, aí com um monte de evidências de que houve crime, houve tudo isso, houve aquilo (...)”.

A apresentadora do *Repórter Nacional* entra ao vivo, às 6h28, informando os destaques do próximo noticiário (7h às 8h), e dá uma informação, que não se confirma no *Repórter Nacional*, que o ministro da Justiça iria ao Rio de Janeiro acompanhar as investigações sobre o assassinato da vereadora do PSOL. Embora, no início do jornal, um repórter entre ao vivo, do Rio de Janeiro, falando sobre os velórios e as investigações, apenas às 7h28, uma repórter que está em Brasília fala sobre as decisões de Brasília sobre o caso: *“(...) E o governo federal colocou policiais federais à disposição para investigar a morte da vereadora Marielle Franco e também do motorista que a acompanhava na noite dessa quarta-feira, na capital fluminense. O ministro da Segurança Pública, Raul Jungmann, segue, hoje para o Rio de Janeiro para acompanhar a apuração do assassinato (...)*”

Colega inteligente

Na quinta-feira (22/3), no programa *Tarde Nacional*, às 13h46, o comunicador de Brasília anuncia um entrevistado, embora identifique apenas o estado e não a cidade de onde fala. O programa está em rede e ele faz um gracejo com a colega do Rio de Janeiro, como se a inteligência não tivesse que ser uma máxima entre todos os apresentadores.

*“Nós vamos, agora, conversar com o professor Luiz Salvador Jorge da Cunha. Ele é pedagogo e diretor de uma escola em Mato Grosso. Nosso assunto 'bullying e o uso excessivo da internet'. Nós vamos começar pelo bullying. Professor, seja bem vindo, boa tarde. Professor, participa dessa nossa conversa, a Dáurea Gramático que está no Rio de Janeiro; Anchieta Filho, está em São Paulo e o Otto Farias, que está na Rádio Nacional no Alto Solimões. **Dessa vez, pra possamos (sic.) trazer inteligência a nossa conversa e a Dáurea Gramático, com certeza vai começar essa conversa com o senhor (...)**”*

Erro desnecessário

Na edição do programa *Tarde Nacional* (13h às 15h), do dia 26 de março, o comunicador do horário chamou o repórter de Recife anunciando o nome errado da rádio parceira onde ele trabalha, e foi corrigido no ar.

Às 13h17, o comunicador de Brasília anunciou:

“Nós temos, agora, a informação que é da Rádio Universidade de Recife. Vamos trazer (...).”

O correspondente cumprimenta o colega e aproveita a deixa para corrigir o nome da emissora de rádio em que trabalha:

“Boa tarde (...) um detalhe, é Rádio Universitária do Recife, não Rádio Universidade. Tudo bem, a gente faz parte da Universidade Federal de Pernambuco, mas o nome é Rádio Universitária.”

O comunicador ri e diz: *“Não erro mais.”*

Confusão com o cargo do entrevistado e gracejo sobre quem pergunta

Ainda na mesma edição do *Tarde Nacional*, do dia 26 de março, foi desnecessária a forma com que o comunicador anunciou quem faria a primeira pergunta ao entrevistado, que é presidente da Centrais de Abastecimento do Distrito Federal S/A – Ceasa, José Deval:

*“Ô senhor José Deval, nós temos no Rio de Janeiro (...), em São Paulo (...) e retransmite esse programa também a Rádio Nacional do Alto Solimões, em Tabatinga, no Amazonas, na tríplice fronteira. Todas as vezes eu começo com a Dáurea fazendo perguntas, mas dessa vez eu vou repetir, vou começar com a Dáurea, o Anchieta pensou que ia ser com ele **ha, ha, ha**, vamos lá. (risos).”*

E a âncora do Rio comenta a brincadeira: *“Pode começar com o Anchieta, esse negócio (sic) corte-se de começar com as damas primeiro (...) vai São Paulo.”*

E o âncora que está no estúdio em São Paulo anunciou o entrevistado como se ele fosse o presidente da Companhia de Entrepósitos e Armazéns Gerais de São Paulo – Ceagesp.

*“Boa tarde, doutor José, eu queria saber do senhor, o senhor que é um homem da **Ceagesp deve ter larga experiência nisso (...)**”.*

Preferência alimentar dos comunicadores

Às 13h29, de segunda-feira (26/3), o comunicador do programa *Tarde Nacional* de Brasília, anuncia uma entrevistada, sem informar o assunto e a sua profissão (nutricionista) só vem ao final da conversa. Tece comentários rasos sobre questões alimentares, mostra desconhecimento sobre o preço médio de refeição em Brasília ([ranking](#) recente indica cerca de R\$ 30,00), fala de seu apreço por *“churrasquinho de gato”* enquanto a entrevistada aguarda por mais de um minuto.

Comunicador: *“Já está na linha a doutora Ione Leandro (...) aqui em Brasília nós temos vários (...) restaurantes em que você chega lá (sic.) a chamada comida saudável, só que eu nunca vi comida saudável custar tão caro. Então, você às vezes você quer até comer, não vou comer ali, só uma saladinha, setenta, oitenta pila uma salada, não. Quanto tá um pé de alface? (...) Eu gosto dessa comida de rua aquele churrasquinho de gato. Aqui perto tem um lugarzinho, que tem uma asinha de frango, ele chega, põe aquele carvão no meio da rua tem uma asinha de frango maravilhosa.”*

Após a entrevista, começa uma rodada de conversa (que dura uns cinco minutos) sobre hábitos alimentares próprios entre os colegas que estão nos estúdios em Brasília, no Rio de Janeiro e em São Paulo. Eles perguntam à comunicadora do Rio se ela tem algum comentário sobre o assunto. E a conversa se desenrola em tom de pilhéria ao que disse a profissional que acabou de falar sobre os cuidados na hora de escolher refeição fora de casa. A âncora do Rio diz que não tem hábito de comer na rua porque não come carne, mas *“uma coisa que é muito tentadora é aquele camarãozinho frito, na praia (...)”*

E o comunicador de Brasília interrompe: *“Péra péra péra aí, vai devagar porque (...) quando eu vou à praia eu como pra caramba. Faz mal?”* E o Rio prossegue: *“Eu também. Aquilo é maravi-*

lhoso. Eu ponho limão, e limão dizem que corta as bactérias (...). Uma tentação irresistível, que eu acho. Todo mundo cai dentro, fazer o quê?" Brasília interfere: "Ele é uma delícia, aquele camarãozinho, (estala a língua) eu tou aqui salivando já."

E provoca o colega de São Paulo: *"E você vai de camarãozinho ou tem alguma coisa na rua, um cachorrinho quente, uma pizza?"* Que responde: *"Eu confesso que adoro camarão, mas esse camarão da praia eu (...) nunca tive coragem"* (os colegas de Brasília e do Rio riem) e a do Rio incentiva: *"Tá fora, vai fundo é bom. Vai fundo, vale a pena. Se vocês já comeram e tão vivo até hoje eu acho ótimo."* Brasília, continua rindo: *"Eu como (...) e cada vez mais me sinto mais fortalecido. Não sei se pelas bactérias (...) mas eu uso a tática da (...) eu ponho limão."*

Do estúdio do Rio a comunicadora dá a dica: *"mata a **microbiada** toda."* Novamente, o âncora de Brasília questiona o colega de São Paulo: *"E o que você come no meio da rua, quando você acha?"* Ao que responde: *"Eu confesso a você que (...) eu gosto de restaurante, eu nunca tive problema intestinal."*

Fazendo entrevistada de boba

Ainda no programa *Tarde Nacional*, às 14h35, o comunicador de Brasília anuncia entrevista com a economista-chefe do Serviço de Proteção ao Crédito - SPC Brasil, Marcela Kawauti, para falar sobre estimativas de vendas de chocolates para a Páscoa. Durante a entrevista ela recebeu os mais variados tratamentos "doutora, senhora, você, Marcela." Após cumprimentá-la pergunta: *"Doutora Marcela, a senhora está em São Paulo. Né?"* Ao que ela confirma: *"Sim, estou em São Paulo."* Ele prossegue: *"E em São Paulo, nós temos o Anchieta Filho, que é da Rádio Nacional em São Paulo. Anchieta, já que ela está em São Paulo, a doutora Marcela, começa você Anchieta."*

Sem nenhuma cerimônia, o colega paulista devolve: *"Eu peço agora, eu vou passar a bola pra Dáurea, (que está no Rio) viu Luciano."* Do estúdio em Brasília vem a gargalhada e: *"Ah, mas agora..."* e sem explicação o âncora da Nacional em São Paulo encerra. Ao não conseguir seu intento, o comunicador de Brasília começa a perguntar: *"Agora você devolve, então vou fazer o seguinte, eu quero começar logo (...)"*

Em nova tentativa com o colega paulistano, Brasília questiona: *"(...) você já tá pronto? Já degustou seu ovo de Páscoa, Anchieta?"*

Os comentários pessoais e brincadeiras continuam mesmo com a entrevistada em linha. E Brasília prossegue: *"(...) Nem me fale. Eu, devido a falta de pelos, eu já fui chamado até de kinder ovo (...) só que eu já passei dos 16 anos, doutora Marcela, e não é o caso da senhora (...), e o Anchieta vai de bacalhau, então eu não sei se ele já tem mais de 15 aninhos. A Dáurea já fez 18? E a colega do Rio de Janeiro comenta: "Eu não fiz 20 não, três vezes vinte, você fala."*

Ao final da entrevista o comunicador brasiliense pergunta: *"Doutora, pronunciei certo o seu nome? Marcela Kawáuti?"* E ela corrige: *"Kawaúti."*

Manifestações do Público

No mês de março, a TV Brasil recebeu 97 mensagens do público. Foram 20 reclamações, nove elogios, nove sugestões, três comentários, 23 solicitações de serviço e 33 pedidos de informação. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Entre as 20 reclamações recebidas pela Ouvidoria está a do telespectador (processo 247-TB-2018) que diz:

“Venho por meio desta, expressar a minha indignação em perceber que não vejo matérias de Pernambuco nos noticiários da TV Brasil. Eu acompanho basicamente o Repórter Brasil e sinto falta de conteúdo daqui e ainda não há sequer um noticiário local. A TV Universitária, por exemplo, é a mais antiga TV em funcionamento e com uma programação bastante didática, que dá ênfase à nossa cultura. (...) Não quero assim ser arrogante, mas pensem nisso e levem em consideração esta observação de um telespectador da capital de Pernambuco.”

A Ouvidoria encaminhou os comentários à Diretoria de Jornalismo, para conhecimento e apreciação.

Uma telespectadora (processo 265-TB-2018) criticou o programa *Curta em Cena*:

“Registro minha perplexidade ao assistir o programa Curta em Cena e constatar que, para falar sobre empoderamento feminino, foram convidados dois homens quando o excelente curta Cabelo Bom tem uma codiretora, negra, jornalista e algumas bravas mulheres que deram voz a tantas brasileiras que passaram e passam cotidianamente por situações de ‘embranquecimento’ e apagamento. Estas mulheres dão legitimidade ao curta e o fazem tão significativo. Por que nenhuma delas foi ouvida? Um dos entrevistados fala de percentuais relativos à África. Elas falam de suas vivências. A impressão que dá é que sequer assistiram o filme antes de fazer o programa. Por que somente ouvir a visão masculina? Por que não ouvir estas mulheres?”

A Diretoria de Produção e Conteúdo respondeu que *“a produção do Curta em Cena, na construção do programa referido, encontrou dois curtas que compartilham essa temática, Cabelo Bom, dirigido por Swahili Vidal e Cláudia Alves, e Rainha, dirigido por Sabrina Fidalgo. Procurados os produtores, ambos se prontificaram a atender e participar do programa. Durante o processo de pesquisa, a produção percebeu que Cláudia Alves não havia sido indicada pelos produtores para a entrevista. Questionada, a produtora responsável por Cabelo Bom informou que houve uma incompatibilização entre os dois realizadores e que os direitos patrimoniais pertenciam aos indicados para entrevista. Compreendemos e compartilhamos a percepção da reclamante, mas entendemos que, do ponto de vista do programa completo, a entrevista de Sabrina Fidalgo, que ocupa um bloco inteiro do programa, dá validade ao tema dentro do formato do programa, sendo reforçado pelos trechos das obras tratadas. A ausência de um dos realizadores, sob nossa ótica, não invalida o depoimento de tantas mulheres que participam do documentário Cabelo Bom e da fic-*

ção Rainha. *Agradecemos sua audiência e esperamos reforçar, cada vez mais, o interesse da sociedade pelo curta-metragem brasileiro, nas mais diversas temáticas sobre as quais nossos realizadores se lançam através de suas obras*”.

A Ouvidoria recebeu reclamação sobre o programa *Cenário Econômico* (processo 292-TB-2018):

“Esqueceram de colocar no texto lido pelo apresentador do programa Cenário Econômico que a pior crise política que estamos passando é fruto de mais um golpe perpetrado pela burguesia nacional para se manter no poder a qualquer custo. Também não informaram no texto lido onde está ocorrendo o aumento do consumo, pois moro na Baixada Fluminense e não observo aumento de consumo nenhum”.

A mensagem foi encaminhada à Diretoria de Jornalismo, para conhecimento e apreciação.

A respeito de reportagem sobre a morte da vereadora Marielle Franco, a Ouvidoria recebeu a seguinte mensagem (processo 300-TB-2018):

“Gostaria de entender porque no jornal que foi ao ar ontem, dia 15 de março, ao falar sobre o caso da morte da vereadora Marielle, o repórter, ao invés de estar na rua no Rio mostrando as manifestações, estava dentro do quartel general da intervenção militar que Marielle sempre foi contra? Além disso, toda população negra do Rio também é. Achei desrespeitoso, sem falar que a cobertura do jornal sobre o caso foi muito ruim. Não mostrou as manifestações ao vivo de noite, não mostrou o enterro do motorista e nem ouviu seus familiares, mostrou pouco da repercussão internacional. Não mostraram as origens e o perfil de Marielle. Fica parecendo que é um jornal feito por jornalistas brancos que estão pouco se lixando com o que passa com a população negra desse país”.

A resposta da Diretoria de Jornalismo:

“Agradecemos seu contato e sua audiência. Informamos que sua crítica já é de conhecimento da equipe de telejornalismo da TV Brasil. Salientamos, no entanto, que no dia 15 de março, a cobertura do assassinato da vereadora ocupou praticamente metade do tempo do telejornal. Mostrou-se a repercussão dentro e fora do país e os fatos desde cedo até o velório. Não mostramos as manifestações, ao vivo, porque existe a disponibilidade de um up link no Rio de Janeiro, que é o equipamento que possibilita esse tipo de transmissão. O equipamento estava sendo usado para transmitir a entrevista do ministro da Segurança Pública, Raul Jungmann, e não houve tempo hábil para deslocamento do caminhão e abertura do sinal. Se mesmo assim fosse feito o deslocamento, haveria o risco de não ser possível atualizar as informações para o telejornal.”

Uma telespectadora queixa-se sobre a apresentadora do programa *Sem Censura* (processo 334-TB-2018):

“A apresentadora Vera Barroso foi profundamente infeliz e mostrou absoluta falta de conhecimento e sensibilidade com um tema muito importante (menopausa), tratado no Sem Censura de hoje. Além de cortar a explanação do médico por diversas vezes com futilidades, duvidou das explicações coerentes do especialista tomando como base a sua experiência que não reflete com a maioria dos casos de menopausa. A menopausa é um momento de vida muito doloroso enfrentado pela maioria das mulheres. A apresentadora em tom autoritário desconsiderou o que o médico

havia falado (fala muito boa por sinal). Para quem assistia ficou aparente o mal-estar causado por Vera e a insatisfação do médico que muito educadamente tentou fazer com que ela o entendesse, sem sucesso. A condução da apresentadora foi um desserviço e não condiz com a postura que esperamos de uma jornalista com o tema".

As críticas e comentários foram enviados à Diretoria de Produção e Conteúdo, para conhecimento e apreciação.

Uma reclamação trata do programa *Rio Grande Rural* (processo 303-TB-2018):

"Fui surpreendida, hoje, ao ver que o programa Rio Grande Rural – da Emater RS - não foi veiculado no horário das 7 horas da manhã, como era até então. Gostaria de saber o porquê da mudança, já que era um programa de alta qualidade de informações, não só para o público rural, mas também para o urbano. Caso tenha saído da grade de programação, será realmente uma perda".

Em resposta, a Gerência de Programação informou que o programa era exibido aos sábados, às 7h, e com a nova programação, passou a ser exibido às quintas-feiras, às 8h. *"O programa não foi retirado da grade, pelo contrário, ganhou maior visibilidade em dia e horário nobre que compõe a importante faixa 'A TV de todos os Brasis', às 8h, na nova grade de programação da TV Brasil, com estreia no último dia 19/2, estreia que foi amplamente divulgada."*

Entre os nove elogios, está o do telespectador (processo 251-TB-2018) sobre o programa *Estação Plural*:

"Gostaria de expor minha opinião como telespectador do programa Estação Plural. Trata-se de um ótimo programa de impactos sociais positivos e merece mais temporadas!"

A Ouvidoria encaminhou a mensagem à Diretoria de Produção e Conteúdo, para conhecimento e análise. *"Ressaltamos que a definição da programação e de conteúdos leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões. A grade de horários é planejada para atender ao maior número de telespectadores possível e as mudanças dependem de uma série de estudos e não ocorrem com frequência. Dessa forma, agradecemos pela colaboração e nos colocamos à disposição".*

Houve elogio sobre a programação da TV Brasil (processo 252-TB-2018):

"Boa noite TV Brasil! Estou passando por aqui pra deixar meu elogio à programação! Está sensacional. Acabei de ver um programa feito pela TVE-Bahia, chamado Soteropolis, muito original e com matérias bem legais! Gostaria de parabenizar o programa Fique Ligado, também está muito bom! Mais uma vez, parabéns!"

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

Um telespectador (processo 264-TB-2018) elogiou o programa *Cenário Econômico*:

"Parabéns, por um programa de alta qualidade e informação! É disso que precisamos hoje no jornalismo sério econômico! É um ótimo exemplo de dinheiro bem gasto! Parabéns e continuem assim, sempre dando informações relevantes e analíticas".

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

Sobre o programa *Recordar é TV*, recebemos o seguinte elogio (processo 275-TB-2018):

"Sou do Rio de Janeiro, tenho 40 anos. Gosto muito do programa Recordar é TV, e acho a apresentadora, a jornalista Alessandra Lago, muito bonita. Gostei, particularmente, do Recordar é TV que foi ao ar recentemente, com uma entrevista da falecida atriz Tônia Carrero, entrevista que ela deu em 1986. Gosto muito de coisas antigas, coleciono moedas antigas, gosto de objetos antigos, daí um programa como o Recordar é TV fazer a minha alegria!"

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

Um telespectador parabeniza a TV Brasil (processo 278-TB-2018):

"A TV Brasil, a televisão que eu quero para o Brasil! Parabéns!"

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

Recebemos também elogio (processo 297-TB-2018) para texto, imagens, cenários e iluminação de programa da TV Brasil :

"Durante minha insônia na madrugada, hoje, 16 de março de 2018, às 5h20, ao trocar de canal aleatoriamente, parei numa bonita e misteriosa imagem de uma druida andando com uma vela, que me cativou a continuar a assistir. Para minha surpresa e encantamento, eram pílulas de saberes físicos quântico!!! Transmitidos em pequenas doses a jovens (e adultos como eu, rsrs) texto, imagens, cenários, iluminação, exemplos práticos aplicáveis no nosso dia a dia, nos levando a momentos de reflexão e consciência existencial inclusiva!! Parabéns!! Adorei o programa e fui em busca de obter os outros capítulos da série! Sou agora uma divulgadora deste projeto de vocês a todos do meu círculo de amizade e rede social ! Valeu!!"

A Ouvidoria agradeceu a mensagem e informou que o elogio foi encaminhado a TV Brasil para conhecimento.

A Ouvidoria recebe muitas reclamações pela falta de sinal

Entre essas reclamações, está a seguinte (processo 241-TB-2018):

"(...) Peço por gentileza verificar a falta de sinal em minha região. Acredito que não só beneficiará a nós telespectadores, mas também à emissora, pois isso se somará ao seu Ibope. Moro no Rio Janeiro (...) mais especificamente, no bairro de Bangu, zona oeste da cidade."

Em resposta, a Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia:

"(...) informo que não dispomos de grupo gerador nessa região [repetidora da Serra do Mendanha] e toda vez que faltar energia elétrica da concessionária nessa localidade estaremos fora do ar. Estamos tomando as providências necessárias para termos um grupo gerador disponível evitando dessa forma as interrupções em nossas transmissões. Neste exato momento, 7/3/18, às 17h12, estamos monitorando nosso sinal e asseguro que estamos no ar, recomendamos que seja feita uma nova busca de canais."

Processo 260-TB-2018:

"Gostaria de informação sobre o canal digital em São Luís-MA. Tem algum prazo para ativação, terá a multiprogramação?"

Em resposta, a Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia disse que *"há uma equipe de Brasília em São Luís com o objetivo de ativar a estação transmissora digital ainda na primeira quinzena deste mês"*.

Processo 280-TB-2018:

"Venho por meio deste, solicitar a informação porque a TV Brasil, Canal 62.1, NBR, Canal 62.2, TV Aberta (para o município de Campinas/SP) na busca por canais feita em minha televisão, foi localizado essa emissora, mas a tela fica em azul e no rodapé aparece 'sem sinal'. Gostaria de saber quando começaremos a receber o sinal dessa e de outras emissoras públicas aqui para Campinas/SP, pois já temos as imagens da TV Câmara dos Deputados, canal 61.1, TV Assembleia Alesp, canal 61.2 e TV Câmara Campinas, canal 61.3. Gostaria de ter o sinal de todas as emissoras públicas em canal aberto, pois são emissoras que mostram à população brasileira o trabalho dos nossos políticos para que estes possam ser melhor conhecidos".

Em resposta, a Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia disse que *"a EBC não possui estação retransmissora digital em Campinas ou região. A estação do canal 62.1 e 62.2 está instalada na cidade de São Paulo e caso tenha sido detectado algum sinal deve ter sido sinal muitíssimo fraco transmitido de São Paulo. Não há previsão de instalação de estação própria da EBC em Campinas ou região"*.

Processo 304-TB-2018:

"Moro no bairro de Cosmos no Rio de Janeiro - RJ e a TV Brasil está fora do ar novamente. Tenho TV digital e os outros canais estão normais. A própria TV Brasil pegava normalmente. Espero que consertem".

A resposta da Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia disse *"que a TV Brasil esteve fora do ar das 10h, do dia 23/3/18, às 16h, do dia 24/3/18, por motivo de falta de energia elétrica na Serra do Mendanha. Informamos que quando faltar energia no local, estaremos fora do ar, porque não dispomos de grupo gerador."*

Processo 313-TB-2018:

"Já enviei vários e-mails questionando sobre o sinal da TV Brasil aqui em Formosa (GO). (...) e até hoje não temos um sinal aqui para acompanharmos a TV Pública e sua multiprogramação pela TV aberta".

Em resposta, a Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia explica que *"não há previsão para instalação de estação retransmissora digital em Formosa (GO)"*.

Processo 324-TB-2018:

"Desde que o sinal da televisão passou a ser digital, não consigo mais acessar a TV Brasil, canal 2. Como o meu aparelho é moderno, vejo muito bem todos os outros canais de TV aberta, como Globo, Band, etc, menos a TV Brasil. Gostaria de saber qual é o problema".

Em resposta, a Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informa que *“será necessário fazer uma nova busca de canais e uso de antena externa.”*

Agência Brasil e Portal EBC

No mês de março de 2018, a Ouvidoria recebeu nove mensagens do público referentes à Agência Brasil. Foram um elogio, uma sugestão, cinco solicitações de serviço e dois pedidos de informação. Não houve demandas sobre reclamações e nem comentários. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

O elogio foi de uma leitora (processo 19-AB-2018) diz:

“Obrigada pela matéria sobre o cancelamento da inauguração da Penitenciária Federal de Brasília. Pedimos que continuem apoiando os quase duzentos concursados e formados pelo DEPEN que estão preparados, prontos e ansiosos para trabalhar. O mérito é deles! Estão desempregados, precisam da nomeação e não merecem o descaso e a angústia pelos quais estão passando. Continuem nos ajudando!”.

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

Um dos dois pedidos de informação foi o que chegou através do processo 17-AB-2018:

“Sou editor de um jornal em Porto Alegre e sempre usamos material da Agência Brasil. Estamos, no entanto, preocupados com o eventual risco de estarmos desrespeitando direitos autorais. De um tempo para cá, a Agência Brasil começou a postar textos de terceiros, como a agência EFE, que não pode ser reproduzido. Se o objetivo maior da Agência é distribuir conteúdo, porque este conteúdo está sendo postado no site? Não estamos induzindo os editores e jornalistas que usam os serviços da empresa ao erro?”.

Em resposta, a Diretoria de Jornalismo disse que *“nosso objetivo é divulgar as notícias relevantes do dia, que ocorrem no Brasil. No entanto, não poderíamos permitir que aqueles que acessam a agência fiquem ‘desligados’ do que acontece em outros países. Nós entendemos que nossos leitores não podem ser surpreendidos com os fatos mais importantes ocorridos em outros países. Daí o acordo com agências de notícias internacionais. Não há indução a erro contra aqueles que nos prestigiam com republicações, pelo contrário. Nos esforçamos para melhorar nossos serviços. Nos próximos dias teremos um novo site. No novo espaço haverá um texto ao final da matéria informando as eventuais exceções”.*

* * *

Para o Portal EBC, a Ouvidoria recebeu seis mensagens em março, das quais duas foram reclamações, um comentário, uma solicitação de serviço e um pedido de informação.

Um internauta (processo 9-PE-2018) enviou mensagem sobre a Web:

“Efetuei meu cadastro no Portal EBC para olhar provas antigas do ENEM, porém não consigo entrar no site. Aparece mensagem dizendo que usuário e senha estão errados! Como proceder? Obrigado!”

A Gerência de Desenvolvimento de Sistemas Web da EBC respondeu que “para a recuperação de senha, entre no link ‘Esqueceu a senha?’ (questoesenem.ebc.com.br/estudante/redefinir/senha/0/). Depois informe o seu e-mail utilizado no cadastro. O sistema irá lhe enviar um e-mail com o link para a definição de uma nova senha. Depois é só fazer o login com a nova senha cadastrada.”

Em mensagem encaminhada para a Ouvidoria, um internauta (10-PE-2018) escreve:

“Gostaria de informar à equipe técnica da EBC que o streaming on line das rádios não está funcionando em nenhuma plataforma. Agradeço e aguardo o seu contato.”

A Ouvidoria encaminhou ao internauta a resposta da Gerência Executiva de Web:

“Agradecemos a sua colaboração e informamos que o problema de transmissão on line das Rádios na Web já foi solucionado.”

Sistema de Rádios

No mês de março, chegaram três manifestações sobre a programação da Rádio Nacional AM de Brasília. Em uma delas, a ouvinte (processo 9-AM-2018), que mora em Brasília, reclama de uma propaganda relacionada à Lei Maria da Penha que costuma escutar na Rádio Nacional AM de Brasília, geralmente entre 8h e 10h, no intervalo do programa *Revista Brasil*. Os temas das várias gravações são enumerados a seguir:

- 1) "Ah, eu vesti o vestido mais bonito, o fulano não me deu bola."
- 2) "Não existe homem no mundo que mereça o sacrifício de uma mulher, uma coisa assim."
- 3) "Nossa! Um amigo meu bateu na mulher, eu não sabia que a violência estava tão perto..."

Essa senhora solicita que *"a EBC analise a propaganda para verificar que existe alguma coisa errada. Não dá para colocar todo mundo na mesma situação. Como é que a EBC faz uma manifestação dessas a respeito da Lei Maria da Penha? Não se pode dizer que 'nenhuma mulher presta' e nem que 'nenhum homem merece o sacrifício de uma mulher', pois fica muito generalizado. Muito pesado."* Ainda argumenta que *"a empresa sendo grande como é, precisa ter critério para lançar uma propaganda no ar. As personagens do comercial, uma se chama Clô, que coloca o vestido mais bonito e se diz que ela é bonita e que o marido não dá atenção. E a outra diz, 'não faça mais isso', como quem diz, 'não perca tempo atrás de um homem, homem nenhum no mundo merece isso'".* A ouvinte também enfatiza que *"a empresa precisa ter o cuidado de não passar uma ideia errada de que casamento é como trocar de casaco. Precisa ter continuidade. Seria uma situação de consideração. Se você considera a mulher importante e por isso diz que homem nenhum presta para receber uma atenção feminina, há um desvelo feminino, um sacrifício talvez feminino. Se um lado é bom, o outro também tem de ser, cada um tem suas mazelas, mas não dá para desmerecer um em relação a outro."*

Para essa ouvinte, a Ouvidoria encaminhou a resposta formulada pela Gerência Executiva da Rádio Nacional e agradeceu o seu contato:

"As manifestações dos ouvintes são muito importantes para o nosso trabalho. Informamos que os diálogos mencionados pela senhora fazem parte de Spots da campanha 'Mulheres e Direitos', uma iniciativa das Agências da ONU, Organização das Nações Unidas (UNAIDS, UNFPA e UNICEF), em parceria com o Instituto Maria da Penha e foram produzidos para o Dia Internacional da Mulher, comemorado em 8 de março. O intuito era alertar o ouvinte sobre as condições de desigualdade entre gêneros na sociedade brasileira, assim como convidá-lo a refletir sobre o problema da violência física, psicológica, sexual e econômica sofrido por mulheres e meninas em nosso país. Ressaltamos que todo conteúdo veiculado pela Rádio Nacional é submetido a avaliação dos nossos profissionais, que os analisam levando em conta o Plano Editorial de cada emissora, assim como nosso Manual de Jornalismo, além das normas internas da Empresa Brasil de Comunicação,

EBC. Sendo assim, por não entendermos o material como ofensivo ou discriminatório, nós apoiamos a iniciativa e o veiculamos em nossas emissoras. Qualquer dúvida, estamos à disposição!"

A Ouvidoria recebeu três manifestações sobre a Rádio Nacional FM. Em uma das mensagens, enviada pelo ouvinte (processo 2-FM-2018) ele reclama que *"as rádios da EBC não estão funcionando na WEB."*

Esse ouvinte recebeu resposta da Gerência de Desenvolvimento de Sistemas Web:

"Agradecemos a sua colaboração e informamos que o problema de transmissão das rádios na Web foi solucionado."

Para falar sobre a rádio MEC FM, uma ouvinte (processo 17-MF-2018) enviou a seguinte mensagem, no dia 1/3:

"Foram três ocasiões que fiz contato pelo e-mail do ouvinte. E apenas uma vez foi respondida. Gostaria de solicitar aos responsáveis, uma maior atenção a essa realidade, pois a tecnologia já é um fato muito presente em nosso cotidiano. Talvez o público de vocês seja ainda de uma faixa etária de pessoas não tão 'conectadas', mas por todas as inovações muito boas recentemente percebidas na programação cujo fim, aos meus olhos evidente, é trazer maior dinamismo e atrair novos ouvintes. Eu sou um destes novos ouvintes. E sou conectada."

Os aspectos educacionais sobre os compositores, as datas de aniversário, o momento de poesia etc, tudo isso tem sido digno de aplauso. Refaço a pergunta que não foi respondida no e-mail anterior Antena MEC e/ou Ao Vivo entre Amigos (ou algum novo projeto) tem previsão de abertura dos estúdios para o público? Grata pela atenção. Parabéns pela bela programação!"

A resposta encaminhada pela Ouvidoria veio da Central de Atendimento ao Ouvinte da Rádio MEC FM:

"Inicialmente queremos esclarecer que em nossos registros há o recebimento de dois e-mails da senhora que foram respondidos em 25/10/17 e 2/3/18. Pedimos gentilmente que verifique a sua caixa de mensagens. Como respondido no e-mail anterior, ficamos muito contentes com a sua satisfação e informamos que o programa Ao Vivo Entre Amigos em breve estará de volta, em uma nova temporada tão boa quanto as anteriores. Avisaremos quando a data de estreia for marcada. Por ora, a Rádio MEC tem alguns projetos para voltar a receber o público nos estúdios, mas sem previsão de data. Tão logo tenhamos condições estruturais para tal, vamos divulgar em nossa programação e estabelecendo contato com os ouvintes através de e-mail e redes sociais. Agradecemos o seu contato e esperamos continuar com a sua audiência."

Residente em Niterói (RJ), um ouvinte (processo 18-MF-2018) escreveu para fazer um elogio:

"Venho informar que estou satisfeito com o retorno do MEC Notícias. Parabéns pelo reparo nos equipamentos relacionados ao citado tema."

Para esse ouvinte, foi encaminhada a seguinte resposta:

"Informamos que sua mensagem foi enviada à Diretoria de Operações, Tecnologia e Engenharia da EBC para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição."

Do estado do Espírito Santo, uma ouvinte (processo 19-MF-2018) enviou mensagem em busca de informação:

"Bom dia. Quero saber como faço para sugerir/incluir músicas clássicas de compositor brasileiro, capixaba, na programação da Rádio MEC?"

Na resposta encaminhada, a Gerência da Rádio MEC respondeu:

"A Rádio MEC tem um programa dedicado aos pedidos dos ouvintes, chamado Clássicos do Ouvinte, que vai ao ar aos sábados e domingos às 13h. A senhora pode enviar a sua solicitação através dos seguintes canais: e-mail ouvinte@ebc.com.br, WhatsApp (21) 99710 0537 e (21) 2117 6779. Aguardamos o seu contato e agradecemos a sua sintonia."

Mensagem que chegou no dia 12/03 traz a seguinte questão do ouvinte (processo 21-MF-2018), que representa um grupo de pessoas:

"Como poderemos obter os programas antigos ou já veiculados como, por exemplo, programas da Casa do Choro - Rádio Batuta? Aqui é a Porto Choro Confraria de Porto Alegre - RS e nós estamos ligados com a Rádio Batuta - Rádio MEC FM! Ouvimos e usamos o material veiculado para estudo. Ficamos imensamente gratos pela existência destes programas. Parabéns !!!

Os áudios nos chegam com muito ruído. Agora estamos ouvindo a transmissão do dia 12/3/18 (22h). Parece que colocou-se muito volume na transmissão. Qual o motivo do ruído? (além de um zumbido constante). Apenas como exemplo, estou enviando um link de uma rádio com transmissão on line sem ruídos. Ouçam esta rádio aqui. Transmissão sem ruídos. <http://streaming.procergs.com.br/fmcultura/> Grato. Aguardamos um retorno. Sucesso!"

A Gerência da Rádio MEC respondeu ao ouvinte:

"Para ter acesso aos programas veiculados e não disponíveis em nosso site radios.ebc.com.br, o senhor pode estabelecer contato com o Acervo, através do e-mail centraldepesquisas@ebc.com.br e verificar a disponibilidade dos mesmos. Sobre o programa Casa do Choro - Rádio Batuta do dia 12/3/18, ele é fruto de uma parceria com a Rádio USP e o Instituto Moreira Sales e, após veiculado pela Rádio MEC, está disponível para escuta no site do IMS/Rádio Batuta www.radiobatuta.com.br/categoria-programa/casa-do-choro/ Agradecemos o seu contato e a sua sintonia."

Uma pessoa que se identifica como ouvinte (24-MF-2018) assíduo da Rádio MEC enviou a seguinte mensagem para a Ouvidora, no dia 17/3:

"Sou ouvinte assíduo da Rádio MEC, aqui no Rio. Primeiramente, gostaria de parabenizá-los pelo bom gosto das seleções. Creio que agrade a todos, inclusive ao meu, que sou uma pessoa considerada exigente, musicalmente, além de eclético. Gostaria de fazer-lhes uma solicitação:

1. Tenho interesse em saber qual o álbum da Jane Dunoc (Jane Duboc) com Sergio Dintof (Sergio Dumont), inclui-se a música Realeza Vulgar, muitas vezes tocada na Rádio MEC. Visitando o Youtube, só encontrei um Making of.

2. Ontem a noite, mais ou menos por volta das 20h, havia um programa focando apenas grandes artistas de jazz, vibrafonistas. Infelizmente, eu peguei o programa um pouco atrasado.

Haveria a possibilidade de me enviar, por e-mail, a lista das músicas e respectivos artista deste programa? Desde já, muito obrigado."

A Ouvidoria agradeceu o contato desse ouvinte e encaminhou a seguinte resposta da Gerência da Rádio MEC FM:

"Agradecemos muitíssimo o seu contato e a sua sintonia. Respondendo à sua primeira solicitação, informamos que o álbum em questão é 'Sergio Dumont' do próprio Dumont que tem a participação da Jane Duboc na faixa 'Realeza Vulgar'. O senhor encontra mais informação no site www.sergiodumont.com.

Quanto à segunda solicitação, o senhor escutou o programa Rádio Batuta e pode ter acesso à lista de músicas e artistas que fizeram parte desta edição, no nosso site radios.ebc.com.br/radio-batuta/2018/03/o-vibrafone-e-estrelado-radio-batuta-deste-sabado

Agradecemos a sua audiência."

Mensagem da ouvinte (processo 27-MF-2018) observa que locutores da Rádio MEC cometeram deslizes ao pronunciar algumas palavras.

"Com minhas desculpas pela ousadia, gostaria de corrigir dois erros de português dos locutores da Rádio MEC. No primeiro: 'A Rádio MEC vai AONDE você estiver.' O Correto é 'ONDE' você estiver. 'Aonde' se usa com verbo de movimento, por exemplo, AONDE você vai? No segundo erro: 'A edição é DAS 15h, e não DE 15h, pois hora pede artigo."

A resposta veio da Gerência da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro. A Ouvidoria agradeceu e encaminhou para essa ouvinte atenta:

"Agradecemos muitíssimo o seu cuidado com a Rádio MEC! Os locutores já foram orientados e estaremos atentos para que outros erros similares não aconteçam."

No dia 29/3, um ouvinte (processo 28-MF-2018) telefonou para reclamar *"questionando a mudança na programação musical da rádio, especialmente na Semana Santa."* Percebeu que *"as músicas estão mais pesadas e lentas."* Deseja saber se *"há realmente uma seleção musical baseada na Semana Santa?"* Questiona ainda que, *"por se tratar de um estado laico, não há necessidade dessa alteração."*

A resposta da Ouvidoria ocorreu por telefone:

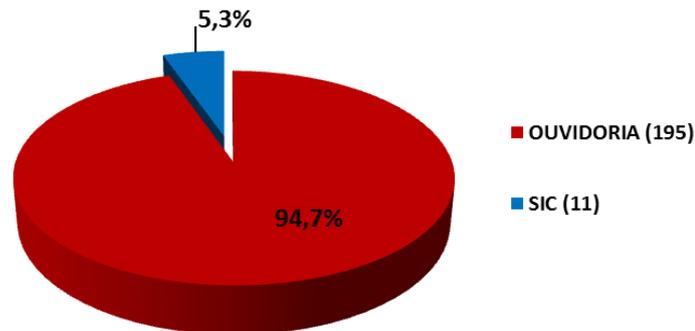
"Informamos que nossa programação segue critério exclusivamente artístico e não devemos jamais confundir religião com arte. Nossa programação dessa quinta-feira (29/4/18) não trouxe a 'mudança' descrita pelo senhor. A programação diária da Rádio MEC FM pode ser consultada no nosso site pelo link <http://radios.ebc.com.br/playlist>"

Estadísticas de atendimento

Percentuais de atendimento no mês de março

A Ouvidoria da EBC contabilizou 206 atendimentos, sendo 195 (94,7%) referentes ao atendimento da Ouvidoria e 11 (5,3%) ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Verificamos uma queda de 13,5% em comparação com o mês anterior, que registrou um total de 238 atendimentos.

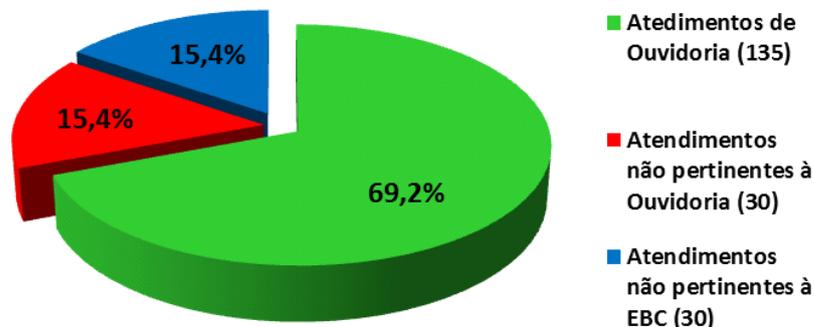
Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUIDORIA/EBC

Das 195 manifestações enviadas à Ouvidoria, 135 (69,2%) referem-se aos veículos da EBC. As demais, 30 manifestações (15,4%), não são atendimentos característicos da Ouvidoria, por não se referirem aos veículos, e seriam adequadamente direcionados a um atendimento do tipo 0800 ou "fale conosco". As outras 30 manifestações (15,4%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo, por não serem assuntos pertinentes à EBC.

Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUIDORIA/EBC

As 135 manifestações referentes aos veículos EBC distribuem-se conforme demonstrado abaixo.

Manifestações por veículo

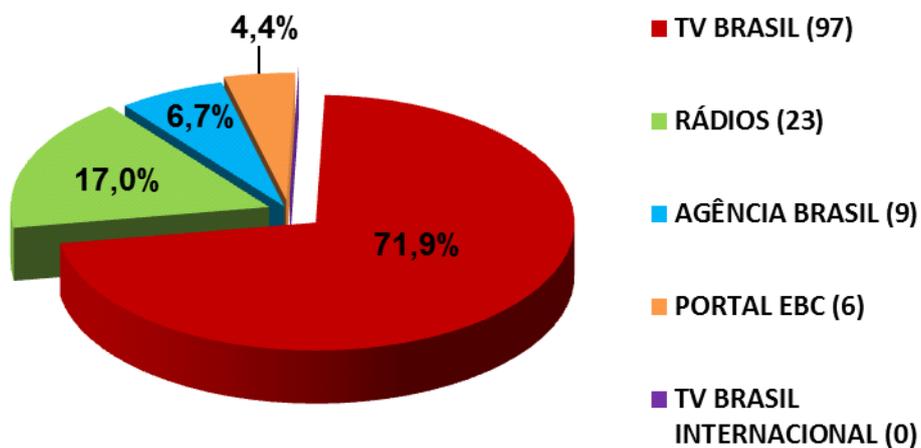
MARÇO							
VEÍCULO	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
AGÊNCIA BRASIL	0	1	1	0	5	2	9
PORTAL EBC	2	0	0	1	1	2	6
RÁDIOS	17	1	1	0	0	4	23
TV BRASIL	20	9	9	3	23	33	97
TV BRASIL INTERNACIONAL*	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	39	11	11	4	29	41	135

FORTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

*Apenas WebTV

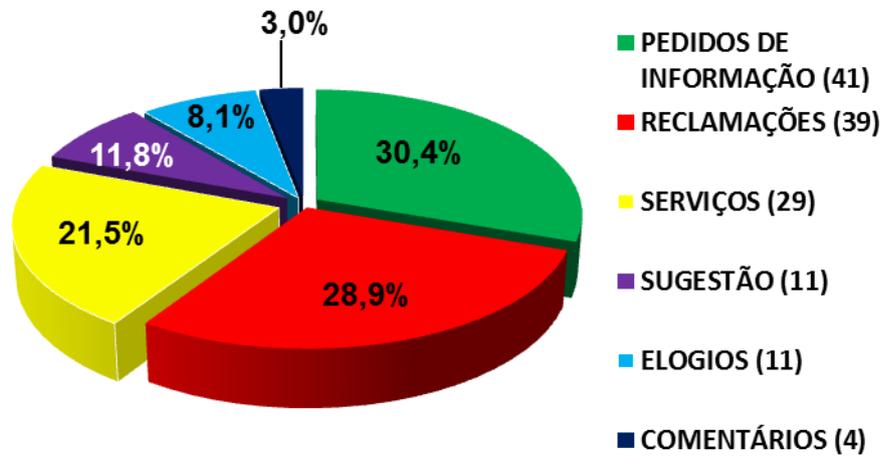
O gráfico abaixo demonstra o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos:

Percentual de manifestações por veículo



FORTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual de manifestações por categoria



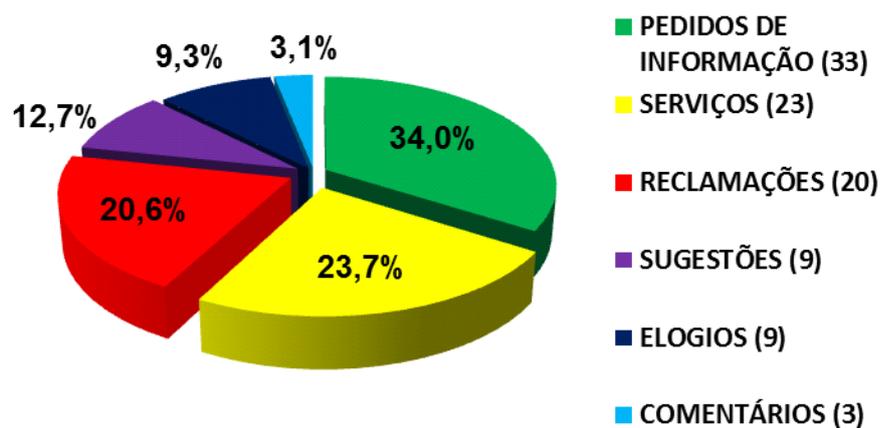
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Quantitativo de atendimentos por veículo

TV Brasil

A Ouvidoria recebeu, em março, 97 manifestações direcionadas à TV Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações

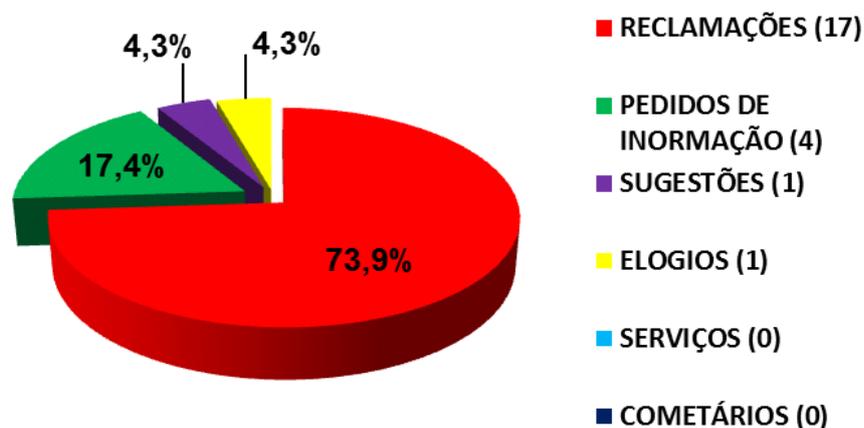


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu, em março, 23 manifestações dirigidas às rádios. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipo de manifestação



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Distribuição de demandas por emissora de rádio

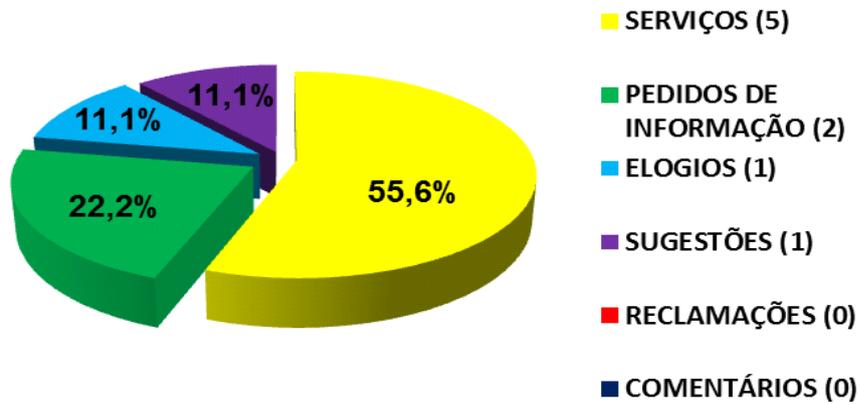
MARÇO							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
RADIOAGÊNCIA NACIONAL	1	0	0	0	0	0	1
RÁDIO MEC AM – BRASÍLIA	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO MEC AM - RIO DE JANEIRO	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO MEC FM - RIO DE JANEIRO	8	1	0	0	0	3	12
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA	1	0	0	0	0	0	1
RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA - AM	3	0	0	0	0	0	3
RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO	2	0	0	0	0	1	3
RÁDIO NACIONAL FM BRASÍLIA	2	0	1	0	0	0	3
Total	17	1	1	0	0	4	23

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Agência Brasil

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

Percentual por tipo de manifestação

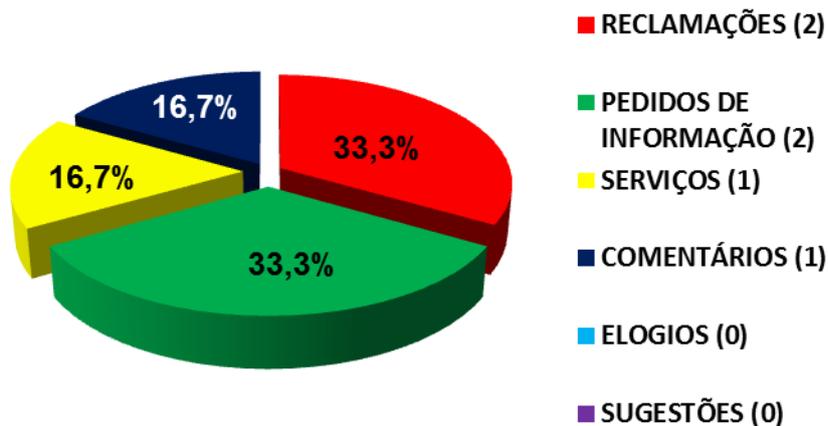


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Portal EBC

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

Percentual por tipo de manifestação



FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

TV Brasil Internacional

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

Monitoramento e Gestão da Informação

TV Brasil

Reclamações

Reclamações – TV Brasil	Total
Problemas com sinal	10
<i>Sem Censura</i>	3
Programação da TV Brasil	1
<i>Repórter Brasil</i>	1
<i>Samba na Gamboa</i>	1
<i>Curta em Cena</i>	1
<i>Stadium</i>	1
Falta de acessibilidade	1
Problemas com a interpretação de Libras	1
Total	20

Elogios

Elogios – TV Brasil	Total
Programação da TV Brasil	5
<i>Cenário Econômico</i>	1
<i>Recordar é TV</i>	1
<i>Sem Censura</i>	1
<i>Escola dos Mistérios</i>	1
Total	9

Pedidos de Informação

Pedidos de Informação – TV Brasil	Total
Sinal	13
Programação da TV Brasil	9
Retransmissora	3
Informação sobre programas	2
Participação em programa	2
Programação infantil	2
Informações sobre como encontrar conteúdos no portal da TV Brasil	1
Informação sobre entrevista	1
Total	33

Sugestões

Sugestão – TV Brasil	Total
Programação da TV Brasil	4
Reprise de programas	3
Pauta/entrevista para programas	2
Total	9

Agência Brasil

Elogios

Elogios – Agência Brasil	Total
Matéria da Agência Brasil	1
Total	1

Pedidos de informação

Pedidos de Informação – Agência Brasil	Total
Informações adicionais sobre matéria	1
Reprodução de conteúdo	1
Total	2

Sugestões

Sugestões – Agência Brasil	Total
Pauta	1
Total	1

No período, a Agência Brasil não recebeu reclamações.

Portal da EBC

Reclamações

Reclamações – Portal da EBC	Total
Transmissão das rádios via web	1
Grade de programação	1
Total	2

Pedidos de Informação

Pedidos de Informação – Portal da EBC	Total
Procedimentos de cadastro	2
Total	2

No período, o Portal da EBC não recebeu elogios ou sugestões.

Emissoras de Rádios

Reclamações

Reclamações – Rádios	Total
Programação da MEC FM	4
Programação da Nacional do Rio de Janeiro	2
Anúncio das músicas/compositores na MEC FM	2
Programação da Nacional de Brasília	2
Reportagem da Radioagência	1
Programação da Nacional FM	1
Sinal da Nacional da Amazônia	1
Interprogramas da Nacional de Brasília	1
Transmissão via web da Nacional FM	1
Sinal da MEC FM	1
Erros de pronúncia/concordância na MEC FM	1
Total	17

Elogios

Elogios – Rádios	Total
Programação MEC FM	1
Total	1

Pedidos de informação

Pedidos de Informação – Rádios	Total
Informação sobre música – MEC FM	1
Sinal da Nacional do Rio de Janeiro	1
Informação sobre programas MEC FM	1
Contato com a rádio MEC FM	1
Total	4

Sugestões

Sugestões – Rádios	Total
Pauta para a Nacional FM	1
Total	1

Processos penderes

Área Encaminhada	TOTAL
Gerência de Programação da TV Brasil	6
Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia	4
Diretoria de Jornalismo	1
Superintendência da TV Brasil	1
TOTAL	12

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

- 4 pedidos de informação sobre programação;
- 1 pedido de informação sobre multiprogramação;
- 1 reclamação sobre falta de legendas.

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

- 3 reclamações sobre o sinal da TV Brasil;
- 1 reclamação sobre o sinal das rádios.

Processo pendente de resposta da Diretoria de Jornalismo:

- 1 pedido de informação sobre entrevista.

Processo pendente de resposta da Superintendência da TV Brasil

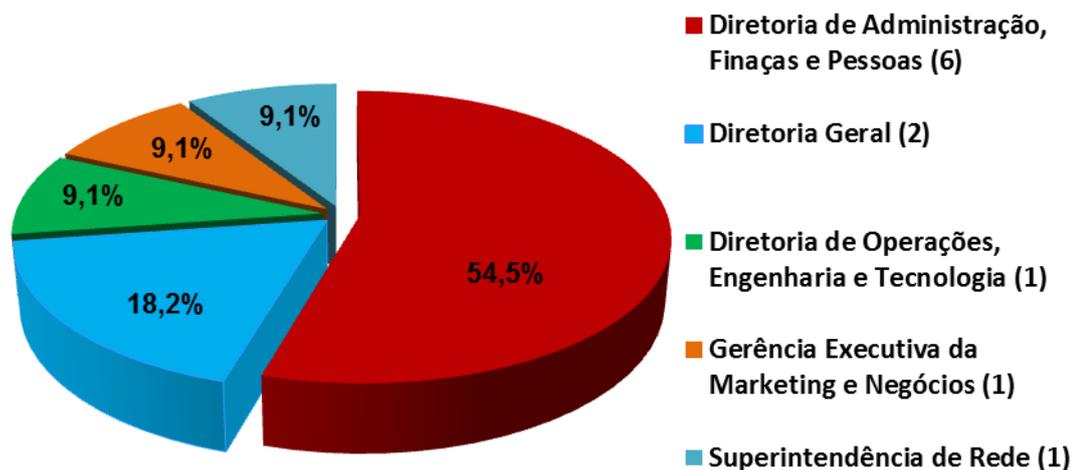
- 1 pedido de informação sobre programa.

OBS: Processos pendentes verificados até 12/4/2018, às 10h.

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

O SIC registrou onze pedidos de informação. Todos foram recebidos via *web* (e-SIC). Os pedidos de informação e recursos registrados no mês são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais. Alguns pedidos foram enviados para diferentes áreas.

Pedidos de informação por área de competência



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Em conformidade com o que estabelece a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente 185-A/2012, de 24/05/2012, as áreas têm cinco dias úteis para resposta. A Lei de Acesso à Informação N° 12.527, de 7 de Novembro de 2011, estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.