



**Empresa Brasil
de Comunicação**

Relatório da Ouvidoria

Novembro

2016

Ouvidora-geral

Josefi Marques

Ouvidores-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

Sheila Lima

Shirleide Barbosa

Tiago Martins

Apoio à comunicação

Wêdson França

Secretária

Edna Mamédio

Sumário

Análise de conteúdo

TV Brasil

Análise do especial sobre desastre de Mariana	6
Falhas técnicas prejudicam especial sobre o Enem	7
Falha na transmissão sobre fraude no Enem	8
A edição e o fio tênue entre a notícia e o espetáculo	9
Cobertura tímida da TV Brasil sobre a saída de ministro da Cultura	11
Análise de uma edição do programa <i>Nos Corredores do Poder</i>	14

Agência Brasil e Portal EBC

Direto da Ansa sem edição	18
Conteúdo sem referência nem autoria	18
Siglas em inglês	19
Acertos geográficos no mapa da Agência.....	20
O debate que não houve	20
Nem tanto ao mar, nem tanto a terra.....	22
Para temas polêmicos, única saída é rigor jornalístico	22

Sistema de Rádios

O resultado das eleições dos EUA na rede pública de rádios.....	24
Erros técnicos tiram o brilho do Bate Bola Nacional	26
Nacional Informa apresenta erros na versão publicada na Radioagência	26
Matéria de rádio parceira parece propaganda do governo	27
Análise de uma edição do programa <i>Nos Corredores do Poder</i>	28

Manifestações do público

TV Brasil.....	32
Agência Brasil e Portal EBC	34
Sistema de Rádios.....	37

Monitoramento e Gestão da Informação

Mapeamento das demandas	40
Processos pendentes.....	45
Estatísticas de atendimento	47
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....	54

Análise de conteúdo

Análise do especial sobre desastre de Mariana

A tragédia de Mariana, que completou um ano no sábado (5/11), teve uma ampla cobertura da TV Brasil. Nos telejornais Repórter Brasil da tarde e da noite, de 2 a 5/11, foram transmitidas quatro matérias especiais sobre o assunto, mas só as duas primeiras foram anunciadas como parte dessa cobertura especial.

As outras duas, que foram veiculadas nos dias 4/11 e 5/11, não receberam o mesmo tratamento, nem na chamada (quando os apresentadores destacam as principais matérias do telejornal), nem na cabeça da matéria (quando o apresentador chama para o vídeo da reportagem). *"Hoje, a tragédia de Mariana completa um ano. A destruição provocada pela lama da barragem de Fundão deixou marcas profundas nos moradores da região. Foram toneladas de rejeitos que arrastaram casas, carros e muitas vidas"*.

Essa falta de ligação entre as matérias acabou prejudicando a exibição da terceira reportagem da série. Apesar de os apresentadores atualizarem as informações sobre o desastre de Mariana (MG) na abertura do telejornal, a chamada foi para o trabalho de preservação de nascentes, realizado numa antiga fazenda da família do fotógrafo Sebastião Salgado, em Aimorés (MG): *"hoje existe apenas uma iniciativa de preservação das nascentes do Rio Doce que já era feita antes do acidente"*. Só no meio da matéria é que o repórter relacionou com o desastre de Mariana: *(...) aqui estão preservadas várias nascentes do Rio Doce, chamadas de Olhos D'água. Essa já era uma preocupação antes da tragédia de Mariana, agora, se tornou urgente"*.

Na passagem do repórter (momento em que ele aparece no vídeo), ele informou que outros agricultores também estão se preocupando com a preservação das nascentes: *"O programa Olhos D'água não se concentra apenas na área do Instituto Terra, ele se espalha por outras propriedades rurais na divisa do Espírito Santo com Minas Gerais"*. Mas, essa informação, que faria ligação com as outras matérias, não foram ressaltadas na cabeça, e o telespectador ficou sem saber que dava sequência às outras duas apresentadas nos dias anteriores.

E no último telejornal da semana, no sábado (5), a apresentadora destacou na cabeça da matéria que o desastre ambiental estava completando um ano: *"Hoje, a tragédia de Mariana completa um ano. A destruição provocada pela lama da barragem de Fundão deixou marcas profundas nos moradores da região. Foram toneladas de rejeitos que arrastaram casas, carros e muitas vidas"*. Mais uma vez, nada foi dito sobre a reportagem fazer parte da série especial.

Vale destacar, ainda, que em nenhum telejornal a TV Brasil informou ao público que as reportagens especiais estariam disponibilizadas na página da empresa. A exibição do endereço eletrônico na tela daria a oportunidade para quem não viu, ou quisesse rever, as matérias apresentadas durante aquela semana.

Falhas técnicas prejudicam especial sobre o Enem

A Ouvidoria analisou o especial “Caiu no Enem”, que pelo terceiro ano consecutivo acompanhou de perto o Exame Nacional do Ensino Médio, com dicas e comentários de professores, ao vivo, no final de semana das provas (5 e 6/11). Este ano quase nove milhões de candidatos se inscreveram no exame. O programa, conduzido de forma firme e suave pela apresentadora, foi transmitido simultaneamente na TV Brasil, na web pelo Portal EBC, nas Rádios MEC AM, Nacional AM do Rio de Janeiro e de Brasília.

Na TV

No sábado (5/11), no primeiro bloco do programa, os professores Jônatas Gonçalves (Química), Samara Brito (Física) e Philipi Ferreira (Biologia) comentaram as questões de ciências da natureza e suas tecnologias (física, química e biologia). A reportagem foi às ruas para ouvir os candidatos que acabavam de fazer as provas. Ainda no primeiro bloco, houve um rápido vazamento de áudio no momento em que a professora de Biologia, Samara Brito, comentava a “pegadinha” numa das perguntas da prova sobre ambulância na prova de física, que não chegou a comprometer a explicação dela.

No segundo bloco, outras questões de ciências humanas e suas tecnologias (história, geografia e sociologia) foram comentadas pelos professores Tiago Diana (História), Arêta Barros (Geografia) e Gabriel Mello (Sociologia). Uma das perguntas não foi entendida pela equipe de convidados, que somente no próximo bloco, conseguiu localizá-la e responder ao aluno. No terceiro e último bloco, o professor Marcelo Freire (Redação e Língua Portuguesa) deu várias dicas sobre os possíveis temas que poderiam cair na redação.

No domingo (6/11), o programa especial começou com um *fade* - tela em preto mostrando a perda de sinal, logo na abertura, e quando voltou, foi direto para a apresentadora, cortando a vinheta do programa. No primeiro bloco, as outras questões de Linguagens, Códigos e suas Tecnologias foram analisadas pelos professores Domingos Fonteneles (Matemática), Gustavo Candeia (Matemática), Priscila de Souza (Inglês) e Ricardo Tobé (Espanhol). No mesmo dia, o professor de português Marcelo Freire voltou ao estúdio para comentar a redação e contou com a ajuda da colega Zaira Dirani, professora de Redação e Literatura.

Ao comentar o tema da redação do Enem, o professor Marcelo Freire mencionou o caso do ataque terrorista ao jornal francês, Charlie Hebdo, onde morreram doze pessoas. Nesse momento, os telespectadores que não acompanharam o caso ficaram sem saber do que eles estavam falando. A apresentadora poderia ter dado uma breve explicação para o espectador sobre o ocorrido na França. Novas dúvidas e perguntas sobre as questões de Língua Portuguesa foram esclarecidas pelos professores. O tema escolhido para a redação, “*Caminhos para combater a intolerância religiosa no Brasil*”, também foi amplamente comentado pelos convidados.

No Rádio

O programa, veiculado em rede pelas Rádios MEC AM, Nacional AM do Rio de Janeiro e de Brasília, deveria começar no sábado (5/11), às 21h30, mas ao terminar a vinheta de prefixo da Rádio Nacional AM de Brasília, entrou uma pessoa falando aleatoriamente, dizendo que “... *bastante complexa, bastante longa, então...*” e a vinheta do prefixo foi repetida. Só então o apresen-

tador que estava na rádio explicou que logo mais a programação entraria em rede com a TV Brasil para o programa "Caiu no Enem". Durante a explicação ele falou: "*hoje, em grande parte do Brasil, nós tivemos o primeiro dia de prova do Enem*" (mas, na verdade as provas foram aplicadas em todos os Estados do país).

Às 21h31, com um minuto de atraso, começou a transmissão do programa em Rede.

A apresentadora comentou os números de participação e de candidatos que tiveram a prova adiada e depois apresentou opiniões de candidatos sobre o exame aplicado no sábado, em seguida cada professor comentou como foi a prova ligada às suas matérias. A apresentadora seguiu perguntando aos professores os questionamentos feitos por meio das redes sociais.

Às 21h43 foi feita uma pergunta, "*se haveria uma pegadinha na questão da ambulância na prova de física*", para o ouvinte que estava sem o texto foi impossível saber sobre o que se tratava. Às 21h44 entra uma voz no meio da participação da professora. Depois do intervalo, novos professores - agora da área de humanas - foram apresentados e comentaram as impressões sobre a prova e deram dicas para a redação do dia seguinte.

No domingo, o programa começou às 20h em ponto discutindo o tema da redação do Enem, "*Caminhos para combater a intolerância religiosa no Brasil*". No entanto, o professor Marcelo Freire ao comentar que o candidato poderia citar o ataque ao jornal Charlie Hebdo, na França, não esclareceu do que se tratava o fato e deixou o ouvinte, que não lembrava do caso, sem nenhuma referência.

Os demais comentários sobre a redação feitos pelos professores foram esclarecedores e responderam rapidamente as perguntas. A apresentadora também conduziu bem o programa, deixando as opiniões para os especialistas entrevistados.

Na volta para o segundo bloco, às 20h18, ocorreu um silêncio de cinco segundos até a apresentadora falar. O segundo bloco ficou muito grande, com 20 minutos, e por isso faltou identificar novamente os professores que comentavam a prova esclarecendo aos ouvintes que começaram a ouvir o programa depois do início do bloco.

O terceiro bloco foi bem conduzido apesar da dificuldade do ouvinte (que não estava com a prova de matemática em mãos) em acompanhar todo o raciocínio dos convidados. Mais uma vez era necessário identificar no meio do bloco os professores que comentavam a prova. De forma geral os programas transmitidos pelo rádio ficaram redondinhos, bem conduzidos, e cumpriram o papel de comentar e tirar dúvidas das questões do Enem.

Falha na transmissão sobre fraude no Enem

No domingo (6/11), às 19h47, a programação da Rádio Nacional foi interrompida para a transmissão ao vivo da entrevista coletiva do Ministro da Educação, Mendonça Filho, sobre o Enem. De forma inadequada, o apresentador anunciou que a entrevista seria sobre o "sucesso do exame". A adjetivação deixou a cobertura com um tom oficialista, já que naquele momento ainda não era possível saber se o Enem tinha sido realmente um sucesso. E contribuiu para a interpretação de uma falha técnica como tendo sido censura. A transmissão voltou somente depois que

o ministro já havia respondido à pergunta. Quando, mais adiante, Mendonça Filho comentou novamente sobre o caso de fraude, o ouvinte que não tivesse essa informação até aquele momento teria ficado sem referência sobre o que estava sendo comentado.

A edição e o fio tênue entre a notícia e o espetáculo

A Ouvidoria analisou as edições do dia 18/11 dos telejornais Repórter Brasil Tarde e Repórter Brasil Noite. Os assuntos deste dia foram os desdobramentos da prisão de dois ex-governadores do Estado do Rio de Janeiro, na quarta-feira (16/11). Sérgio Cabral, suspeito de cobrar propinas milionárias para fechar contratos públicos, e Anthony Garotinho, suspeito de compra de votos nas últimas eleições.

A dramática situação econômica do Estado do Rio de Janeiro certamente foi combustível para o clima de revolta das pessoas que decidiram acompanhar ao vivo as cenas das prisões. A mídia não poupou esforços para exibir a humilhação dos que antes foram autoridades máximas de um estado que hoje se declara falido, ameaçando repassar a conta para o contribuinte.

E aí se põe uma questão, que é a diferença entre *interesse público* e *interesse do público*, interpellando a decisão editorial e a edição sobre o limite tênue que separa a notícia do espetáculo. A abordagem dos telejornais da emissora pública sobre as prisões nos convida a essa reflexão.

No Repórter Brasil Tarde, o texto lido pela apresentadora, anunciando a reportagem, destacou a cabeça raspada de Sérgio Cabral e a resistência de Anthony Garotinho a entrar na ambulância:

"O ex-governador do Rio Sérgio Cabral teve a cabeça raspada depois de chegar ao presídio de Bangu VIII. Cabral e o outro ex-governador preso pela PF, Anthony Garotinho, passaram a noite na mesma cadeia em celas diferentes. E Garotinho tentou resistir ao ser levado para o presídio dentro de uma ambulância".

Um detalhe: a apresentadora não diz "Polícia Federal", mas apenas "P-F", o que não é a melhor forma. Mas a questão principal é se a informação mais importante sobre o caso, nesse dia, seria mesmo a cabeça raspada de Sérgio Cabral e Anthony Garotinho se debatendo ao ser levado para a ambulância. Não estaríamos nos deixando levar pelo espetáculo, ao colocar esses aspectos em primeiro plano?

Em seguida, a apresentadora informa: *"Quem atualiza essa situação pra gente, ao vivo, é a repórter..."*

E logo no início do texto, a repórter repete as mesmas informações que já haviam sido dadas pela apresentadora:

"...o ex-governador Sérgio Cabral teve a cabeça raspada ontem ao dar entrada no presídio de Bangu. Segundo a SEAP (Secretaria Estadual de Administração Penitenciária) o procedimento é padrão para todos os detentos. Sérgio Cabral divide uma cela de nove metros quadrados com outros cinco internos... Ele aceitou o cardápio do café da manhã de hoje que foi pão com manteiga e

café com leite, mas ele negou o cardápio do jantar de ontem, que é o mesmo cardápio do almoço e é composto por arroz ou macarrão, feijão, farinha, carne branca ou vermelha, salada, legumes, refresco e também uma sobremesa. Sérgio Cabral foi preso ontem na casa dele...”

Os dados de “atualização” das informações sobre Anthony Garotinho também são resumidamente descritivos da situação dele no presídio, como se fossem apenas argumento para mostrar novamente as imagens do ex-governador se debatendo ao ser levado para a ambulância:

“Já o ex-governador Anthony Garotinho também está aqui no presídio de Bangu, só que ele está numa Unidade de Pronto Atendimento-UPA. Ele foi examinado, ele está sendo monitorado por um aparelho cardíaco e também está recebendo auxílio de um cardiologista. Anthony Garotinho resistiu muito ontem quando ele deixou o Hospital Municipal Souza Aguiar para ser trazido aqui para o presídio de Bangu. Vamos acompanhar na reportagem”.

E repetem-se as imagens do dia anterior, editadas a partir do ponto em que Garotinho já está se debatendo na ambulância (assista ao [vídeo 1](#)).

Em outra emissora, podemos ver a cena completa, em que Garotinho está quieto na maca, sendo conduzido para a ambulância. Somente ao se aproximar da porta do veículo, ele tenta se levantar, apontando para o lado, como se respondendo agressivamente a alguém, e somente então começa a se debater. Neste vídeo, o repórter conta o que realmente aconteceu na saída de Garotinho do Hospital Souza Aguiar: o ex-governador tentou levantar da maca, discutindo com uma pessoa que estava ao lado. Neste momento, ele não estava reagindo ao ser conduzido ao presídio (assista ao [vídeo 2](#)).

Em outros telejornais o vídeo também foi editado, suprimindo exatamente essa parte em que Garotinho está quieto e se altera, quando aponta para alguém. Em um deles, o corte de edição ocorre somente nesta cena. Editar esse detalhe ou não se referir a ele altera a veracidade dos fatos, criando a falsa impressão de que o ex-governador esperneava o tempo todo, resistindo à prisão. Embora não seja nossa função analisar a mídia comercial, a referência à forma como o jornalismo de outras emissoras tratou o assunto contribui para a reflexão proposta pela Ouvidoria (assista aos [vídeo 3](#) e [vídeo 4](#)).

E isso nos chama a atenção para o seguinte problema: a adesão dos jornalistas a pacotes prontos de informação, que se reproduzem entre os diferentes veículos – se um erra ou omite, os outros seguem atrás. Mas quando a imagem contradiz o texto, merece e deve ser apurada. Há uma grande diferença entre reagir à prisão e reagir a uma ação de outra pessoa. Pode parecer um detalhe, mas aponta para a qualidade da apuração, do texto, da edição e afeta a credibilidade da notícia.

As cenas de desespero da mulher e da filha do ex-governador também foram exploradas com destaque de áudio na TV Brasil.

No Repórter Brasil Noite, o texto lido pelos apresentadores estava adequado. Na reportagem, muito precisa, uma observação sobre a edição: as cenas do ex-governador Anthony Garotinho aparecem apenas a partir do momento em que ele já está dentro da ambulância, se debatendo. A edição (assista ao [vídeo 5](#)) mostra essa mesma imagem duas vezes, com um texto que também merece ser analisado:

"... Anthony Garotinho teve uma crise de hipertensão e estava internado no Hospital Municipal Souza Aguiar. Esse vídeo mostra ele reagindo, quando foi retirado da enfermaria. Na hora de ser colocado na ambulância, Garotinho continuou revoltado como mostra o vídeo gravado pelo repórter da Agência Brasil..."

Assim como em outros telejornais, a edição do vídeo produz o sentido de que Garotinho estaria reagindo a ser levado para o presídio, desde que saiu da enfermaria, o que não condiz com os fatos. Além de a edição da imagem suprimir a cena em que ele está quieto, na maca, o erro de regência do verbo "reagir" contribui para reforçar a interpretação, pelo público, de que ele reagia, não a alguém com que discutiu, mas a ser levado para o presídio (ver quadro abaixo). A correção do uso do idioma também é fundamental para que se evite distorções na compreen-

Reagir, regência: 1 - Alguém reage a ou contra (tr. ind.): Reagiu às insinuações maldosas. A opinião pública reagiu contra as ameaças. 2 - Alguém reage, apenas (intr.): Depois de sofrer o segundo gol, o time reagiu e ganhou a partida. / O paciente afinal reagiu.

Manual de Redação e Estilo de O Estado de S. Paulo

são dos fatos.

Parece apenas um detalhe, mas a apuração correta tornaria a cobertura feita pela TV Brasil menos espetacularizada. O Manual de Jornalismo da EBC, que orienta não apenas o Jornalismo, mas também o olhar da Ouvidoria, diz o seguinte: "A EBC não publica imagens e áudios que tiverem potencial de constrangimento, a não ser que seja parte de informação relevante para o interesse público" (pág. 47). Nesse caso, de acordo com o Manual, o correto seria não divulgar as imagens de constrangimento e humilhação do ex-governador, que ainda não fora julgado.

Por outro lado, a não divulgação dessas imagens poderia ser interpretada, pelo público, não como respeito à dignidade humana, que devemos a todos, mas como uma forma de censura ou, até mesmo, tentativa de proteger a imagem dos ex-governadores. Como sair desse dilema?

Cobertura tímida da TV Brasil sobre a saída de ministro da Cultura

Marcelo Calero pediu demissão do cargo de ministro da Cultura no dia 18/11, sexta-feira, alegando razões pessoais. No fim de semana, mais exatamente no sábado (19/11), em entrevista ao jornal *Folha de S.Paulo*, ele afirmou que o ministro da secretaria de Governo, Geddel Vieira Lima, o pressionou a intervir junto ao Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional (Iphan) para liberar a construção de um edifício de alto padrão em Salvador, onde ele adquiriu um imóvel. E cinco dias depois (23/11) Calero também deu um depoimento na Polícia Federal do Rio de Janeiro sobre o caso.

O empreendimento não foi autorizado pelo instituto e por outros órgãos por ferir o gabarito da região, que fica em área tombada. Também em entrevista à *Folha*, Geddel admitiu ter conversado com Calero sobre a obra, mas negou tê-lo pressionado. No Repórter Brasil Noite, na sexta-feira (18/11), quando ainda não havia sido publicada a entrevista do ex-ministro no jornal, o fato foi tratado em nota:

"O ministro da Cultura, Marcelo Calero pediu demissão hoje no final da tarde. De acordo com a assessoria do Ministério a saída se deve a divergências com integrantes do governo. Calero assumiu em maio deste ano. O Palácio do Planalto já anunciou que o deputado Roberto Freire, do PPS de SP será o novo ministro da Cultura."

No dia seguinte, sábado (19 /11), nada foi dito nos telejornais Repórter Brasil Tarde e Noite, mesmo após a publicação, no início da manhã, da entrevista ao jornal *Folha de S. Paulo* em que o ex-ministro Marcelo Calero acusa Geddel Vieira Lima de tê-lo pressionado. O assunto só voltou a ser tratado na emissora pública na segunda-feira (21/11), quando o caso já era manchete nos diversos veículos de imprensa:

A entrada ao vivo da repórter informou sobre a reunião da Comissão de Ética que estaria tratando do caso do ministro da secretaria de Governo:

"Na reunião de hoje tem sete conselheiros, cinco votaram pela abertura de um processo para investigar a conduta de Geddel Vieira Lima. Um dos conselheiros pediu vista e o outro não se pronunciou. A decisão definitiva foi jogada para o dia 14 de dezembro, e até lá, se nenhum conselheiro mudar o seu voto, tecnicamente o conselho vai então abrir um processo contra Geddel Vieira Lima."

A repórter também informou que o Conselho não pode punir, mas pode recomendar algumas providências ao Presidente da República, inclusive a demissão de Geddel Veiria Lima, e destacou a repercussão no Congresso Nacional:

"O assunto também repercutiu no Congresso Nacional e o PT prometeu entrar com uma representação na Procuradoria Geral da República; o PC do B vai tentar fazer uma acareação entre Calero e o ministro Geddel Vieira Lima na próxima semana".

No Repórter Brasil Noite, a matéria foi dada de maneira discreta, sem constar da escalada, onde são elencados os principais assuntos do dia. No texto dos apresentadores, apenas a informação de que o Conselho de Ética da Presidência da República acabara de decidir abrir processo contra o ministro Geddel Vieira Lima, sem referência à memória do fato, necessário para situar o telespectador. Em seguida, em entrada ao vivo, o repórter, em longo texto, narra todos os detalhes da decisão do Conselho de Ética e os riscos da decisão para Geddel Vieira, para somente então referir-se ao motivo daquela decisão.

Na terça-feira (22/11), o assunto continuou ausente da pauta dos dois telejornais. No Repórter Brasil Noite, porém, dois personagens da história - o superintendente do Iphan na Bahia e a presidente nacional do Iphan - apareceram em uma reportagem produzida em colaboração com a TVE da Bahia, sobre o trabalho do Iphan na restauração do Forte São Marcelo. O Forte, outro componente do patrimônio da capital baiana, está próximo (5Km) à área tombada vizinha ao prédio onde o ministro Geddel comprou um apartamento, mas a matéria não fez nenhuma referência à polêmica em torno da obra.

No dia seguinte (23/11), os dois telejornais voltaram à cobertura, utilizando a posse do novo ministro da Cultura, o deputado Roberto Freire (PPS-SP), como gancho. O assunto não entrou na escalada de nenhum dos dois telejornais e o foco e o tempo dedicado ao tema variaram de uma edição para outra.

No Repórter Brasil Tarde, a cobertura foi mais extensa, de quase dois minutos de duração, e a maior parte da reportagem apresentou uma atualização dos fatos referentes à controvérsia. Sobre a posse em si, a reportagem constatou que Geddel não compareceu e que as circunstâncias que levaram a saída do ex-ministro Calero não foram mencionadas no evento. Na complementação, além de observar que o pedido de demissão do ex-ministro se devia às alegadas "pressões" feitas por Geddel, a reportagem constatou que a Comissão de Ética Pública tinha aberto um processo na segunda-feira (21/11) para investigar se houve "tráfico de influência"; que um dos integrantes da Comissão tinha submetido seu pedido de afastamento em consequência de alguns jornais questionarem sua isenção no caso, devido às suas supostas ligações com a construtora do edifício; que o presidente Temer já tinha manifestado a intenção de manter o ministro no cargo; e que Geddel tinha recebido a visita de deputados da base aliada, levando um manifesto de apoio a ele.

Na edição do Repórter Brasil Noite a cobertura foi mais resumida - de pouco mais que um minuto de duração - e superficial, focando principalmente a posse, com um vídeo da cerimônia e informações sobre a carreira do novo titular. Houve referências ligeiras à abertura das investigações pela Comissão de Ética Pública e às acusações feitas pelo ex-ministro Calero na entrevista à *Folha* no sábado (18/11).

Na quinta-feira (24/11), o assunto desapareceu de novo da pauta, com a exceção de uma nota curta - de 40 segundos de duração - inserida como a última notícia no Repórter Brasil Noite. Segundo a reportagem, o jornal *Folha de São Paulo* divulgou que o ex-ministro Calero, em depoimento à Polícia Federal, teria dito que foi "enquadrado" pelo presidente Temer a resolver o impasse com o ministro Geddel. Em seguida informou-se a negação do Palácio do Planalto em relação à acusação do presidente ter pressionado o ex-ministro.

A cobertura se intensificou na sexta-feira (25/11), quando o ministro Geddel divulgou na manhã seu pedido de demissão. A abordagem mais extensa foi na edição do Repórter Brasil Tarde. A notícia da demissão foi a primeira anunciada na escalada e a primeira apresentada no primeiro bloco do programa. A reportagem, que durou seis minutos, foi reforçada pela participação, do começo ao fim, de uma mesma repórter, em alguns momentos ao vivo em frente do Palácio do Planalto e, em outros, em reportagem gravada.

Na matéria que o porta-voz da Presidência justificou o comportamento do presidente nos seus encontros com Calero, apareceu primeiro o vídeo da coletiva, com a repórter fazendo um resumo da explicação. Somente na parte final, o vídeo foi acompanhado pelo áudio da fala do porta-voz. A reportagem terminou com a repórter de volta ao vivo, com notícias sobre a nota do Calero, negando os boatos de ter marcado uma audiência com o presidente para fazer uma gravação da conversa, e sobre as repercussões no Congresso da saída do Geddel.

No final da edição houve ainda uma curta matéria, de 44 segundos, com a mesma repórter ao vivo, dando as últimas notícias sobre o assunto: que o sucessor do Geddel ainda não tinha sido anunciado e que a Comissão de Ética Pública iria prosseguir na investigação.

No Repórter Brasil Noite, a cobertura foi mais curta (4m22s de duração) e recebeu menos destaque. Na escalada foi o terceiro dos cinco temas anunciados - "*E vamos mostrar toda a repercussão da saída da Secretária do Governo do ministro Geddel Vieira Lima*".

Os apresentadores leram resumos sobre as denúncias feitas pelo ex-ministro Calero na entrevista à *Folha* e no depoimento à Polícia Federal. Em seguida apareceram uma tomada panorâmica do Palácio do Planalto, com imagens da carta de demissão do Geddel, acompanhadas em off pela narração de um repórter, contando a saída de Geddel e lendo os trechos da carta que foram destacados nas imagens. Depois o foco passou para as repercussões no Congresso, primeiro da oposição, com o senador Lindbergh Farias (PT-RJ) prometendo entrar com uma ação de impeachment contra o presidente Temer, e em seguida da base aliada, com o senador Aécio Neves (PSDB-MG) afirmando apoio ao governo.

Em outra matéria, uma retrospectiva do caso, com fotos e vídeos dos dois ex-ministros e, principalmente, do depoimento do Calero à Polícia Federal, com trechos destacados e lidos pelo repórter. Foi mostrada também uma foto do edifício que seria construído em Salvador. No entanto, a foto, fora de contexto, não dava a dimensão de como interferiria no ambiente formado pelo conjunto de obras tombadas. O impacto visual do edifício neste ambiente foi o que motivou a decisão do Iphan nacional quando o órgão embargou a construção.

Em seguida, um vídeo com trechos da coletiva dada na véspera pelo porta-voz da Presidência. O repórter informou que a Comissão de Ética Pública continua com a investigação. A reportagem terminou de volta no estúdio, onde a apresentadora leu um resumo do texto da nota emitida pela advogada-geral da União, negando ter recebido orientações para o direcionamento da AGU no caso.

Análise de uma edição do programa *Nos Corredores do Poder*

A Ouvidoria analisou a edição do programa *Nos Corredores do Poder* que foi ao ar no dia 29 de novembro de 2016. O programa, de meia hora, não deu o devido espaço aos temas importantes daquele dia. Somente a tragédia de Chapecó (SC) recebeu ampla cobertura. Outros temas de interesse público foram deixados em segundo plano: as violentas manifestações em frente ao Congresso Nacional contra a votação da Proposta de Emenda à Constituição (PEC) que impõe limites para gastos públicos; a votação da medida provisória que prevê a Reforma do Ensino Médio, e a votação das medidas contra a corrupção.

No início do programa, já na chamada das manchetes principais do dia, faltou mais informações sobre as manifestações em frente ao Congresso Nacional:

"A partir de agora você confere com a gente as notícias que circularam hoje nos corredores do poder. A tragédia com o time do chapecoense foi de fato a principal notícia do dia. Toda a comoção nacional, a repercussão entre autoridades. Mas, a gente vai falar também sobre as votações no Congresso Nacional, onde a gente está agora e neste momento acontece um protesto na área principal, em frente ao prédio do Congresso Nacional, no gramado ao lado dos lagos e onde agora há pouco houve, inclusive, atos de depredação. Chegaram até a capotar um carro. Todos os detalhes você confere com a gente a partir deste momento, você acompanha Nos Corredores do Poder na TV Brasil e na Rádio Nacional".

No primeiro bloco, entrou a apresentadora com informações gerais sobre a queda do voo na Colômbia. Sobre os desdobramentos da manifestação na Esplanada dos Ministérios nada foi

dito. Na tentativa de ouvir o maior número possível de autoridades sobre a tragédia de Chapecó, a apresentadora chamou a repórter da Rádio Nacional para dar mais detalhes sobre o assunto. A repórter destacou as medidas tomadas pelo governo brasileiro, como a decretação do luto de três dias, com bandeiras a meio mastro. No fim da narração, foram inseridas imagens das bandeiras a meio mastro em alguns locais da cidade. As imagens entraram soltas sem nenhuma informação do local onde foram filmadas e com áudio ambiente, onde se ouvia apenas o barulho do vento e dos carros que passavam.

E aí, mais uma vez, sem nenhum aviso para o público, entrou a entrevista com o presidente Michel Temer, lamentando o acidente e dizendo que dará apoio às vítimas e aos familiares. Logo depois, volta a repórter da Rádio Nacional destacando a nota publicada pelo presidente. Com destaque para o texto escrito na tela, a nota repetiu praticamente as mesmas frases do que ele já havia dito anteriormente, na gravação. O telespectador só vai ter mais informações sobre as medidas que o governo brasileiro irá tomar quando a repórter leu a nota do ministério das Relações Exteriores, com o texto também em destaque na tela, informando que a embaixada em Bogotá está deslocando funcionários para prestar assistência às vítimas e aos familiares.

Em seguida, voltou a apresentadora, que repetiu as informações que a repórter tinha acabado de dar de que o governo disponibilizou transporte para os parentes das vítimas. A apresentadora aproveitou o gancho para dizer que havia conversado com o ministro da defesa, Raul Jungmann, logo pela manhã, e exibiu um vídeo que foi gravado dentro do carro em movimento, com imagem e áudio ruins. Em uma gravação longa, principalmente em relação à falta de qualidade, o ministro dá todos os detalhes da operação de ajuda às vítimas do acidente aéreo.

Logo depois, a apresentadora chama a repórter que cobre o Congresso Nacional para falar sobre a repercussão entre os parlamentares. A repórter, muito segura, destacou as declarações do presidente da Câmara dos Deputados, Rodrigo Maia, pelo twitter, e enquanto ela narrava, uma arte no vídeo mostrava em destaque o texto escrito por ele em solidariedade aos familiares das vítimas. A repórter destacou ainda as declarações do presidente do Senado federal, Renan Calheiros, que divulgou uma nota pública, que também foi destacada na tela, lamentando a notícia do acidente aéreo.

A repórter entrou em seguida informando ainda que o fato repercutiu no Congresso Nacional, onde antes do início das sessões, tanto em Plenário, como nas Comissões, fizeram um minuto de silêncio em homenagem aos mortos no acidente aéreo. O vídeo editado que entra na sequência deixou o público confuso, já que não identificou as pessoas que estavam falando e nem os locais onde estavam sendo feitas as homenagens.

A entrada da repórter da Agência Brasil foi muito boa, com informações consistentes sobre os problemas que a companhia aérea já havia enfrentado aqui no Brasil. A utilização de artes criativas, trazendo mais informações sobre o assunto, ajudaram a esclarecer o telespectador. Em seguida, a sonora do prefeito de Chapecó foi exibida. Bem editada e sem repetir informações. E a repórter finalizou com novas informações, como a de que a caixa preta do avião já havia sido encontrada.

A apresentadora então volta a dar informações sobre o presidente Temer, destacando, dessa vez, a conversa dele com o presidente colombiano, ocorrida mais cedo, para lamentar o acidente e agradecer a parceria entre os dois países.

No segundo bloco do programa *Nos Corredores do Poder*, a apresentadora fez uma longa exposição do que já havia sido tratado no primeiro bloco: a tragédia de Chapecó. Em seguida, finalmente chamou a atenção para as votações no Congresso Nacional. Só que em certo momento do texto dela ficou uma dúvida no ar: ela estaria falando de uma terça-feira no Congresso Nacional ou de uma quarta-feira, dia mais movimentado da semana?

Foi quando ela disse: *"(...) você vai conferir com a gente, tanto pela TV Brasil como pela Rádio Nacional, as informações sobre a pauta que está tramitando numa quarta-feira, que a gente sabe que a quarta-feira é sempre o dia mais movimentado do Congresso Nacional. E hoje, na comissão de assuntos econômicos do Senado Federal foram aprovadas duas matérias, que a gente inclusive pede para que você que está nos acompanhando, nos ouvindo mande a sua manifestação (...)".*

Logo depois ela chamou a repórter da Rádio Nacional para dar os detalhes sobre as duas propostas que estavam sendo votadas na Comissão de Assuntos Econômicos (CAE) do Senado Federal: a que tratava da redução dos salários dos parlamentares e a que limitava as taxas de juros cobradas em empréstimos por meio de cartões de crédito. A repórter apresentou uma matéria sobre a redução dos salários dos parlamentares. Neste momento, foram exibidas imagens externas e internas de arquivo do Congresso Nacional completamente vazio. Isso em um dia de grande manifestação do lado de fora, que culminou com enfrentamentos entre os manifestantes e a polícia. A outra pauta, sobre a redução dos juros do cartão de crédito, também foi tratada superficialmente.

Em seguida, o assunto foi a votação do primeiro turno da PEC do teto dos gastos. A apresentadora afirmou que era a matéria mais importante do dia, como já havia classificado o acidente com os jogadores de Chapecó. Chama então a repórter que cobre o Congresso Nacional que, agora sim, detalha as manifestações que estão ocorrendo do lado de fora do Congresso Nacional. Quase no final do segundo bloco, finalmente são exibidas as imagens das manifestações do lado de fora do Congresso Nacional. Era possível ver os enfrentamentos entre os manifestantes e a polícia, mas não havia imagens dos carros tombados, como destacou a apresentadora.

Outro ponto a ser avaliado foi quando a apresentadora afirmou que as imagens dos conflitos que acabaram de ser exibidas foram feitas por ela antes do início do programa, de dentro da assessoria de imprensa do Senado Federal. Foi feita pelo celular? Ou foi feita pelo cinegrafista que estava com ela dentro do Comitê de Imprensa do Senado Federal?

A forma como a apresentadora refere-se a alguns temas também são inadequados, parecendo fazer a defesa de ponto de vista do governo, quando ao jornalista compete uma postura de distanciamento: *"(...) a gente ressalta que esta é uma matéria fundamental para o governo conseguir fazer o ajuste fiscal no país. Justamente como o governo do presidente Michel Temer ressaltou ao assumir, encontrou um rombo muito grande nas contas públicas e para poder ajustar essas contas precisa limitar os gastos (...)".* A apresentadora afirmou ainda que *"foi justamente sobre isso, sobre essa necessidade de apertar os cintos, limitar os gastos, que o presidente Michel Temer hoje, inclusive, falou quando estava num seminário, tratando justamente sobre economia"*. E na gravação do presidente Michel Temer voltou o tom oficialista, quando a apresentadora adianta tudo o que ele disse. Foram quase dois minutos de sonora sem nenhuma informação nova.

Logo depois, a apresentadora destacou outra matéria de interesse do governo que estava em apreciação no Congresso Nacional, a medida provisória que trata da Reforma do Ensino Médio. O assunto não mereceu nem três minutos do programa *Nos Corredores da Notícia*. A ocupação das escolas em protesto contra as reformas do ensino tomou conta dos noticiários no mês passado, provocando até a realização das provas do Enem em duas etapas. O assunto, portanto, merecia um destaque maior no programa.

E para fechar a análise, o assunto que realmente talvez tenha sido um dos mais importantes do dia ficou para o final. E, novamente, não mereceu nem três minutos da atenção do programa: a votação das medidas contra a corrupção. O tema é de interesse público e mereceria mais atenção da edição. A impressão que passou foi de que não era necessário detalhar esse e nem os outros assuntos, exceto a tragédia de Chapecó e as colocações do presidente Michel Temer sobre isso. No encerramento houve uma falha técnica: os créditos subiram sem áudio.

Direto da Ansa sem edição

Há textos jornalísticos que perdem quase todo o sentido quando não estão acompanhados por imagens.

O título de uma notícia, publicada sem imagens pela Agência Brasil na terça-feira (1/11), anunciou *"Satélite mostra destruição na Itália após terremotos"*. Como o título sinaliza, a reportagem, que resumiu uma matéria divulgada no site da agência parceira Ansa na mesma data, partiu da perspectiva de um satélite e fez uma abordagem enfatizando mais as imagens da destruição do que da destruição propriamente dita.

As imagens, segundo a matéria, possibilitam uma comparação, antes e depois do abalo, da cidade de Nórchia, que fica próxima ao epicentro do terremoto que atingiu a região em 30/10.

Dos cinco parágrafos da matéria, quatro se referiram à maneira em que as imagens foram captadas e processadas.

O terceiro parágrafo exemplifica como o assunto foi tratado: *"No mapa, foram sinalizados em vermelho os pontos que desabaram no terremoto ou que sofreram algum dano. Excluindo as áreas de vegetação, quase todos os quarteirões com imóveis construídos possuem a sinalização vermelha"*.

A matéria no site da Ansa (confira [aqui](#)) foi acompanhada por um mapa gerado pela Google Imagens, com áreas vermelhas que indicam onde houve diferenças nas imagens feitas antes e depois do abalo. Além do mapa, uma foto mostrou a destruição em uma das ruas da cidade. Assim, com o auxílio destas amarrações, o texto faz sentido. Na reportagem da Agência Brasil, que veio sem nenhuma imagem, o texto deixou os leitores pairando no espaço.

Conteúdo sem referência nem autoria

Em 03/11 o canal "Para pais" na seção "Destaques por Canal", na capa do Portal EBC, exibiu um conteúdo intitulado *"12 dicas para ajudar crianças a fortalecer a autoestima"*. O crédito do artigo é atribuído ao [Desenvolvimento Infantil – FMCSV](#).

O que primeiro chamou a atenção do monitoramento foi uma das dicas, a nona, *"Faça elogios sem exageros e com objetividade"*. De acordo com o autor, *"comentários objetivos, que enalteçam os feitos da criança, devem também ser feitos na frente de outras pessoas, para que ela se sinta valorizada e útil"*. Independentemente de concordar ou não com esta dica, os leitores poderiam querer saber mais sobre as credenciais de quem dá esta orientação, bem como os outros aconselhamentos dados nas dicas.

A busca, porém, seria em vão. A fonte creditada, cujo site é acessado quando se clica no crédito, é a Fundação Maria Cecília Souto Vidigal, dedicada a atividades relacionadas à promoção do desenvolvimento integral na primeira infância. Porém, o autor do artigo reproduzido pelo Portal EBC não é a Fundação, que pegou o artigo em um blog chamado "A mente é brilhante".

Um clique no nome da fonte, no final do artigo, leva para o site do blog. Porém, não há nada no blog, nem nas páginas do blog nas redes sociais, que identifique os responsáveis, nem seus nomes, nem as organizações, empresas, etc., com as quais eles são associados. Tampouco se sabe quem produz os conteúdos e de que fontes se utilizam.

Portanto, o Portal EBC reproduziu um conteúdo sem referência e autoria confiáveis. O fato de serem classificadas como "dicas" não dispensa os necessários cuidados jornalísticos, e se são veiculadas pelos veículos da EBC, elas também são parte da responsabilidade jornalística da EBC.

Segundo o Manual de Jornalismo da EBC (página 35, "Procedência das informações"):

"A origem e a qualidade da informação que um órgão de imprensa apresenta aos cidadãos nem sempre são evidentes por si sós. Assim, como norma geral, deve-se fornecer o maior número possível de indicações sobre a procedência das informações, para que o público avalie o seu peso e seu nível de credibilidade". Esta dica foi cumprida no sentido formal nos créditos atribuídos na matéria. No entanto, os pais da criança continuam desconhecidos.

Siglas em inglês

Na terça-feira (8/11) a Agência Brasil divulgou uma matéria sobre o plano dos governos do Brasil e de Portugal de criar um centro de pesquisas no Arquipélago dos Açores. O centro, que posteriormente deverá contar com a participação de outros países, pretende utilizar os recursos da investigação espacial (por satélite) para realizar projetos e atrair investimentos em várias áreas, tais como ensino, negócios, energia, oceanos e clima.

Segundo o lide da matéria, *"Brasil e Portugal farão, em abril de 2017, nos Açores, uma cúpula luso-brasileira para firmar cooperação bilateral na criação do Centro de Pesquisa Internacional dos Açores (Air Center, na sigla em inglês)".* Na realidade, a sigla em inglês do centro é o AIR Center, com letras maiúsculas, sendo uma abreviação de Azores International Research Center. O conjunto AIR corresponde às letras iniciais das três primeiras palavras no nome. Em relação às siglas (abreviações) em inglês, o Oxford Dictionary explica que *"if you're using the first letter of the abbreviated words, every letter should be a capital"*. Traduzido em português: *"se você usar a primeira letra das palavras abreviadas, todas as letras devem ser em caixa alta"*.

Em caixa baixa, como no lide da matéria da Agência Brasil, Air Center é facilmente entendido como Centro Aéreo, especialmente levando em conta que a instalação vai, de fato, envolver atividades aéreas. Mas perde as referências Açores, Internacional e Pesquisa. A notícia divulgada dias antes pelo Portal Brasil, veículo do governo federal, não cometeu este erro.

Acertos geográficos no mapa da Agência

Erros relacionados aos detalhes geográficos em matérias sobre os Estados Unidos já foram temas de observações críticas da Ouvidoria. Mas na matéria "*Manifestantes voltam a protestar contra Trump nos EUA; uma pessoa é baleada*", publicada este sábado (12), o correspondente da Agência Brasil naquele país deu um show de acertos. Além de registrar que a capital do estado de Washington é Olympia, a reportagem identificou Kansas City corretamente como a maior cidade do estado de Missouri - maior ainda que St. Louis, que talvez seja mais conhecida - sem ser a capital, que é Jefferson City, uma cidadezinha com quarenta e poucos mil habitantes. Miami também foi identificada corretamente como a maior cidade no estado da Flórida, também sem ser a capital.

E a capital de Mato Grosso é...

Na edição de 9/11, o locutor do Nacional Informa, jornal veiculado em rede de hora em hora, na edição das 22h, comete um erro ao afirmar que Campo Grande é a capital de Mato Grosso. A nota informa: *"O Ministério das Cidades e a Caixa Econômica Federal assinaram hoje o primeiro contrato de empreendimento habitacional para atender famílias com renda de até 2 mil 350 reais pelo Programa Minha Casa, Minha Vida. O primeiro empreendimento na chamada faixa 1,5, relançada pelo governo em setembro, será construído em Campo Grande, capital de Mato Grosso."*

A mesma notícia foi veiculada pela Agência Brasil sem o erro: *"Governo assina primeiro contrato de nova faixa do Minha Casa, Minha Vida"*.

No relatório de setembro, a ouvidoria comentou um erro de localização cometido por um correspondente da Agência Brasil nos Estados Unidos: *"Quando se trata de lugares distantes, há de se esperar que todo jornalista se previna contra equívocos na identificação das entidades geográficas/administrativas daqueles locais, embora ninguém esteja livre de cometer equívocos. Mas quando o veículo tem um correspondente no lugar, este tipo de erro não deveria ocorrer. Seria o equivalente, por exemplo, a um jornalista radicado no Brasil dizer que Campo Grande é capital de Mato Grosso, e não de Mato Grosso do Sul."*

O exemplo de erro citado pela Ouvidoria foi justamente o que aconteceu na edição do jornal.

O debate que não houve

Na quinta-feira (3/11) a Agência Brasil publicou uma matéria sobre uma audiência pública na Comissão de Assuntos Econômicos (CAE) do Senado, na qual a PEC dos gastos públicos foi avaliada por dois economistas. Os dois fizeram críticas a respeito da proposta. Daí o título da matéria: *"PEC do Teto deve aumentar desigualdade social, dizem economistas"*.

Quando o outro lado não comparece, não há debate. Para o público, não basta a reportagem reproduzir trechos das declarações dos especialistas e acrescentar, como contraponto, uma citação retirada de outra etapa da tramitação da proposta. É preciso também identificar os presentes e os ausentes no evento e fornecer informações para esclarecer porque o debate não aconteceu.

O outro lado da questão foi apresentado, de forma resumida, no final da matéria, através das referências ao parecer favorável à proposta dada dois dias antes (1) pelo relator da PEC na Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJ) do Senado, o senador Eunício de Oliveira (PMDB-CE). Em toda a matéria ele foi o único senador cujo nome e filiação partidária foram mencionados. A única outra informação relacionada ao posicionamento das forças políticas envolvidas no debate foi a observação de que *"o Ministério da Fazenda foi convidado para participar da audiência na CAE, mas não enviou representante"*.

A matéria foi correta na apresentação dos argumentos dos dois economistas e foi correta na inclusão de uma referência ao outro lado da questão. Mas a cobertura de uma audiência pública no Senado requer informações que vão além da abordagem imparcial dos lados do debate e da constatação que um dos convidados se recusou a participar. No tratamento do Poder Legislativo, segundo o Manual de Jornalismo da EBC (página 54): *"(...) o jornalismo da EBC tem de propiciar ao cidadão os meios para participar, compreender e avaliar a maneira como as casas legislativas – federais, estaduais e municipais – tratam as questões que interessam à sociedade"*.

Para uma audiência pública no Senado Federal, isto significa que a reportagem também deveria estar atenta aos aspectos procedimentais, tais como as condições nas quais o evento foi incluído no calendário da tramitação da proposta na casa, e, além das falas dos convidados, à participação dos integrantes da casa e dos representantes do público que assistiram à sessão.

Pelas informações que constam nas matérias que a Agência Brasil havia publicado anteriormente sobre a tramitação da PEC, a audiência pública na CAE não estava agendada. O calendário acordado entre os líderes marcou uma audiência pública na CCJ para 08/11 e a votação do relatório na CCJ no dia seguinte. Portanto, seria interessante saber como a audiência pública na CAE surgiu.

O cumprimento do rito de apresentar os dois lados também fez com que a matéria não refletisse a parcialidade das posições que foram de fato manifestadas durante a sessão. Não foi apenas o representante do Ministério da Fazenda que deixou de comparecer. Os senadores governistas também boicotaram a audiência, com o resultado de que os dois economistas que participaram não tiveram que responder perguntas antagônicas.

A parcialidade que caracterizou a sessão, na qual todas as intervenções serviram para "levantar a bola", foi reforçada por outros fatos que a reportagem não registrou. A presidente da CAE, senadora Gleisi Hoffmann (PT/PR), que dirigiu a sessão, e dois dos outros 3 senadores que participaram pertencem à oposição. O terceiro, Roberto Requião (PMDB/PR), é um dissidente nas fileiras dos partidos que formam a base aliado do governo.

Houve também um viés no segmento do público que usou a palavra na sessão: uma integrante do Conselho Federal de Serviço Social, uma economista que é Coordenadora Nacional da Auditoria Cidadã da Dívida; dois estudantes universitários (representando a UnB e a UNE) e cinco representantes sindicais.

Nem tanto ao mar, nem tanto a terra

"Temer diz que gravar um presidente é 'gravíssimo' e pede divulgação de conversa" – até aí, tudo certo. Mas no Portal EBC, o título atribuiu à declaração uma ênfase que não condiz com os fatos: *"Temer diz que gravar um presidente é 'gravíssimo' e **exige** divulgação de conversa"*.

Para serem atraentes e conquistarem o público para a leitura da reportagem, os títulos devem mesmo guardar certa ênfase. Mas o limite entre a ênfase e o exagero é muito tênue e pode comprometer a exatidão da informação, levando o leitor a interpretações desabonadoras para o veículo. Entre os verbos *pedir* e *exigir* há uma larga distância de sentido, principalmente quando o sujeito da oração é um presidente da República e o objeto direto é uma gravação polêmica.

Para temas polêmicos, única saída é rigor jornalístico

O Conselho Curador da EBC foi extinto no início de setembro, através da Medida Provisória 744, que, além de extinguir o Conselho, fez outras alterações na administração da empresa. Para obter um parecer sobre a transformação definitiva da MP em lei até a data limite de 9/2/2017, quando a MP começará a trancar a pauta da Casa onde estiver tramitando, criou-se uma Comissão Mista no Congresso. Duas audiências públicas já foram realizadas para debater o tema. Na segunda dessas audiências, realizada em 29/11, o tema central foi a extinção do Conselho Curador da EBC. A reportagem que a Agência Brasil publicou sobre a sessão, com o título *"MP que reformulou a EBC volta a ser discutida no Congresso"*, passou aos leitores a impressão de que a audiência tratou, de forma superficial, temas meramente administrativos.

Na edição da reportagem, apenas quatro dos convidados foram citados em uma parte da matéria introduzida pelo subtítulo "Independência". De Tereza Cruvinel, ex-diretora presidente da EBC, destacou-se o trecho em que ela diz que "a comunicação pública deve ser independente do mercado e do Estado, voltada para a sociedade com seus conteúdos diferenciados e essencialmente de interesse público. Ela deve também contar com a participação da sociedade."

Na matéria, Renata Mielli, do Fórum Nacional pela Democratização da Comunicação, criticou a MP porque "a proposta descaracteriza o caráter público da EBC, ao acabar com instrumentos de autonomia que a empresa tinha para conduzir seu trabalho de informação jornalística".

O presidente do Conselho de Comunicação Social do Senado, Miguel Ângelo Cançado, lamentou que as mudanças tenham sido feitas por meio de MP e não de um projeto de lei, que resultaria em mais tempo para discussão".

O relator da MP, senador Lasier Martins (PDT-RS), disse que "estuda restituir o mandato do presidente da empresa, porém obrigando que o indicado passe por sabatina no Senado".

Em seguida, a matéria ofereceu uma espécie de contraponto em uma parte do texto, com o subtítulo "Audiência anterior", citando afirmações feitas pelo atual diretor-presidente da EBC, Laerte Rimoli, na audiência realizada pela Comissão Mista cinco dias antes, em 24/11:

"O Conselho Curador que existia na EBC se intrometia na administração, era um conselho que gastava muito. Os critérios para escolha dos conselheiros não eram muito claros, e o que se viu

foi um conselho totalmente aparelhado pelo governo anterior. Acho que, se houver um conselho consultivo de programação, mas que não abuse do poder, porque o conselho que existia antes, [com] dois votos de desconfiança, poderia destituir o presidente, e isso, a meu ver, não é correto."

A edição dessa parte das falas do presidente da EBC, referentes à primeira audiência, aponta, imediatamente, para a omissão, na reportagem sobre a segunda audiência atual, das falas que respondiam a essas colocações e que tomaram a maior parte da audiência que foi exibida em tempo real por internet.

A omissão das falas corresponde a também não ter sido citada, na reportagem, a presença dos três ex-integrantes do extinto conselho na Mesa da audiência – Rita Freire, ex-presidente, e os conselheiros Venício Lima e Akemi Nitahara sequer tiveram seus nomes citados. Se o ponto central dos debates, naquela sessão, era a extinção do Conselho, não se justifica ter omitido a figura central da pauta. Tecnicamente, pelo menos a ex-presidente do Conselho deveria ter sido citada.

Há outro problema, do ponto de vista jornalístico, nas aspas atribuídas ao diretor-presidente, quando ele responde à pergunta do senador Lasier Martins sobre o que acha de o candidato à presidência da EBC ser sabatinado no Senado. A frase original dita por Laerte Rimoli é a seguinte, conforme pode ser conferida na transcrição da audiência que o Senado disponibiliza:

"Um Presidente da República ter uma empresa estatal para a qual ele não pode nomear o presidente é um negócio um pouco esquisito. Depois, se essa empresa estatal presta serviço ao Executivo, e o presidente lá de plantão não é recebido em Palácio... gera distorções."

Não é tecnicamente correto mudar aquilo que originalmente foi dito pela fonte, quando a reportagem seleciona o trecho para colocar entre aspas. Veja o texto editado:

"Um presidente da República que não pode nomear o presidente de uma empresa pública é um pouco esquisito. Se essa empresa presta serviço ao Executivo, e o presidente não é recebido em palácio, gera distorções".

A Agência editou a fala do presidente da EBC, inserindo algo que ele efetivamente não disse, e que, aliás, é um dos aspectos polêmicos da discussão em torno da MP 744 – a empresa, afinal, é pública ou é estatal?

Obviamente o assunto é desconfortável para os veículos da EBC, e existe somente uma forma de lidar com isso: o rigor jornalístico.

O resultado das eleições dos EUA na rede pública de rádios

A cobertura do resultado das eleições dos EUA feita pelos jornais radiofônicos veiculados em rede foi bem completa, com as repercussões e rapidez esperadas. A participação do correspondente responsável pela cobertura no período da manhã merece destaque especial, pois buscou trazer fatos novos complementares e não ficou repetindo a mesmas informações várias vezes. Os editores também buscaram utilizar todos os recursos, acionando os correspondentes e acrescentando notas que completavam as informações. Durante todo o dia o assunto esteve em pauta com fatos novos e repercussões, a única participação desnecessária foi a análise do especialista da FGV.

Na abertura do Repórter Brasil duas manchetes sobre o assunto deram destaque ao tema. *"Donald Trump supera Hillary Clinton e é eleito presidente dos Estados Unidos; Mercado financeiro reage mal e bolsas despencam em todo o mundo"*.

O correspondente dos Estados Unidos abre o jornal com uma participação, ao vivo, informando o resultado das eleições, mas a ligação cai. O apresentador explica o que aconteceu e chama uma outra matéria, depois o repórter volta às 7h04 para complementar a informação. Apenas este correspondente dos Estados Unidos participa do jornal. No segundo bloco do Repórter Brasil, às 7h20, a correspondente da Argentina participa ao vivo repercutindo a vitória de Donald Trump na América Latina.

Já no terceiro bloco, às 7h31, o repórter da Rádio França Internacional traz as informações da repercussão na Europa do resultado da eleição dos Estados Unidos.

A cobertura seria completa neste jornal com a apresentação de uma análise do resultado e a implicação desta vitória para o Brasil.

No primeiro Nacional Informa do dia as manchetes ficam muito parecidas com as do Repórter Brasil: *"Donald Trump é eleito presidente dos Estados Unidos; Resultado das eleições americanas derruba bolsas de valores na Ásia e na Europa"* e toda a edição foi dedicada ao assunto.

Já na edição do Nacional Informa de 9h o correspondente dos Estados Unidos volta a participar da programação, resumindo o discurso de Donald Trump. A participação de outro repórter no Brasil apresenta a repercussão do resultado no Planalto. O problema identificado nesta edição foi a manchete: *"América Latina reage a vitória de Donald Trump"*. A nota que trata deste assunto fala das manchetes dos jornais e que *"a área econômica do governo mexicano convocou coletiva para acalmar os mercados."* será esta a reação? Diante das informações apresentadas nessa edição a manchete ficou distante dos assuntos tratados.

Já a participação dos dois repórteres trouxe dinamismo e atualidade para a edição.

Às 10h, uma das manchetes trouxe novamente o tema e contou com a participação de um repórter em Brasília, que complementou a repercussão no Planalto da vitória de Trump. Durante a participação, o repórter chama uma sonora do presidente Michel Temer, que demora 4 segundos para ir ao ar.

No jornal das 11h da manhã, outra manchete traz novas informações sobre o assunto: *"Obama convida Trump para reunião na Casa Branca"*. Novamente o correspondente nos EUA volta a participar.

Ao meio-dia, o Repórter Nacional abre o jornal com três manchetes sobre a repercussão do resultado das eleições presidenciais dos EUA: *"Depois de vitória surpreendente, Donald Trump prega a união dos americanos; Michel Temer deve ligar para presidente eleito ainda hoje; Mercados reagem mal à eleição do republicano e Banco Central brasileiro acompanha situação"*.

Um trecho do discurso de Trump, com tradução, abre o jornal e a primeira participação ao vivo é de outro correspondente nos Estados Unidos, que trouxe dados sobre o resultado, inclusive sobre o voto popular, e a repercussão. Em seguida a repórter do Brasil traz a repercussão no Planalto, com uma sonora do presidente Michel Temer e do Ministro-chefe da Casa Civil, Eliseu Padilha.

Depois destas participações um especialista da Fundação Getúlio Vargas faz um comentário, que não acrescenta informação à cobertura jornalística:

"É um empresário, em que pese ninguém é perfeito, ele pode ter problemas na sua carreira empresarial, mas, ele é um empresário razoavelmente bem-sucedido, é um homem pragmático, é um homem que sabe bastante o que ele quer e quais são os interesses. Então haverá uma mudança sem a menor dúvida na política externa norte-americana, mas essa mudança em vários aspectos pode ser positiva, inclusive para países como o nosso que é um país grande e que obviamente tem a relação com os Estados Unidos da América do Norte como uma relação especial."

Já a correspondente da Argentina participa com a repercussão na América Latina e a repórter da Rádio França traz as reações dos países da Europa.

O jornal trouxe ainda uma nota com sonora com a participação do Presidente do Banco Central do Brasil. O jornal que tem 20 minutos, dedicou metade do tempo ao tema.

Às 14h, a edição do Nacional Informa trouxe uma nota sobre o assunto e às 15h a repórter no Brasil falou ao vivo sobre as repercussões do Planalto. As 16h a correspondente dos Estados Unidos participou, ao vivo, trazendo as informações sobre os pronunciamentos de Hilary Clinton e de Barack Obama; a edição das 17h também repercutiu o assunto, em nota, com novas informações, e às 18h o tema não foi abordado.

O Nacional Informa transmitido às 20h tratou, em nota, da oscilação das Bolsa de Valores devido ao resultado das eleições nos EUA. E às 22h o assunto volta com manchete e participação da terceira correspondente no país. A ligação estava com interferências, o que dificultou a compreensão das informações.

Erros técnicos tiram o brilho do Bate Bola Nacional

O programa Bate Bola Nacional é veiculado pelas rádios Nacional AM de Brasília e AM do Rio de Janeiro, de segunda a sexta-feira, a partir de 12h30 até às 13h30, sendo que às 13h00 o programa entra em rede com a Rádio Nacional da Amazônia e do Alto Solimões, trazendo informações do futebol nacional e internacional, cobrindo os diversos campeonatos, além de trazer notícias de outros esportes.

No programa veiculado em 2/11, logo na abertura depois da vinheta com o nome do apresentador - que transmite o programa do estúdio do Rio de Janeiro - não houve continuidade e ocorreu uma parada de 8 segundos. Às 12h34, na primeira participação do comentarista de Brasília, é registrado um eco de tudo que o comentarista fala. Além disso, ele faz uma pergunta ao apresentador e este não responde, aparentando desatenção. Durante a participação do comentarista de Brasília o eco é corrigido. Às 12h37, o comentarista volta a chamar o apresentador, que pela segunda vez não responde, registrando-se um silêncio por mais de nove segundos. O comentarista volta, refaz a pergunta e só aí o apresentador responde.

Às 12h51, o comentarista de Brasília volta a participar do programa e novamente ocorre o eco durante a sua fala. O problema de eco ocorre mais uma vez.

Às 13h00, o programa entra em rede com as duas emissoras da Amazônia. Às 13h03, o apresentador chama o comentarista de Brasília sem informar que ele fala de Brasília. O eco continua durante a participação do comentarista, só que bem mais baixo, sem chamar tanto a atenção.

Fora estes problemas técnicos e de atenção, o Programa Bate Bola Nacional traz entrevistas com jogadores, notícias interessantes, como a situação da Confederação Brasileira de Basquete, que quase não participou das Olimpíadas por problemas financeiros, e ainda discute as polêmicas do futebol - por exemplo, sobre a troca de técnicos da seleção brasileira de futebol feminino, o programa noticiou, em primeira mão, que Vadão não era mais o técnico e que a Emily Lima era a nova contratada para o cargo. Assim, de forma dinâmica, com a participação de repórteres e comentaristas, o programa é divertido e oferece muita informação.

Contudo, para assegurar o equilíbrio da pauta dos assuntos abordados, nunca é demais lembrar a produção do programa a se reportar às páginas 59, 60 e 61 do Manual de Jornalismo da EBC, levando em conta as premissas da empresa na cobertura esportiva, como por exemplo, "*... O esporte não se resume ao futebol profissional... não se limita às práticas de alto rendimento. ... O jornalismo da EBC deve reportar iniciativas públicas ou privadas que levem à prática do esporte cidadão...*"

Nacional Informa apresenta erros na versão publicada na Radioagência

O *Nacional Informa* publicado, no dia 9/11, às 14h19, no site da Radioagência Nacional com o título "*Ministro da Fazenda analisa crise financeira do RJ*" apresenta um grave erro. Ao clicar no ícone do áudio, o usuário não ouve o boletim radiofônico e sim uma entrevista com um especialista da Embrapa sobre as possíveis entradas de novas pragas no país. Este áudio é de uma entrevista que foi publicada pela Radioagência, no dia 29 de outubro, às 7h30 da manhã.

O problema é grave porque se uma rádio parceira – que utiliza o material da Radioagência sem nenhuma edição prévia – chamar no ar o Nacional Informa e clicar no ícone do áudio o que será reproduzido é a entrevista com um assunto que não tem nada a ver com o material anunciado.

Outro problema, também verificado pela Ouvidoria, é que algumas edições do Nacional Informa, publicadas no site da Radioagência Nacional, estão tendo cortes bruscos nos créditos ao final do jornal. A palavra “edição” é ouvida como “dição”. O problema é recorrente e ocorre em várias publicações do boletim de notícias.

A falha pode ser constatada nos áudios postados em 07/11/16, às 10h19 – “[Corpos encontrados em mata podem ser de jovens desaparecidos em SP](#)”; e em 08/11/16, às 09h14 – “[Receita libera hoje consulta a lote de restituição do IRPF](#)”. É importante destacar que o problema está na versão editada pela Radioagência.

O Nacional Informa é um boletim de notícias veiculado de hora em hora pela rede de rádios EBC, com duração média de até quatro minutos. Este boletim é publicado pela Radioagência Nacional, de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h – com exceção de 12h e 13h.

De acordo com dados apurados pelo Monitoramento e Gestão da Informação da Ouvidoria, entre os dias 17 de outubro e 16 de novembro estas publicações foram reproduzidas 20.116 vezes, o que corresponde a 15,49% do total de produtos radiofônicos publicados pela Radioagência no período. Já os *downloads* relativos ao mesmo período foram 6.681, o que corresponde a 5,15 por cento de todos os áudios baixados nesse intervalo de tempo.

O boletim é utilizado pelas rádios parceiras e pelos usuários como um dos produtos jornalísticos em que é possível obter informação rápida e resumida dos acontecimentos mais relevantes do dia. O alto número de acessos demonstra a importância destas publicações radiofônicas.

Matéria de rádio parceira parece propaganda do governo

Na edição de 15/11 do radiofônico Jornal da Amazônia, a abordagem de uma matéria sobre a situação econômica do Acre (acesse o áudio da matéria [aqui](#)) faz proselitismo em tom de propaganda do governo do Estado. A reportagem repercute o levantamento feito pelo site de notícias G1, a partir dos dados divulgados pelo Tesouro Nacional. Além de não citar a fonte ou dar crédito ao veículo que fez o levantamento, os dados selecionados refletem apenas um certo ufanismo pelo estado constar entre sete outros que atingiram superávit primário – o Acre, com 258 milhões de superávit primário, está em sexto lugar no ranking, acima apenas de Alagoas, com diferença de pouco mais de 100 milhões de reais. O Ceará está em primeiro lugar, com 1,215 bilhões de reais.

O tom de *release* se configura pelo fato de a reportagem não trazer as informações pertinentes ao assunto, mas contornar os dados e referir-se ao governo com retórica quase adjetivada. Por exemplo: “...*graças aos esforços do governo do estado...*”; “...*desenvolvimento diferenciado...*”; “...*investimentos do Governo do Estado em uma nova economia...*”. A reportagem não deixa claro o que é a “nova economia” e apenas oferece a deixa para que o governador continue com uma retórica de autoelogio:

"Para Tião Viana esse desenvolvimento diferenciado é que resulta na garantia do pagamento de servidores em dia e na continuidade de obras, serviços e empreendimentos da cadeia produtiva."

Em seguida, o governador complementa: *"Por isso é que nós insistimos tanto que o grande desafio do Acre é a diversificação da base econômica, a industrialização e a incorporação de tecnologia para gerar um emprego de qualidade..."*. A matéria foi produzida pela Rede de Rádios Aldeia Acreana que é parceira da Rádio Nacional da Amazônia. Mas por ter sido veiculada nas edições do Jornal da Amazônia Segunda Edição, em 15/11, e no Jornal da Amazônia Primeira Edição, em 16/11, a responsabilidade sobre a qualidade do que foi ao ar passa a ser das rádios públicas da EBC.

A Ouvidoria já apontou diversas vezes esse problema, inclusive em matérias veiculadas pela TV Brasil. O Manual de Jornalismo da EBC (pág. 38) orienta que o material fornecido por empresas parceiras devem seguir a linha editorial da EBC: *"As exigências técnicas, éticas e editoriais que a EBC estabelece para seus veículos se aplicam ao que é fornecido por veículos, pessoas e entidades externas à EBC e condicionam o seu aproveitamento."* Não custa lembrar que a Lei de criação da EBC também aponta que é vedada qualquer forma de proselitismo na programação.

Análise de uma edição do programa *Nos Corredores do Poder*

A Ouvidoria também analisou a edição de 29/11 do programa *Nos Corredores do Poder* na versão radiofônica. O Programa apresentou problemas como texto confuso, chamadas incompletas e assuntos tratados apenas do ponto de vista das autoridades. A tragédia com o time da Chapecoense foi a principal notícia do programa.

No início do primeiro bloco, a apresentadora informa que vai trazer uma repercussão nacional sobre a queda do avião, no entanto o que é apresentado pela repórter da Rádio Nacional é uma repercussão do Presidente Michel Temer sobre a tragédia, com uma nota pé sobre a reação do Ministro de Relações Exteriores. A repórter chama uma sonora do presidente Michel Temer que, para a transmissão pelo rádio, pareceu uma falha técnica, com ausência de áudio por 16 segundos.

A apresentadora também informa as providências do governo para atender as famílias das vítimas do acidente aéreo; em seguida informa que de manhã o ministro da Defesa, Raul Jungman, gravou um vídeo informando as primeiras providências do governo. Entra uma sonora do ministro, com pouca qualidade de áudio. O ministro fala por 1'14" o que para o rádio é um tempo longo para uma sonora, principalmente para um áudio de baixa qualidade.

Quando volta, a apresentadora continua falando sobre o assunto que já havia sido extensamente tratado pelo ministro, e chama a repórter do Congresso para comentar a repercussão do acidente nas duas casas legislativas. Em seguida, a repórter diz *"vamos ver um pouco de como foi essa repercussão e esses discursos aqui no Congresso Nacional"*. Depois disso, três sonoras são colocadas sem identificação e sem informação de quem dizia as frases, com cortes abruptos.

Por volta das 18h45, na metade do programa, a apresentadora informa: *"Você, portanto continua acompanhando com a gente ao longo da semana outras informações sobre esta situação."* e

promete: *"No próximo bloco, a gente vai voltar a falar sobre a pauta no Congresso Nacional, inclusive sobre a votação da PEC do Teto de Gastos, que está gerando muita confusão aqui no Congresso."*

A apresentadora diz que *"a gente vai voltar a falar"* mas, além da chamada, até aquele momento o assunto ainda não tinha sido abordado no programa. O segundo bloco começa repetindo tudo o que tinha sido informado na primeira parte do programa. A apresentadora diz: *"E teve comissão, inclusive, que chegou a suspender os trabalhos hoje. Comissão que ia discutir sobre situação do futebol e uma outra comissão que trataria de aviação. Então houve um impacto aqui na pauta do Congresso Nacional."*

Quando ela cita essa questão da suspensão das reuniões de comissões, parece que ela está resumindo assuntos que já foram tratados, o que não é o caso, pois essa informação não tinha sido dada antes. A notícia é passada de forma genérica e incompleta, sem explicar os assuntos que seriam discutidos nestas comissões. Somente às 18h50 é que a apresentadora começa a falar do principal assunto do dia no Senado, que é a votação em primeiro turno da PEC 55. Ela chama a repórter do Congresso, que fala sobre a tensão e os confrontos entre manifestantes e seguranças.

A apresentadora comenta o fato emitindo opinião pessoal, além de dizer que imagens foram gravadas antes do início do programa, o que para o ouvinte do rádio é uma informação incompleta e sem propósito, isto porque ele não está vendo as imagens citadas.

"Essas imagens eu mesma fiz um pouco antes de a gente chegar aqui pra abertura do jornal. É uma imagem que a gente conseguiu captar do Comitê de Imprensa do Senado Federal e que demonstrou ali todo um momento inclusive de depredação. Foi um momento tenso, depois desse protesto aí houve um momento de dispersão em relação a estes manifestantes. As ruas laterais aqui do Congresso, que são dos anexos dos prédios da Câmara e do Senado, também estão com reforço no policiamento, inclusive com atuação da Força Nacional, porque são manifestantes que dizem que estão sendo contra a PEC do Teto de Gastos, mas os atos estão terminando em situações de depredação, indo muito além de uma situação de mero protesto. Situações de violência registradas aqui em frente, na hora que eu estava filmando ali, dava para perceber claramente esta situação de violência em frente ao Congresso Nacional."

Em seguida é chamada a repórter do Congresso que explica como será a sessão de votação da PEC em primeiro turno. E a apresentadora comenta: *"Será realmente uma sessão longa e a gente ressalta que esta é uma matéria fundamental pra o governo conseguir fazer o ajuste fiscal no país, justamente porque como o governo do presidente Michel Temer ressaltou, ao assumir encontrou um rombo muito grande nas contas públicas e pra poder ajustar estas contas precisa limitar os gastos"*.

E adianta, praticamente reproduzindo, o que o presidente vai falar em seguida. A abordagem oficialista compromete a credibilidade da jornalista, do programa e das emissoras públicas que transmitem. No momento em que o programa está no ar, um confronto entre manifestantes contra a aprovação da PEC 55, policiais e seguranças do Congresso está ocorrendo do lado de fora. Assunto que ao longo de 20 dos 30 minutos de transmissão do programa é ignorado. Ao final do segundo bloco a apresentadora se refere, de forma opinativa e emitindo julgamento, às

manifestações, sem dar grandes informações sobre o que estava ocorrendo. Também defende a segurança do congresso, a aprovação da PEC 55 e criminaliza o protesto, questões que não condizem com a postura de jornalistas, principalmente quando o tema é polêmico.

Encerrando o programa, em menos de um minuto e meio, a jornalista da Agência Brasil dá notícia sobre as discussões em torno da reforma do ensino médio, e a repórter setorista do Congresso informa sobre a votação das medidas anticorrupção. Nos corredores do poder, ao lado da PEC 55, essas eram as principais notícias da política nacional.

Manifestações do Público

No mês de novembro de 2016, a Ouvidoria recebeu 136 mensagens do público referentes à TV Brasil. Foram 27 reclamações, 10 elogios, 10 sugestões, 6 comentários, 61 serviços e 22 pedidos de informação. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

O telespectador Helton (processo 2806-TB-2016) entrou em contato com a Ouvidoria para saber porque a TV Brasil *"não está noticiando nada sobre as ocupações nas escolas brasileiras?"*. A Diretoria de Jornalismo foi acionada e respondeu agradecendo o contato e a audiência, e disponibilizou alguns *links* com informações transmitidas nos telejornais locais e de rede (telejornal Repórter Brasil) sobre as ocupações das escolas de ensino médio e a repercussão delas na realização do Enem.

José Eduardo Ribeiro Moretzohn (processo 2812-TB-2016) escreveu para sugerir que *"na tela da grade da programação semanal, a programação da madrugada em curso seja mantida. Do jeito que está, entro no site da EBC depois de meia-noite, só vejo a programação da manhã seguinte, que começa às 7h. Por exemplo, hoje já é quarta-feira, dia de finados, 3 horas da manhã, mas a programação desta madrugada é a de terça-feira, que já não consta mais na tela. Agradeço se puderem corrigir o problema, pois trabalho muito de madrugada e não tenho como saber a respectiva programação"*.

A Ouvidoria agradeceu o contato e encaminhou a mensagem para a Diretoria de Produção e Conteúdo, que informou: *"Estamos tentando corrigir o problema uma vez que é automático e não está transcrevendo todos os dados. A área de tecnologia está ciente."*

A telespectadora Mariane (processo 2822-TB-2016) entrou em contato com a Ouvidoria para reclamar da cobertura parcial do narrador em jogo de futebol: *"Campinas inteiro está assistindo o jogo nesse canal, no mínimo, esse narrador deveria ter mais respeito com o público do Guarani. Ninguém é obrigado a gostar do time de ninguém, mas, no mínimo (...) esse ser que se diz narrador deveria ser neutro."*

A Diretoria de Jornalismo foi informada do assunto e respondeu: *"Agradecemos a audiência e o contato. A sua crítica já é de conhecimento da equipe de esportes da TV Brasil, salientamos apenas que a equipe é orientada a buscar a imparcialidade durante as transmissões. Caso a torcedora tenha tido a impressão de parcialidade, pedimos desculpas."*

Alice Francalente (processo 2828-TB-2016) disse *"ter estranhado a queda de conteúdo da TV Brasil e Rádio Mec. O que aconteceu? Perdeu a memória dos bons tempos da TV Educativa e agora só tem dois novelões horrorosos e ainda por cima, importados (...) Na rádio MEC não dizem sequer os nomes das músicas e autores como em Áurea Música, às 6h da manhã. Nunca vi tanta mediocridade. O que está acontecendo, perdeu o nível?"*

A Diretoria de Jornalismo agradeceu o contato e informou *"que estamos sem ar condicionado nos estúdios, deixando o espaço com 30 graus. Infelizmente, o locutor não pôde ficar neste dia e a programação ficou no automático. A situação já está sob controle. Pedimos desculpas pelo imprevisto e esperamos poder contar com a sua fiel audiência."*

A falta de sinal foi a reclamação da Tatiane Oliveira (processo 2833-TB-2016), que mora no Rio de Janeiro. Segundo ela, *"há dois dias minha TV está fora do ar. Não pega o canal 2.0 e 2.1. Estou muito triste, pois amo a TV Brasil, os desenhos, os telejornais... não sei mais o que fazer."*

A Ouvidoria agradeceu o contato e informou que a mensagem foi encaminhada para a Superintendência de Suporte da EBC. Segue a íntegra da resposta: *"Devido a problemas no sistema de ar condicionado do Complexo de Transmissores do Sumaré, tivemos que abaixar a potência do nosso transmissor digital, diminuindo a área de cobertura. Essa pode ter sido a possível causa da 'não recepção' de sinal na área de São Gonçalo, aonde reside a telespectadora. O problema já foi sanado."*

Entre os dez elogios recebidos pela TV Brasil nesse mês está o da telespectadora Carmem Toledo (processo 2921-TB-2016). Ela parabenizou a EBC pelo conteúdo oferecido pela TV Brasil, sobretudo, pela difusão de informações relacionadas à diversidade cultural, não apenas no Brasil, como no mundo: *"Na minha opinião, um dos melhores programas produzidos pela emissora é o 'Estação Plural'. Sua qualidade é evidente, desde a escolha dos apresentadores até os temas abordados e o resultado é um debate promovido de forma inteligente e esclarecedora."*

Ela ainda acrescenta: *"É de extrema importância que programas como este existam na televisão brasileira e sejam valorizados, pois vivemos em uma época de fortes embates de ideias, mas também de grandes transformações morais, que dependem diretamente da maneira como as questões discutidas são absorvidas e de nossas atitudes em sociedade. O respeito mútuo, a valorização de cada ser e a nossa união como cidadãos são essenciais para que estas mudanças se deem de maneira salutar, promovendo a beleza da diversidade como algo essencial para o mundo em que vivemos e para nossa constituição como indivíduos."* A Ouvidoria agradeceu a participação da telespectadora e encaminhou os elogios à Diretoria de Produção da EBC para conhecimento e apreciação.

Na mesma linha de pensamento está o telespectador Tiago Timbó (processo 2924-TB-2016): *"Gostaria de parabenizar toda equipe de profissionais da TV Brasil pelo excelente trabalho, com uma programação de qualidade e conteúdo. Conheci vocês recentemente por estar sem a TV a Cabo e confesso que todos os dias agora assisto vocês. Também gosto muito da programação infantil para meus filhos. Estendo o elogio à TV Ceará. Parabéns mesmo!"* Os elogios também foram enviados à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação.

Agência Brasil e Portal EBC

No mês de novembro de 2016, a Ouvidoria recebeu 26 mensagens do público referentes à Agência Brasil. Foram 13 reclamações, um elogio, um comentário, um serviço, dez pedidos de informação e nenhuma sugestão. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

O leitor Ricardo Hiar (processo 331-AB-2016) entrou em contato com a Ouvidoria para dizer que *"estava lendo uma matéria na EBC e vi um equívoco de informação. Na matéria - Ortiz Júnior entra com recurso para assumir a prefeitura de Taubaté em 2017 -, diz que ele era prefeito de Taubaté até agosto do ano passado. No entanto, ele foi afastado em agosto deste ano da prefeitura."* A Gerência da Agência Brasil foi acionada e respondeu explicando *"que agradece a colaboração e informa que a matéria foi corrigida"*. A Gerência também enviou o link para verificação.

Pedro Jorge dos Reis (processo 334-AB-2016) apontou erro nos créditos de matérias e de fotos sobre o desastre ambiental de Mariana: *"Cinco das seis matérias sobre Mariana na edição de hoje, creditam fotos a Léo Rodrigues/Agência Brasil e o álbum de fotos, credita as mesmas fotos a Roberto Franco/UFMG. A única exceção é a foto das igrejas"*. A equipe da Agência Brasil respondeu que *"houve um problema no momento da identificação e upload do material fotográfico na galeria, devidamente solucionado. Necessitando de qualquer esclarecimento adicional, estamos a inteira disposição."*

Outro leitor, Anderson (processo 335-AB-2016), destacou erros na matéria sobre o número de questões das provas do Enem: *"Há um erro quanto a quantidade de questões em cada dia de prova. No texto consta 180 questões no primeiro dia e 180 questões no segundo, quando na verdade são 90 perguntas por dia de prova, totalizando 180"*. A gerente da Agência Brasil agradeceu a colaboração do leitor, *"que tem razão em seu questionamento"*, e informou que as correções já foram feitas e enviou o link para verificação.

Lilian Ferreira de Souza (processo 336-AB-2016) criticou a Agência Brasil de não cobrir as ocupações nas escolas: *"Ocupações? Temer critica ocupações? Onde? Que ocupações? Se vocês não estão noticiando as ocupações... Que vergonha, EBC! Quem sabe assim há cobertura decente da comunicação pública sobre as ocupações. Inclusive cabe apurar onde ele viu pneus queimados nas ocupações. Acho que ele anda variando das ideias"*. A Diretoria de Jornalismo informou que *"agradecemos o contato e a audiência. Informamos que sua crítica já é de conhecimento da equipe da Agência Brasil. Aproveitamos para lhe enviar alguns dos links com matérias produzidas pela equipe da Agência Brasil sobre as ocupações dos estudantes em várias regiões do país"*.

O leitor Tiago Guimarães (processo 343-AB-2016) enviou mensagem à Ouvidoria criticando matéria sobre pesquisa do Ibope que constatou que a maioria dos brasileiros é a favor da PEC (Proposta de Emenda Constitucional) 55 de 2016 e da Medida Provisória do ensino médio 746.

"(...) A notícia divulgada desta forma faz o cidadão médio ler e acreditar nesta informação e passar a apoiar esta causa sem uma análise mais profunda. Por isso peço, se possível, que este órgão busque a imparcialidade jornalística, não se incline devido a preferências pessoais do zelador deste órgão, já que o presidente da República e os demais políticos federais apenas zelam por este bem, que pertence a todos os brasileiros, inclusive a oposição política e aos manifestantes".

A Diretoria de Jornalismo agradeceu o contato e informou que a matéria que relatou os resultados de pesquisa encomendada pelo IBOPE não exalta qualquer ponto de vista, limitando-se a transcrever os dados da pesquisa. *"(...) Apenas ressaltamos que a matéria do dia 10 de novembro, feita pela repórter Mariana Torkarnia relatou os resultados da pesquisa encomendada pelo Ministério da Educação. A pesquisa feita pelo IBOPE mostrou os dados aferidos entre 30 de outubro e 6 de novembro. Naquele momento, os números divulgados pelo IBOPE apontavam a aprovação de 72% das 1,2 mil pessoas entrevistadas pelo instituto."*

A leitora Luísa Durães Serpa (processo 347-AB-2016) entrou em contato com a Ouvidoria para reclamar de vários erros na matéria, do dia 10, sobre *"Despesas de custeio tem queda real de 12 por cento em 2016, descontada a inflação"*. A equipe de jornalismo da Agência Brasil agradeceu o contato e informou que os equívocos apontado pela leitora já foram corrigidos.

"No primeiro parágrafo, o correto é informar que 'houve redução nos gastos de custeio de R\$ 18,927 bilhões para R\$ 16,659 bilhões, ou seja, de 12%, de janeiro a setembro deste ano ante o mesmo período de 2015'. A queda é em termos reais, já considerada a inflação do período. Foram usados como base, valores das despesas no período acumulado de 12 meses para fazer a comparação (de R\$ 35,94 bilhões para R\$ 33,67 bilhões)".

A outra informação que foi corrigida é *"a maior redução de despesas foi com serviços de apoio, teve queda de 14,4% em termos reais"*. *"O que caiu 27,3% foram as despesas com material de consumo. Conforme informações da reportagem, os demais percentuais citados na matéria estão corretos. A única rubrica na qual houve aumento de gastos foi 'Outros', com alta de 171,5% na comparação com 2015 (...) não é uma despesa representativa, já que, de janeiro a setembro, a rubrica respondeu por 5% dos desembolsos. Os gastos com a rubrica (Serviços de Apoio) respondem pela maior parte da despesa de custeio dos órgãos do Executivo, cerca de 45%".*

No mês de novembro de 2016, a Ouvidoria da EBC – Empresa Brasileira de Comunicação – recebeu cinco mensagens do público referentes ao Portal da EBC. Foram três reclamações, uma sugestão e um serviço. Não houve pedido de informação, comentário e nem elogio. A seguir, uma amostra das manifestações dos internautas:

O estudante Mateus Oliveira (processo 110-PE-2016) entrou em contato com a Ouvidoria para elogiar *"o maravilhoso conteúdo oferecido gratuitamente pelo site"*. Ele aproveitou para sugerir que: *"logo em seguida de errar uma resposta, o site mostra qual seria a correta, na qual foi uma excelente ideia. O que eu pensei, seria adicionar uma explicação do por quê aquela seria a resposta correta(...) mas, se existisse uma pequena fresta para isso se tornar possível, já seria um presente para educação"*. A Ouvidoria informou que a sugestão do internauta Mateus Oliveira foi enviada para o Portal da EBC para conhecimento e apreciação.

Outro internauta, Gabriel (processo 112-PE-2016), alertou para um erro que está ocorrendo no Portal. *"Quando entro na página 'Meu Desempenho' e vou ver quantas questões de Línguas Estrangeiras eu fiz, está em 55 questões, e não importa quantas questões eu faça, o número não sobe".* A Gerência de Tecnologia e Criação Web informou que *"diante o relato do usuário foi possível replicar o erro e, conseqüentemente, corrigi-lo. A plataforma foi atualizada na noite de ontem (15), com o ajuste do problema".*

Na contestação da resposta, Gabriel informou que: *"continua a mesma coisa, quando eu entro na página para ver meu desempenho no site 'Questões Enem' o número de questões feitas de Línguas Estrangeiras não sobe. Por favor arrume esse problema rápido, pois preciso disso para hoje".*

Na réplica, a gerência de Tecnologia e Criação Web informou que *"o valor total de resposta somente será alterado caso você responda alguma questão que não tenha respondido anteriormente. Portanto, caso repasse por alguma questão que já tenha respondido corretamente, e, desta vez respondeu e errou o valor total de questões continuará com a mesma quantidade, mas os valores de acertos e erros serão alterados."*

Sistema de Rádios

No período de 1 a 30 de novembro, o Sistema de Rádios recebeu 64 demandas dos ouvintes. Foram 36 reclamações, 2 sugestões, 8 pedidos de informação, 8 elogios e 14 serviços.

A maioria (75%) das reclamações foi dirigida à Rádio Nacional FM de Brasília, sendo que das 27 reclamações 26 foram sobre o fim do programa *Café Nacional*.

Em uma delas, a ouvinte Maíra Tabosa de Moraes escreveu *"Acompanhamos a Nacional FM por tantos anos, observando suas inovações, sempre a frente das outras emissoras de rádio tornando-a nossa favorita... O Artista tem a necessidade de falar do seu trabalho tão suado e a Nacional FM criou um espaço que assumiu o papel da voz da cultura, através do programa 'Café Nacional' (...) O horário perfeito para enfrentarmos o trânsito, cada vez mais caótico da cidade, com o melhor da cultura de Brasília e de outras cidades, uma vez que o alcance e prestígio da Rádio Nacional FM/AM, o público alvo vem aumentando dia a dia, devido à qualidade de sua programação. Hoje, para meu espanto soube que não haverá amanhã para este encontro..."*

Já o ouvinte Guilherme Costa reclama: *"Eu e minha família somos ouvintes da FM Brasília há muitos anos e venho registrar meu descontentamento com a emissora diante das recentes mudanças. A FM sempre me surpreendeu por ser uma rádio musical, uma das melhores na minha opinião. Não entendi a proposta da rádio em colocar um programa político no fim da tarde (Corredores do Poder, acho que é esse o nome). ... se é para escutar política, prefiro conectar a CBN ou qualquer outra. Como ouvinte não compreendo o motivo de tirar um dos melhores programas da rádio dos últimos anos e de forma repentina. Acho desrespeitoso com nós ouvintes. Gostaria de saber o porque..."*

E ainda o do ouvinte Pedrinho Augusto: *"Não acabem com o Café Nacional! Sou artista de Brasília e esse programa valoriza a nossa música. O espaço social do músico já é pequeno no Brasil, não diminuam mais, por favor."*

A resposta dada pela direção da Rádio Nacional FM de Brasília foi: *"Primeiramente agradecemos pela audiência. Informamos que a Rádio Nacional FM dedica-se há muitos anos à cultura local e nacional. O programa Café Nacional não era e não é o único espaço aberto às nossas questões culturais. A saída do programa do ar atende a uma reformulação na grade de programação da emissora. A Rádio Nacional FM reafirma seu compromisso com a cultura local mantendo espaços tradicionalmente reservados em sua programação e outros que virão para acolher essas e outras demandas culturais."*

Esta resposta foi enviada a todos que reclamaram da saída do *Café Nacional*.

Mas fica a questão de como foi a retirada da grade deste programa? Os ouvintes ficaram surpresos. Eles não foram preparados para esta mudança?

Ao questionarmos o setor sobre se haviam comunicado aos ouvintes, por meio de inserções na programação, sobre a mudança na grade e o fim do programa *Café Nacional*, a resposta foi a seguinte:

"Foram feitas chamadas sobre a nova grade que estreou na emissora para a faixa de horário em questão. Não é praxe no rádio se fazer chamadas anunciando o fim de programas."

Será que realmente não era necessário um aviso antecipado sobre o fim do programa?

A Rádio Nacional AM de Brasília recebeu duas reclamações, uma delas no dia 14/11, quando a ouvinte Patrícia Sousa solicita a correção de uma informação: *"A notícia abaixo veiculada no dia 07/11 não corresponde à verdade, existem museus de arte indígena no Brasil: Museu do Índio (Funai), Museu Nacional, Museu Emílio Goeldi, Museu Kuahi (Oiapoque - não está em funcionamento, mas existe). Pode ser que esse seja o primeiro particular, mas certamente não é o primeiro do Brasil. É necessário retificar a notícia."*

Apesar de uma certa demora para atender ao alerta da ouvinte, uma nova entrevista foi realizada no programa Revista Brasil, no dia 6/12, com o Coordenador da Preservação da Memória Cultural do Amapá, Luiz Bezerra, que falou sobre o Museu dos Povos Indígenas do Oiapoque. Na ocasião o apresentador corrigiu a informação e agradeceu a mensagem da ouvinte. ([Acesse o áudio](#))

No mês de novembro foram registrados apenas quatro elogios para as Rádios EBC, três para a rádio MEC FM do Rio, entre eles o de Luiz Carlos Figueiredo: *"Mais uma vez, parabéns à Rádio MEC FM pelo programa de sábado, 29 de outubro de 2016, às 19h, sobre os 'Lieder austríacos e alemães'. Pesquisa maravilhosa e ótima narração, com Arthur Dapieve & Felipe di Castro. Vocês da MEC FM são mesmo imbatíveis! Muito obrigado por tanta Cultura, informação e música de primeira qualidade."*

Monitoramento e Gestão da Informação

Mapeamento das demandas

TV Brasil

Reclamações

Em novembro a Ouvidoria recebeu 27 reclamações referentes à TV Brasil, que se distribuem conforme o quadro. O maior número de reclamações se refere a problemas com sinal: 12 reclamações (44%).

Reclamações – TV Brasil	Total
Problema com sinal	12
Reclamação sobre comentarista de jogo	2
Reclamação sobre queda de qualidade no conteúdo da TV Brasil	2
Reclamação sobre falta de notícias sobre as ocupações nas escolas brasileiras	1
Reclamação sobre problemas com áudio do <i>Estação Plural</i>	1
Reclamação sobre problemas de transmissão via web	1
Reclamação sobre informações da grade de programação no site da TV Brasil	1
Reclamação sobre alteração no horário do <i>Repórter Brasil Noite</i>	1
Problema com imagem da TV Brasil	1
Reclamação sobre saída do desenho <i>Daniel Tigre</i>	1
Reclamação sobre a falta de atualização do <i>Sem Censura</i> no site da TV Brasil	1
Reclamação sobre alteração do horário do <i>Estúdio Móvel</i>	1
Reclamação de mudança na programação ou não veiculação sem aviso-prévio	1
Reclamação sobre a canopla dos microfones	1
Total	27

Elogios

A Ouvidoria recebeu 10 elogios para a TV Brasil, conforme o quadro. Recebemos dois elogios à programação (20%), dois às transmissões dos jogos (20%) e dois ao programa *Estação Plural* (20%).

Elogios – TV Brasil	Total
Elogio ao conteúdo da programação	2
Elogio às transmissões dos jogos	2
Elogio ao <i>Estação Plural</i>	2
Elogio às alterações de horário do <i>Sem Censura</i>	1
Elogio ao <i>Caminhos da Reportagem</i>	1
Elogio ao <i>Programa Especial</i>	1
Elogio pelo retorno do programa <i>Café Filosófico</i>	1
Total	10

Sugestões

Em novembro recebemos 10 sugestões para a TV Brasil, conforme o quadro. Foram oito sugestões de pauta a programas (80%).

Sugestões – TV Brasil	Total
Sugestões de pauta a programas	8
Sugestões de entrevistas ao programa <i>Estação Plural</i>	1
Sugestões de alteração na grade de horário do <i>Café Filosófico</i>	1
Total	10

Agência Brasil

Reclamações

A Agência Brasil recebeu 13 reclamações, das quais nove foram sobre erro de informação em matéria (69%).

Reclamações – Agência Brasil	Total
Reclamação de erro de informação em matéria	9
Reclamação sobre matéria tendenciosa	2
Reclamação sobre falta de informação em matéria	1
Reclamação sobre falta de notícias sobre ocupações nas escolas brasileiras	1
Total	13

Elogios

No mês de novembro recebemos um elogio para a Agência Brasil.

Elogios – Agência Brasil	Total
Elogio a matéria	1
Total	1

No mês de novembro não recebemos sugestões para Agência Brasil.

Portal da EBC

Reclamações

Em novembro recebemos três reclamações para o Portal da EBC.

Reclamação – Portal EBC	Total
Reclamação de problema com o áudio do Nacional Informa pela Web	1
Reclamação sobre falta de informações no site da TV Brasil	1
Reclamação sobre problema no Portal - questões do Enem	1
Total	3

Sugestões

Recebemos uma sugestão para o Portal, conforme descrito.

Sugestões – Portal	Total
Sugestões sobre questões do Enem	1
Total	1

No mês de novembro não recebemos elogios ao Portal.

Sistema Público de Rádios

Reclamações

No mês novembro as emissoras de rádio da EBC receberam 36 reclamações, descritas no quadro. Foram 26 sobre o fim do *Café Nacional* (72%) e oito reclamações sobre o Sinal de transmissão (22%).

Reclamações – Rádios	Total
Reclamação sobre o fim de <i>Café Nacional</i>	26
Reclamação sobre sinal da rádio MEC AM e FM	3
Reclamação sobre o apresentador do <i>Eu de Cá Você de Lá</i>	1
Reclamação sobre a não citação do tipo de vozes do programa <i>Ópera Completa</i>	1
Reclamação sobre o resultado do Festival de Música da Nacional FM	1
Reclamação sobre falta de locutor na MEC FM a partir das 16 horas	1
Reclamação sobre apresentador da Rádio Nacional AM	1
Reclamação sobre matéria tendenciosa na <i>MEC Notícias</i>	1
Reclamação sobre informação errada na Rádio Nacional FM	1
Total	36

Elogios

Recebemos quatro elogios para as emissoras de rádio da EBC.

Elogios – Rádios	Total
Elogio à programação da Rádio MEC FM	2
Elogio à programação da Rádio Nacional de Brasília	1
Elogio ao programa <i>Concerto MEC</i>	1
Total	4

Sugestões

Recebemos duas sugestões para as emissoras de rádio da EBC.

Sugestões – Rádios	Total
Sugestão de faixa para a MEC FM	1
Sugestão de alteração na grade de horário do programa <i>Partituras</i>	1
Total	2

Processos penderes

Pendências de atendimento

Área Encaminhada	TOTAL
Diretoria de Conteúdo e Programação	5
Superintendência de Suporte	4
Diretoria de Jornalismo	3
Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais	2
Gerência de Comunicação	2
Coordenação MEC FM	1
Coordenação Nacional FM	1
TOTAL	18

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Conteúdo e Programação tratam de:

- 4 pedidos de informação;
- 1 reclamação sobre mudança na programação infantil da TV Brasil.

Processos pendentes de resposta da Superintendência de Suporte tratam de:

- 2 reclamações sobre o sinal da TV Brasil;
- 1 pedido de informação sobre TV Brasil digital;
- 1 reclamação sobre o sinal da MEC AM.

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Jornalismo tratam de:

- 2 pedidos de informação;
- 1 reclamação de matéria tendenciosa.

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

- 1 pedido de informação;
- 1 reclamação de problemas com o áudio do *Nacional Informa*.

Processos pendente de resposta da Gerência de Comunicação tratam de:

- 2 pedidos de informação.

Processo pendente de resposta da Coordenação da MEC FM trata de:

- 1 reclamação sobre mudança na programação.

Processo pendente de resposta da Coordenação da Nacional FM trata de:

- 1 reclamação da inclusão do programa *Nos Corredores do Poder* na grade da emissora.

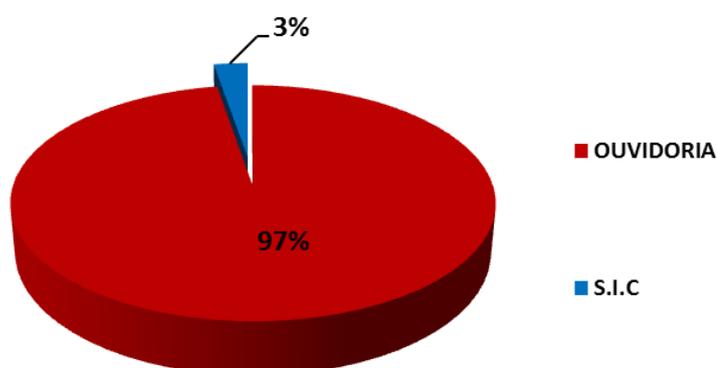
Estadísticas de atendimento

Ouvidoria em números

Percentuais de atendimento para o mês de novembro

A Ouvidoria da EBC contabilizou no período 350 atendimentos, sendo 343 referentes ao atendimento da Ouvidoria e sete do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

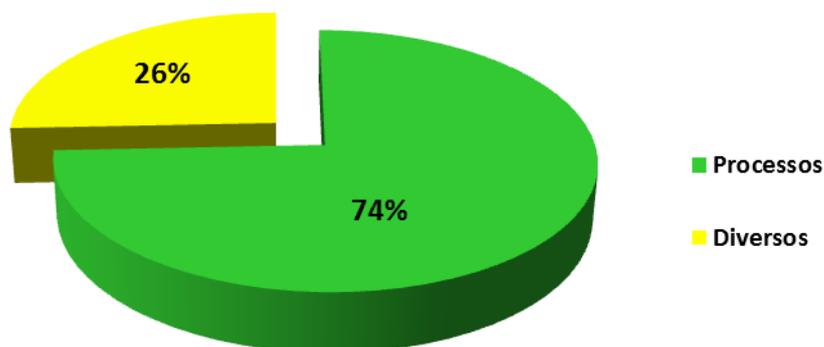
Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 343 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 255 (74%) geraram processos por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. As outras 88 (26%) manifestações foram respondidas aos usuários sem abertura de processo e são classificadas como "diversos" por não se referirem a assuntos pertinentes à EBC.

Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As 255 manifestações que geraram processos distribuem-se entre os veículos, conforme demonstrado no quadro:

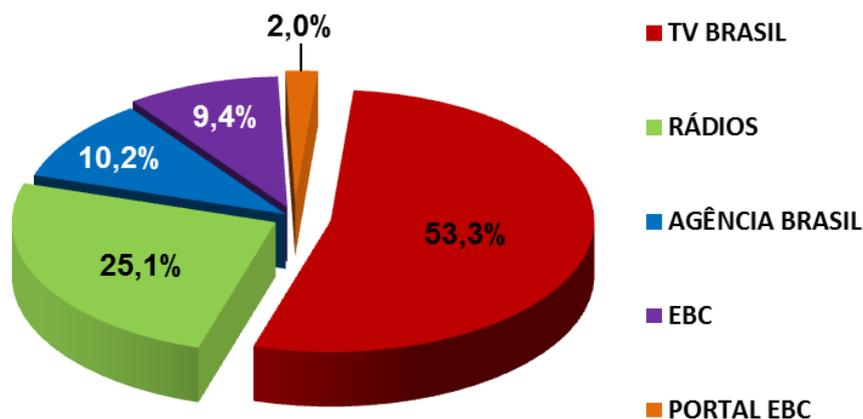
Manifestações por veículo

NOVEMBRO							
VEÍCULO	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
AGÊNCIA BRASIL	13	1	0	1	1	10	26
EBC	0	0	0	0	23	1	24
PORTAL EBC	3	0	1	0	1	0	5
RÁDIOS	36	4	2	0	14	8	64
TV BRASIL	27	10	10	6	61	22	136
TV BRASIL INTERNACIONAL	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	79	15	13	7	100	41	255

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

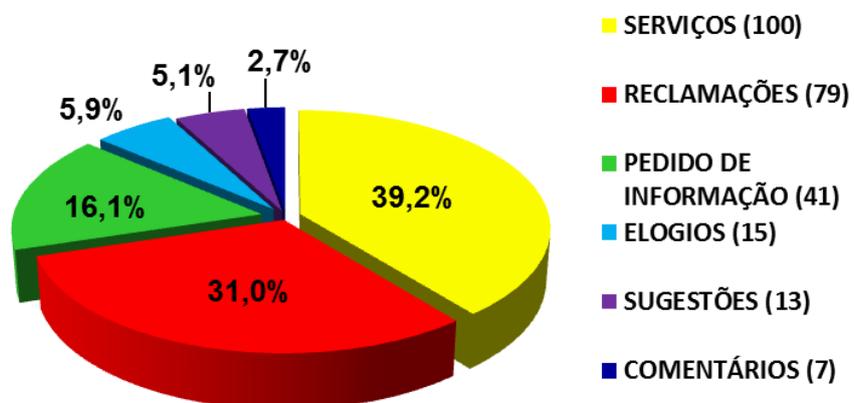
O gráfico abaixo demonstra o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos:

Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Percentual das manifestações por categorias



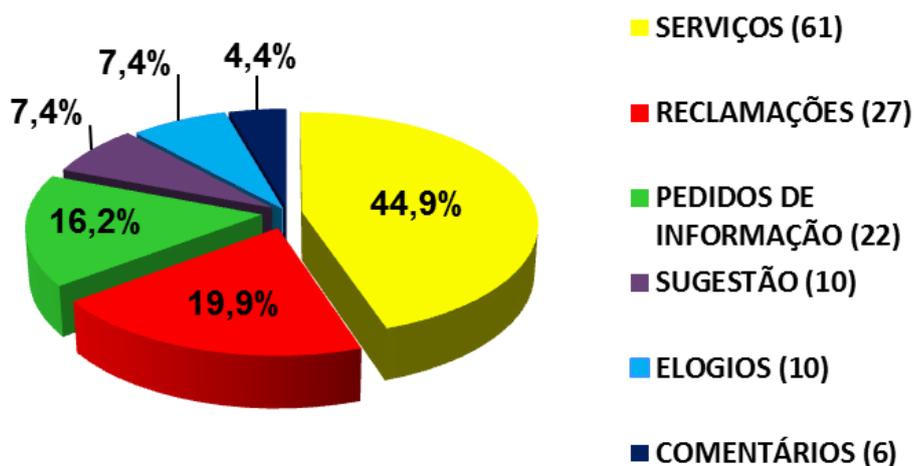
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Quantitativo de atendimentos por veículo

TV Brasil

A Ouvidoria recebeu em novembro 136 manifestações direcionadas à TV Brasil. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações

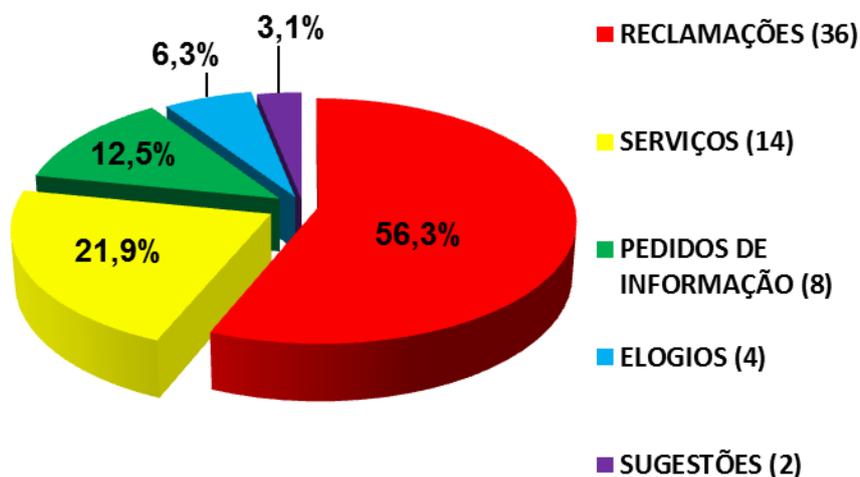


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Sistema de Rádios

Em novembro, a Ouvidoria recebeu 64 manifestações dirigidas às rádios. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações



FONTES: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Distribuição de demandas por emissora de rádio

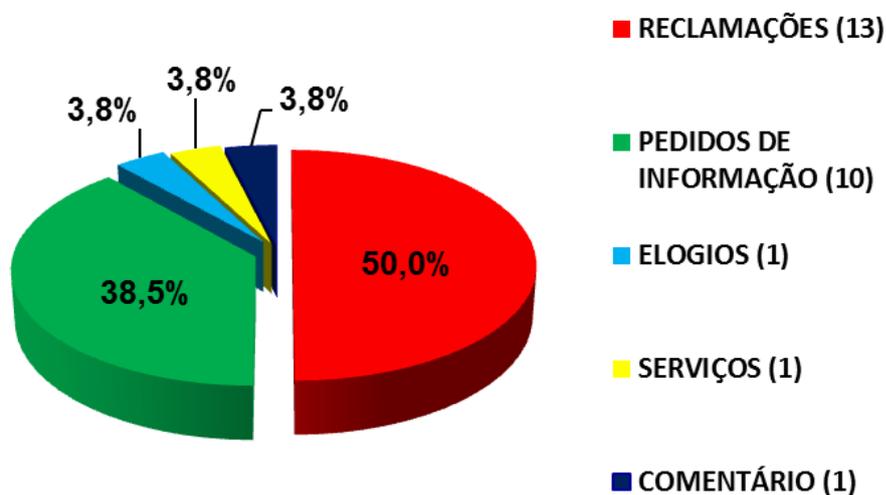
NOVEMBRO							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
RADIOAGÊNCIA NACIONAL	0	0	0	0	1	0	1
RÁDIO MEC AM – BRASÍLIA	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO MEC AM - RIO DE JANEIRO	3	0	0	0	0	0	3
RÁDIO MEC FM - RIO DE JANEIRO	3	3	2	0	0	4	12
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA	0	0	0	0	12	0	12
RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA - AM	2	0	0	0	1	0	3
RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO	1	0	0	0	0	3	4
RÁDIO NACIONAL FM BRASÍLIA	27	1	0	0	0	1	29
Total	36	4	2	0	14	8	64

FONTES: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu, em novembro, 26 manifestações referentes à Agência Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações

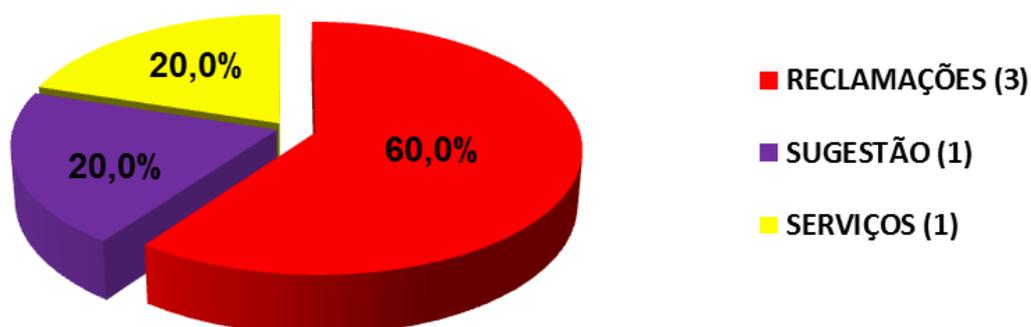


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Portal EBC

A Ouvidoria recebeu cinco 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

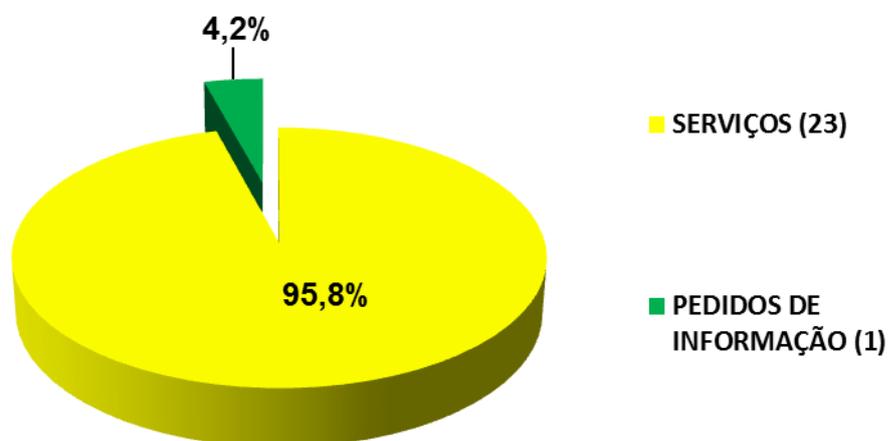
TV Brasil Internacional

Em novembro a Ouvidoria não recebeu manifestações direcionada à TV Brasil Internacional.

Empresa Brasil de Comunicação – EBC

A Ouvidoria recebeu, em setembro, 24 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação – EBC, que seriam adequadamente direcionados a um atendimento do tipo 0800 ou “fale conosco”; não são atendimentos característicos de Ouvidoria. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Tipos de manifestações



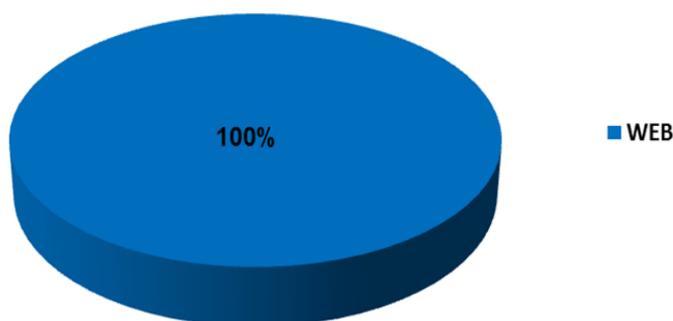
FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

SIC em números

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

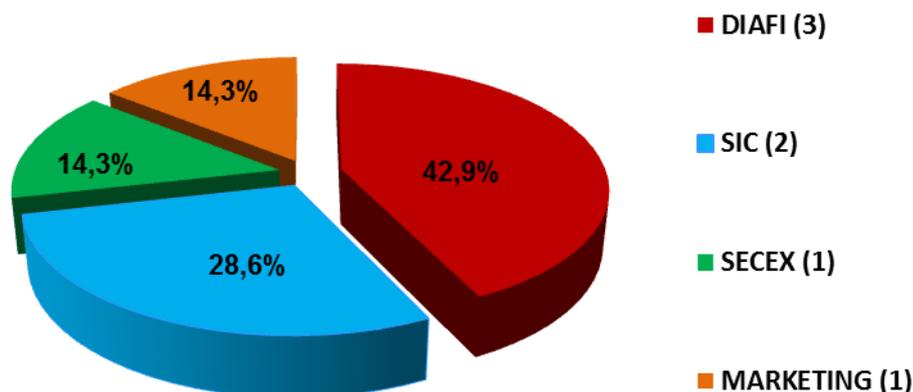
Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os pedidos de informação e recursos registrados em novembro 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 cinco 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.