



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

# Relatório da Ouvidoria

Novembro

2017

**Ouvidora-geral**

*Josefi Marques*

**Ouvidores-adjuntos**

*Aída Carla de Araújo*

*Edit Silva*

**Atendimento**

*Ana Cristina Santos*

*Gabriela Chaves*

*Jamily Souza*

*José Luiz Matos*

*Carlos Genildo*

**Monitoramento e Gestão da Informação**

*Daniel Teixeira*

*David Silberstein*

*Tiago Martins*

**Apoio à comunicação**

*Wédson França*

**Secretária**

*Edna Mamédio*

---

# Apresentação

Este Relatório da Ouvidoria, referente ao mês de novembro de 2017, aborda alguns aspectos do noticiário da TV Brasil, destacando a necessidade de atenção com o texto e os detalhes da informação. No caso da decisão, pelo Supremo Tribunal Federal, sobre a limitação do foro privilegiado, a omissão de informação deixou a impressão de que o assunto teria sido resolvido naquela sessão, quando em verdade a sessão havia sido interrompida antes que houvesse uma decisão final.

Por outro lado, em uma demonstração de transparência e compromisso com a informação pública, o principal telejornal da emissora noticiou o fato de a Comissão de Ética Pública da Presidência ter aberto processo para investigar se o presidente da EBC, Laerte Rimoli, teria desrespeitado o Código de Decoro do Servidor Público ao reproduzir memes considerados racistas em seu Facebook. No entanto, e ao contrário desta decisão editorial, o mesmo telejornal publicou, sem contextualização, uma nota sobre a manifestação a favor da greve dos funcionários da EBC pelo ator Pedro Cardoso, no programa Sem Censura.

Na Agência Brasil, um texto produzido pela Gerência de Comunicação, mas inadequadamente assinado pela Agência Brasil, enaltece demasiadamente a colocação da EBC nos primeiros resultados da avaliação feita pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, sobre governança nas estatais federais. A Ouvidoria entende que é papel da comunicação corporativa iluminar os pontos positivos de seu cliente, mas é preciso que o público tenha conhecimento de que se trata de um texto institucional, que tem objetivos que vão além do compromisso jornalístico de informar.

No Portal EBC, permanece a necessidade de maior cuidado com os títulos e textos das matérias de chamada para reportagens da Agência Brasil. Na análise da edição do dia 16/11, um texto de chamada subverte o sentido de uma declaração do presidente Michel Temer, atribuindo a ele o discurso de que seu governo se pauta pela “independência” e “soberania”, quando, na frase original, Temer referia-se à “independência entre os poderes” e “soberania popular”.

No sistema de rádios públicas, o destaque foi a volta ao ar, mesmo que em baixa potência, em caráter de teste, da Rádio Nacional da Amazônia. Os ouvintes comemoraram, ao vivo, durante a programação.

Esta edição do Relatório da Ouvidoria traz ainda um resumo das principais manifestações do público sobre os diversos veículos da EBC. No total, foram 126 atendimentos, 93,7% referentes aos conteúdos produzidos. A TV Brasil registrou o maior número de reclamações (24), seguida pelas rádios (7), e Agência Brasil (3). A TV Brasil foi também a que registrou o maior número de elogios (5), seguida das rádios (3). Não houve elogios para a Agência Brasil e Portal EBC.

Josefi Marques

Ouvidora-Geral

---

# Sumário

## Análise de conteúdo

### TV Brasil

Repórter Brasil Noite: Alguns problemas de edição.....7

Repórter Brasil Noite: A relevância da arte para a informação pública ..... 7

### Agência Brasil e Portal EBC

Barreiras: depende de que lado você está.....9

A flagrante diferença entre jornalismo e comunicação corporativa ..... 9

A estética de ilustrações de matérias nas redes sociais..... 13

Três Errinhos..... 14

Cobertura das eleições nos EUA..... 14

Chamada no Portal subverte a informação ..... 15

Violência de quem contra quem? ..... 16

### Sistema de Rádios

Falta de sintonia em nome de programa da Nacional..... 17

No ar, Rádio Nacional da Amazônia ..... 18

A rede de rádios não é considerada em programa na madrugada .....21

A difícil tarefa de ser transparente com as más notícias ..... 21

## Manifestações do público

TV Brasil.....24

Agência Brasil e Portal EBC.....27

Sistema de Rádios.....29

Estatísticas de atendimento .....	32
Monitoramento e Gestão da Informação	
Mapeamento das demandas .....	38
Processos pendentes.....	42
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....	44

# Análise de conteúdos

## Repórter Brasil Noite: Alguns problemas de edição

**Edição de 23/11** - A primeira chamada da escalada do telejornal foi sobre a principal notícia do dia – a decisão sobre a limitação do foro privilegiado pelo Supremo Tribunal Federal. No entanto, o texto da chamada omitiu a parte mais relevante da notícia: a de que a decisão foi adiada por pedido de vista do ministro Dias Toffoli, apesar de oito dos ministros terem votado a favor da limitação. A forma como o texto foi apresentado dá ao telespectador a impressão equivocada de que o assunto foi resolvido naquela sessão.

*"A maioria do Supremo Tribunal Federal decide acabar com o foro privilegiado para crimes comuns praticados por parlamentares e ministros".*

O texto de apresentação da reportagem foi idêntico ao da chamada, sem dar a informação completa, o que foi deixado para a repórter que entrou ao vivo e chamou uma outra reportagem que explicou em detalhes o assunto.

Na matéria seguinte, sobre a prisão de membros do governo do ex-governador Sérgio Cabral, o texto de abertura trata o ex-chefe da Casa Civil do estado, Regis Fichtner, apenas como "braço direito de Cabral", o que reduz a informação. Na reportagem, o assunto foi tratado em detalhes, com a identificação correta das personagens.

No segundo bloco, uma matéria mostrou o resultado de uma pesquisa feita pela Universidade Federal do Ceará sobre violência doméstica e contra as mulheres. Outra reportagem de uma série chama a atenção para a discriminação contra as pessoas trans. Foram duas matérias completas e bem organizadas, assim como as que vieram a seguir.

Ao final da edição, foi lida a nota oficial da EBC sobre a atitude do ator e escritor Pedro Cardoso, que se recusou a participar do programa *Sem Censura*, retirando-se, no ar, após uma fala de apoio à greve dos empregados, que ocorria naquele momento, e em repúdio à reprodução de memes racistas pelo presidente da empresa, Laerte Rímoli, nas redes sociais. Ao apenas ler a nota, sem se referir ao que a motivou, o público que não tomou conhecimento do assunto ficou sem saber do que se tratava. O correto seria fazer uma memória resumida do ocorrido, contextualizando a informação.

## Repórter Brasil Noite: A relevância da arte para a informação pública

**Edição de 27/11** - No primeiro bloco desta edição do *Repórter Brasil*, uma nota sobre as regras para que o trabalhador intermitente, que ganhe menos de um salário mínimo, possa contribuir para o INSS, foi lida sem qualquer apoio de arte. O assunto guarda certa complexidade, e até

mesmo a apresentadora que leu o texto se atrapalhou em alguns momentos. Não houve qualquer referência ao que e a quem exatamente se destina a medida, ao dizer apenas, de forma taxativa, que *"o trabalhador que receber menos de um salário mínimo no mês, caso de quem faz jornada intermitente, vai ter que fazer um recolhimento complementar da Previdência"*.

A tentativa de exemplificar o assunto com números hipotéticos ficou pouco compreensível, evidenciando a necessidade de uma arte para complementação do texto.

*"A alíquota de 8% da contribuição vai ser paga entre a diferença sobre o que a pessoa recebeu e o mínimo, de 937,00 reais. Por exemplo, se a soma as remunerações do mês for de 800,00 reais, o trabalhador vai recolher 8% de 137,00 reais. O recolhimento complementar deve ser feito até o dia 20 do mês seguinte ao da prestação do serviço."*

### **Textos escritos para serem lidos**

O texto de uma nota ao ser lido pela apresentadora deixou uma certa ambiguidade: o que ocorre em todo o país durante este mês? A violência contra a mulher?

*"Na campanha 16 Dias de Ativismo pelo fim a violência contra a mulher, que ocorre em todo o país durante este mês, um tema tem preocupado especialistas e mulheres: a Proposta de Emenda à Constituição que proíbe sem exceções o aborto em caso de estupro."*

Ainda nesta edição do *Repórter Brasil*, uma demonstração de transparência e compromisso com a informação de caráter público:

*"A Comissão de Ética Pública da Presidência abriu hoje um processo para investigar o uso de aviões da Força Aérea Brasileira por nove ministros do Governo. A ministra dos Direitos Humanos, Luislinda Valois, vai ser investigada por ter supostamente cobrado do governo, uma viagem totalmente paga por uma entidade. **A comissão também vai apurar se o presidente da Empresa Brasil de Comunicação, Laerte Rímoli, desrespeitou o Código de Decoro do Servidor Público, depois de fazer postagens supostamente racistas no Facebook.**"*

### Barreiras: depende de que lado você está

Na sexta-feira (10/11), a Agência Brasil publicou uma [matéria](#) sobre o SEM Barreiras, um novo sistema eletrônico lançado pelo governo brasileiro com informações sobre as barreiras comerciais externas impostas às exportações do país.

Para dar uma ideia do prejuízo acarretado por essas barreiras, a matéria citou um [estudo](#) da Conferência das Nações Unidas sobre Comércio e Desenvolvimento (UNCTAD), onde, segundo a matéria, foi constatado que os “países em desenvolvimento perdem cerca de US\$ 23 bilhões anualmente, o equivalente a cerca de 10% de suas exportações para o G20, por conta de barreiras não tarifárias”. Esta informação – aliás a mesma frase – também apareceu na [notícia](#) divulgada na mesma data sobre o SEM Barreiras no site do Ministério da Indústria, Comércio Exterior e Serviços (MDIC).

O problema com a inserção da informação obtida do estudo da UNCTAD no contexto do SEM Barreiras é que o Brasil não está do lado desejado da polêmica. Ao invés de pertencer ao grupo dos países prejudicados, o Brasil é um dos integrantes do G20, que são os “vilões” desta história. O equívoco se deve em parte a um erro na tradução da expressão utilizada no estudo para caracterizar os países prejudicados. A expressão - “Least developed countries (LDCs)” - não significa “países em desenvolvimento”, categoria na qual o Brasil se enquadra em algumas classificações. No âmbito da ONU, “least developed countries” se refere ao grupo dos países subdesenvolvidos, ou seja, os mais pobres e vulneráveis, que somaram 47 na última revisão da lista, em junho deste ano. Dos 47 na lista, 32 são do continente africano. Haiti é o único representante das Américas.

O Brasil enfrenta barreiras comerciais externas e o SEM Barreiras veio para melhor identificá-las. Na perspectiva do estudo da UNCTAD, porém, as barreiras que contam são aquelas erguidas pelo Brasil e pelos demais integrantes do G20 que dificultam a entrada dos produtos oriundos dos países subdesenvolvidos. De acordo com o estudo, trata-se de barreiras tarifárias e não-tarifárias – a matéria não deixou claro que as barreiras comerciais abrangem as duas – que são especialmente danosas para o escoamento dos produtos agrícolas, têxteis e de confecções desses países.

### A flagrante diferença entre jornalismo e comunicação corporativa

Em 10/11, a Agência Brasil publicou duas matérias sobre os primeiros resultados da aplicação de um instrumento desenvolvido pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão (MP) para avaliar a governança nas empresas estatais federais, incluindo a EBC. Uma das maté-

rias foi produzida pela equipe de jornalismo da Agência Brasil. A outra, creditada à Agência Brasil, foi produzida pela Gerência de Comunicação Executiva (Gecom) da EBC. Uma comparação da maneira em que os dois textos abordaram o desempenho da EBC na avaliação revela as perspectivas diferentes – uma jornalística, a outra promocional - que orientam o trabalho das duas áreas da empresa.

A matéria produzida pela Agência Brasil, com o título [Saiba quais são as estatais mais bem avaliadas em gestão pelo governo](#), depois de informar que a Petrobras e o Banco do Brasil receberam a nota máxima (10) no índice e, junto a mais seis empresas, integram o nível 1 na avaliação, mencionou a EBC na relação das quatro empresas classificadas no nível 2, sem nenhum destaque ou comentário sobre este desempenho.

Em seguida o texto apresentou a média geral das notas (4,02) e as médias para cada uma das três dimensões que formam o índice e citou os comentários do ministro do Planejamento sobre os resultados, a começar com a observação: “Vê-se claramente um espaço muito grande para melhoria”. Outras informações esclareceram que esta foi a primeira etapa de um processo de acompanhamento para garantir que as empresas cumpram os requisitos exigidos pela chamada Lei das Estatais (Lei nº 13.303 de 2016), dentro do prazo previsto (30 de junho de 2018).

A matéria produzida pela Gecom, por sua vez, teve o desempenho da EBC como foco principal, a partir do título da matéria: [Ministério do Planejamento atesta excelência da EBC em governança corporativa](#). A frase inicial do lide reforçou esta ênfase: “A Empresa Brasil de Comunicação (EBC) está entre as melhores empresas públicas da administração federal, segundo avaliação divulgada hoje (10) pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão”.

Todas as informações apresentadas na matéria serviram para valorizar o resultado. A certificação, que para o MP representa um “selo Indicador de Acompanhamento de Governança”, foi caracterizada como um “selo de qualidade de gestão”. A colocação da EBC dentre as 12 melhores das 48 empresas avaliadas e, dentre as doze, a única que depende do Orçamento da União, de acordo com a matéria, “demonstra que a gestão da EBC é comparada à das estatais mais competitivas e que detêm as melhores práticas de mercado”, além do “esforço bem sucedido da atual gestão e do elevado nível de modernidade da empresa”.

As citações manifestaram a mesma tendência de tratar o resultado como um registro de sucesso: “A Lei 13.303 [Lei das Estatais] veio para modernizar a prática de gestão das estatais (...). A EBC, nesse sentido, tem sua agenda de adaptações a essa lei em ritmo avançado, como demonstrou a classificação. Ela tem boas práticas corporativas e elevado nível de capacitação de seus gestores”, afirmou o secretário-executivo da EBC, Flávio Coutinho”.

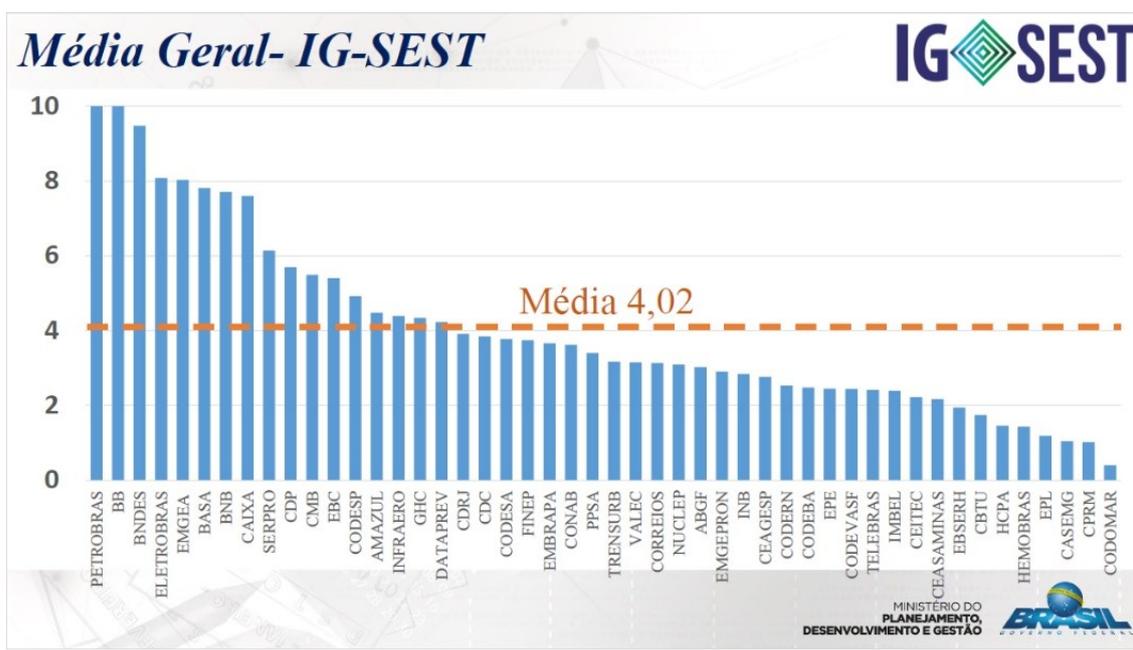
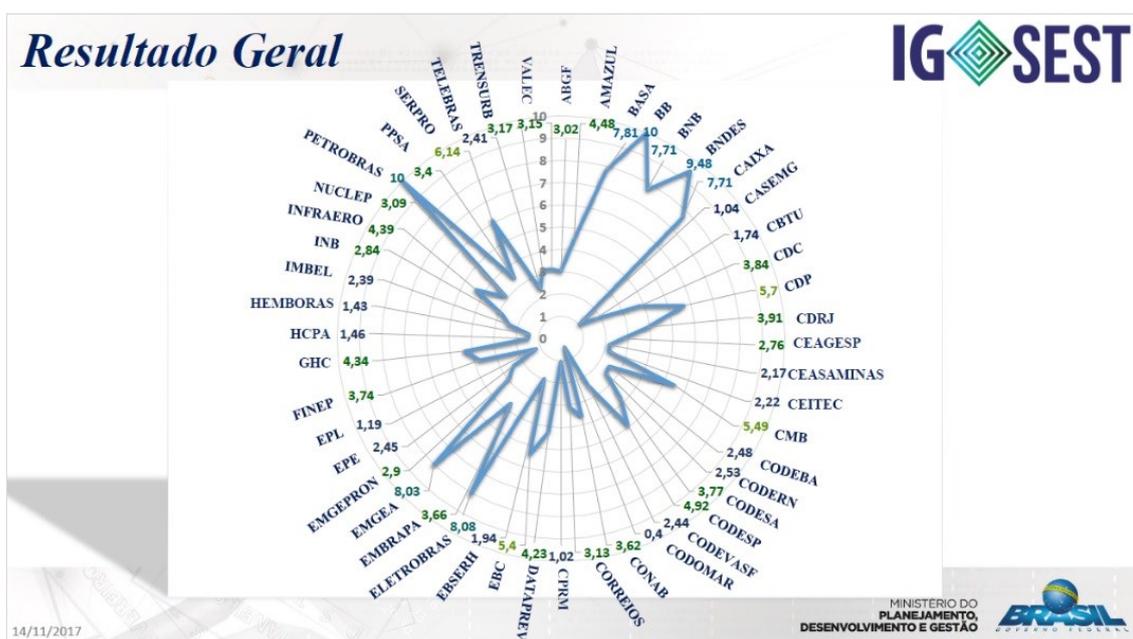
Do ponto de vista jornalístico, faltou incluir as informações mais concretas sobre as notas recebidas pela empresa. Estas informações estão nos infográficos disponíveis no site do MP, que acompanharam a apresentação dos resultados da avaliação. A média da EBC, de 5,40, foi a pior das 4 empresas classificadas no nível 2 da avaliação e superou por pouco o limite mínimo da categoria, que abrange as empresas que receberam notas de 5,10 a 7,59. Nas três dimensões de governança avaliada, a EBC recebeu uma nota de aproximadamente 6,7 na dimensão de

Gestão, Controle e Auditoria; aproximadamente 7,3 na dimensão de Transparência: e uma nota de 0 na dimensão de Conselhos, Comitês e Diretorias.

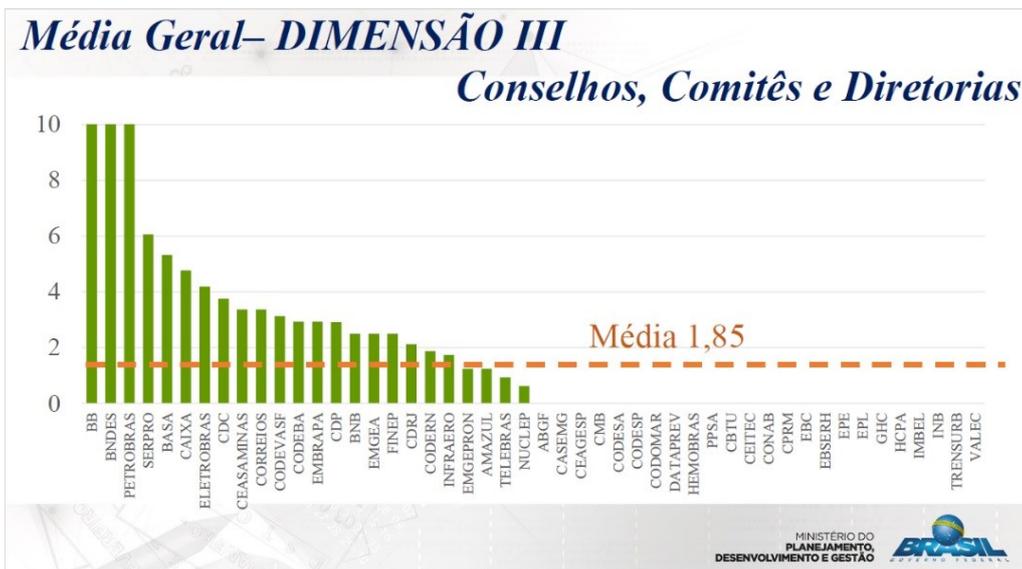
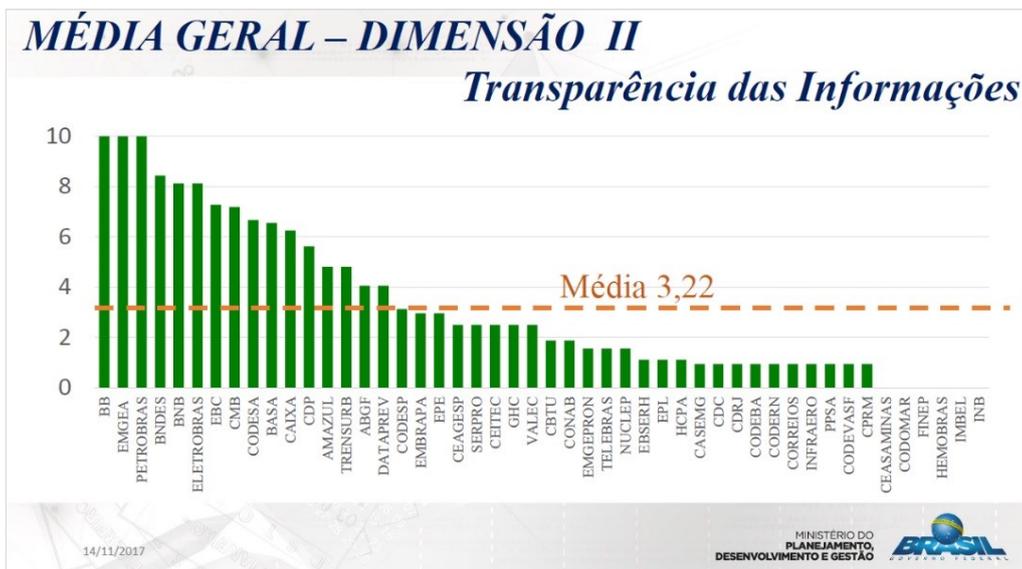
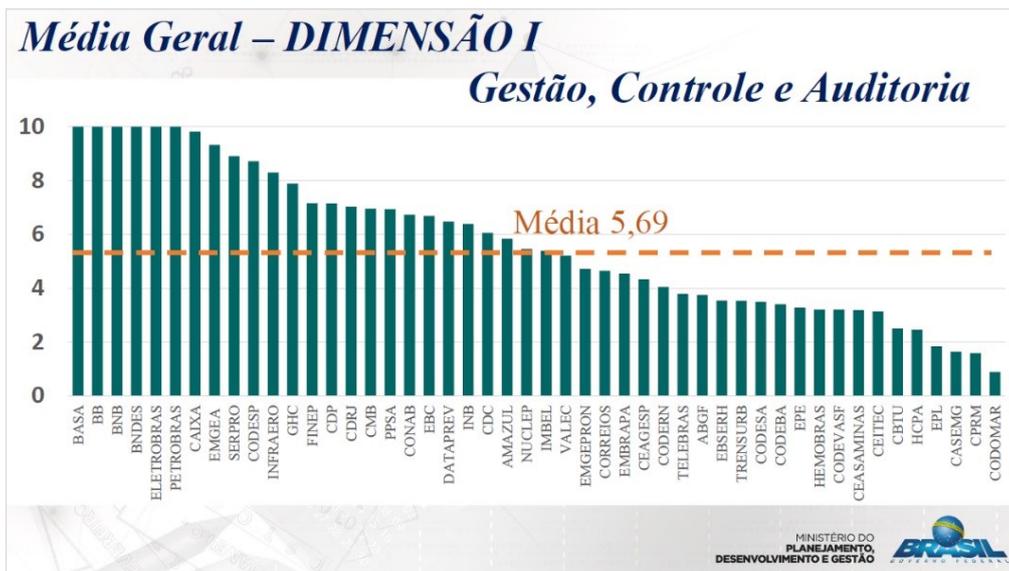
Quando a Ouvidoria procurou saber por que um conteúdo produzido pela Gecom foi publicado com o crédito da Agência Brasil, a Coordenação de Edição da Agência Brasil informou que “como padrão na Agência, textos institucionais não têm assinatura, são identificados como da redação da Agência Brasil”.

A maioria dos textos da Gecom divulgados no site da Agência Brasil são resenhas dos episódios dos programas da TV Brasil, onde a autoria do texto não importa tanto. Mas quando o conteúdo tem um viés promocional, convém à própria empresa esclarecer para o público que o texto que está lendo não se regula por critérios estritamente jornalísticos.

### Média geral da EBC: 5,4



**Médias nas três dimensões consideradas na avaliação**



## A estética de ilustrações de matérias nas redes sociais

No dia 25/10 a Ouvidoria recebeu uma mensagem do internauta Aluizio Umberto, da cidade de Frutal, Minas Gerais, reclamando da falta de apelo estético dos conteúdos da EBC postados nas redes sociais com a logo da empresa:

“Gosto de postar informações interessantes no meu Facebook. E uma boa imagem ajuda muito nisso. É mesmo necessária essa logo desse tamanho, sem imagem relacionado ao assunto? Cito "Emissão de gases de efeito estufa no país aumenta 8,9% em 2016" [matéria publicada pela Agência Brasil em 25/10]. Bela na capa do site com uma imagem condizente. Horrível no Face com uma logo gigantesca”.

Exemplo em uma postagem com logo no Facebook da Agência Brasil.

No dia 10/11 a Gerência Executiva de Web e Novas Mídias respondeu à demanda, agradecendo a contribuição e avisando que o problema na matéria em questão tinha sido resolvido. A logo foi substituída pela foto que acompanhou a matéria na capa do Portal.

A área aproveitou para também informar que “nos próximos dias está prevista uma atualização no site da Agência Brasil que ira aprimorar ainda mais o recurso de compartilhamento nas redes sociais”.

Em uma reunião da Ouvidoria com a Coordenação de Desenvolvimento de Web foi esclarecido que o problema apontado pelo demandante é gerado pelas prioridades adotadas na disponibilização dos conteúdos dos veículos da EBC para compartilhamento nas redes sociais. Para muitos usuários, bem como para a própria empresa, a primeira prioridade é a rapidez na postagem, consistente com a lógica do “furo”, ou seja, de ser o primeiro a divulgar a notícia. Em função disso, a primeira versão disponibilizada é sem foto.

Nas versões posteriores, fotos, “Saiba mais” e outros links são eventualmente acrescentadas, mas as redes sociais continuam a disponibilizar as versões originais até serem avisadas das atualizações. O aprimoramento mencionado na resposta ao demandante será a atualização automática das versões disponíveis para compartilhamento nas redes sociais.

As outras mudanças previstas no site da Agência Brasil ainda este ano abrangem um visual mais limpo, semelhante ao das emissoras de rádio e da TV Brasil, com um novo formato para os destaques; a unificação do endereço do site para aparelhos móveis, tablets e computadores fixos; e a disponibilização de filtros de pesquisa – por data, nome do fotógrafo e assunto – na galeria de fotos.



## Três Errinhos

“costuma ser habitual”

De uma [matéria](#) da agência de notícias espanhola EFE, reproduzida pela Agência Brasil em 3/11:

“O atentado de Nova York (...) não foi reivindicado pelo EI por meio de comunicados oficiais ou de notas na agência Amaq, vinculada aos jihadistas, como **costuma ser habitual** no grupo”.

"trombado" ao invés de "tombado"

De uma [matéria](#) publicada em 4/11 sobre o andamento das obras nas comunidades atingidas pelo rompimento da barragem em Mariana (MG):

“Ainda falta (...) fazer reparos no **trombado** Hotel Xavier (...)”.

O Hotel Xavier é um bem cultural tombado pelo município de Barra Longa (MG).

O mesmo erro aparece na [reportagem especial](#), na seção com o subtítulo "Barra Longa".

Um “Saiba mais” redundante

Em uma [matéria](#) publicada em 4/11 sobre o exercício militar multinacional na Amazônia, AmazonLog17, o “Saiba mais” é a própria matéria.

A matéria mais indicada para um Saiba mais foi publicada duas horas depois:

[Exercício AmazonLog17 reforça presença do Estado na região, diz comandante](#)

## Cobertura das eleições nos EUA

Eleições estaduais foram realizadas nos Estados Unidos na terça-feira (7/11) e no dia seguinte a Agência Brasil publicou uma [matéria](#) sobre os resultados. O título e cinco dos seis parágrafos do texto focaram a vitória de uma candidata transgênero, a primeira na história do país a ser eleita a uma cadeira legislativa, na assembleia estadual da Virginia.

Apesar do interesse público em torno deste fato, tratado com objetividade na matéria, houve pleitos mais importantes que mereciam mais atenção no único texto que o veículo publicou sobre essas eleições. A respeito deles a matéria apenas colocou as seguintes observações no parágrafo final:

“Também houve eleições para governadores na Virginia e em New Jersey. Os candidatos democratas ao governo ganharam dos republicanos, o que representa uma derrota. Nos Estados Unidos, nem todas as eleições estaduais ocorrem de maneira unificada como no Brasil e há renovação parcial do Legislativo”.

Se a intenção era de fornecer o mínimo necessário de informações, o parágrafo teria ficado mais enxuto ainda com a eliminação do período “o que representa uma derrota”. Dizer que os resultados representaram uma derrota para os candidatos que perderam é um pleonismo.

Se, porém, a reportagem pretendia sugerir que a derrota tivesse um significado mais amplo, extensivo ao partido republicano em geral e/ou especificamente ao presidente Donald Trump,

eleito pelos republicanos em 2016, faltaram as informações necessárias para completar o argumento, que não é incontroverso.

## Chamada no Portal subverte a informação

A chamada na capa do Portal EBC na quinta-feira (16/11), às 9h, sugeria um assunto relacionado à política internacional: "Em discurso, Temer diz que independência e soberania pautam seu governo". Naturalmente, o leitor poderá ter achado que a matéria tratasse, talvez, de uma refutação às críticas ao recente exercício militar na Amazônia, que teve a participação das forças armadas dos Estados Unidos. Se tivesse criado essa expectativa, porém, o leitor teria se decepcionado. Na Agência, o título correto da matéria esclarecia que, no seu discurso, o presidente se referiu à "independência entre os poderes" e a "soberania popular". As reduções no texto da chamada subverteram o sentido da informação.



Capa do Portal, 16/11, às 9h



## Violência de quem contra quem?

Imagens de tela documentam um erro no título de uma matéria publicada pela Agência Brasil, em 17/11.

O erro no título foi corrigido logo em seguida para "Brasília terá campanha de combate à violência contra as mulheres", mas apareceu e continua nos sites que reproduziram a matéria – e com o crédito à Agência Brasil.



Agência Brasil,  
17/11, às 14h52



17/11 às 16h37 e  
22/11 às 17h15



17/11 às 16h42 e  
22/11 às 17h15

### Falta de sintonia em nome de programa da Nacional

O programa *Sintonia Nacional*, vai regularmente ao ar de segunda a sexta-feira, pela Rádio Nacional do Rio, no horário entre 20h e 22h. Na noite de terça-feira (14/11), o programa não entrou no horário previsto, dando lugar ao horário eleitoral gratuito. Não houve qualquer informação ao ouvinte que o programa *Sintonia Nacional* começaria excepcionalmente 10 minutos mais tarde.

Às 20h10, o *Sintonia Nacional* entra no ar, e embora o locutor não se identifique, uma vinheta anuncia:

*"ZYJ 460 Rádio Nacional do Rio de Janeiro. 1130 KHZ, uma emissora da EBC Empresa Brasil de Comunicação."*

Sem informar que um novo programa começa, e sem identificar seu conteúdo, uma voz de locutor, aparentemente gravada, informa:

*"Aqui, na Rádio Nacional, o melhor da música pra você. Rita Lee."* Não houve uma abertura natural do programa.

Na segunda hora, no entanto, uma vinheta passou a identificar o programa como *Sintonia Instrumental* e assim foi até 22h.

No Portal de Rádios da EBC o programa é apresentado com o seguinte perfil:

*"Programa de variedades transmitido ao vivo, de segunda a sexta-feira, das 20h às 22h. Entrevistas, reportagens, flashes, os assuntos da cidade e do Estado do Rio com as repercussões dos principais fatos do dia, além da participação dos ouvintes. O programa toca o melhor da música popular brasileira em seus variados gêneros. O Sintonia Nacional abre espaço para a exibição dos conteúdos do acervo da Rádio Nacional com quadros de humor, radiodramaturgia, programas de auditório, entre outros."*

Na primeira hora do programa não houve informação extra, entrevista ao vivo, e material do acervo da emissora como quadros de humor, radiogramaturgia e programas de auditório. Também não houve participação de ouvinte e flashes ao vivo. A programação levou ao ar músicas populares contemporâneas.

Um bloco com três músicas vai ao ar e somente dez segundos após a última delas (20h22) o locutor anuncia os nomes das canções e seus intérpretes. Situação parecida ocorre às 20h46, quando se passaram doze segundos para que o locutor anunciasse as músicas executadas e seus intérpretes.

A cada três músicas e longa pausa, a voz do locutor anuncia, antes de emendar no nome de quem vai interpretar a canção seguinte, da série de três: "Aqui, a música não para. Rádio Nacional."

Quando chegou 21h, houve pausa para o noticiário *Nacional Informa*. E às 21h04 o programa é retomado com a vinheta que identifica *Sintonia Instrumental*. E assim prosseguiu pela hora seguinte, embora a programação da emissora informe que o programa do horário se chama *Sintonia Nacional*. Até o fim do programa, 22h, apenas uma música instrumental foi executada.

Em seguida, nos minutos finais do programa, uma concentração de vinhetas institucionais - do Instituto Brasileiro dos Direitos da Pessoa com Deficiência – IBDD e dicas sobre segurança no trânsito.

Outra vinheta anuncia o programa *Musishow*, que a Rádio Nacional do Rio leva ao ar, de segunda a sábado às dez da noite. Outras músicas são executadas antes de uma vinheta que alerta para os direitos do idoso no transporte coletivo. Além de uma chamada de programa dominical da emissora. Volta ao ar a vinheta *Sintonia Instrumental*.

Em determinado momento, foi executada a música vencedora na categoria "Melhor Samba", do Festival de Música Rádios MEC e Nacional 2017.

Uma vinheta também chamou o ouvinte a prestigiar o programa *Mídia em Foco*, que vai ao ar toda quarta, às 22h30, na TV Brasil.

O ouvinte também teve a oportunidade de ouvir vinheta sobre violência doméstica, na qual se pede que a denúncia seja feita pelo Disque 180.

## No ar, Rádio Nacional da Amazônia

A Rádio Nacional da Amazônia OC voltou a operar na faixa de 25 metros, em caráter de teste, quase oito meses após sair do ar, após tempestade de raios em Brasília, que atingiu a subestação do parque transmissor. Na tarde do dia 17/11, a comemoração dos ouvintes foi imediata, principalmente para aqueles que dependem da informação única e exclusiva dessa emissora de rádio. Pessoas que não se conhecem se tornam amigas por intermédio da programação e se comunicam por cartas e telefonemas, como relata Edivaldo, que mora em Ariquemes (RO):

*"É porque a gente, quando eu botei (sic) o telefone no ar, lá, uma vez, eu peguei amizade com a Helena, de Bom Jesus da Selva, Humaitá, com o Vanderlei e com outros aí, então eu tive o prazer e todos gostam, é um prazer de ouvir essa rádio. Aí eu peguei e fui avisando, digo oh, Helena, a rádio tá no ar (...) daí avisei a Nildinha. A Nildinha já ficou sabendo, que ela não sabia também, e já avisou o Cláudio, de Pirapitinga e assim por diante, um avisando pro outro."*

Mas, a porta-voz dos ouvintes, para a emissora, em Brasília, foi a maranhense Helena, que mora em Paulo Ramos (MA), e ouve a OC desde a sua inauguração, quando tinha doze anos de idade. Numa medida educativa, sua avó a colocou sentada numa cadeira: *"Eu era muito medonha e minha vó tinha uma preocupação muito grande comigo. Aí um dia, no dia que a rádio entrou no*

*ar ela disse: 'vem aqui, minha filha', aí eu falei 'nossa, será que a minha vó vai me bater?' e você vai ouvir essa rádio que é muito boa, viu?"*

Helena ficou sabendo da boa nova quando recebeu mensagem de outra ouvinte Helena, que mora em Bom Jesus das Selvas, também no Maranhão. Imediatamente gravou e enviou um áudio para Brasília e no dia seguinte, ela entrou ao vivo no programa *Tarde Nacional*, que vai ao ar de segunda a sexta-feira, entre 16h e 17h. Esse foi o maior reflexo dessa comemoração. Os telefones do estúdio foram liberados para que os ouvintes entrassem ao vivo para falar da emoção de voltar a ouvir a Nacional da Amazônia que, no dia 1º de setembro, completou 40 anos, e estava fora do ar no aniversário.

A apresentadora do horário comemorou a notícia com os colegas do estúdio e com os ouvintes: *"E hoje eu quero contar com a sua participação. Pode ligar ao vivo, aqui no estúdio, no 61 – 3799 5470."* E prosseguiu: *"A gente abriu os telefones do estúdio nesse dia de hoje pra ouvir vocês a respeito do teste que estamos fazendo na faixa de 25 metros pra transmissão do nosso sinal na faixa de 25 metros. Ontem, eu tive o prazer de receber o áudio, aqui, da Helena, de Paulo Ramos, lá no Maranhão, contando toda feliz, que tava conseguindo ouvir a gente, na faixa de 25 metros, pra avisar todo mundo."*

Em meio a essa euforia, a comunicadora acabou relatando desconhecer o trabalho que a equipe técnica vinha realizando para que a emissora retornasse ao ar, apesar da divulgação interna, feita pela Gerência de Comunicação – Gecom:

*"Eu também fui pega de surpresa, não sabia que já tava rolando esse teste. Pois, é. E aí a gente se informou, correu atrás e soubemos que sim. Acho que nem os técnicos lá, né? Nem eles da transmissão, nem eles imaginavam que o retorno seria tão rápido. Que teria alguém, ali tentando sintonizar, ontem, então, foi uma alegria geral (...)"*

A vinheta que abre o programa destaca a importância da emissora para o Brasil:

*"ZYE 365 – Rádio Nacional da Amazônia, cobrindo dois terços do Território Nacional. Levando alegria, música, informação e prestação de serviço. Rádio Nacional da Amazônia, há 40 anos a sua voz no rádio brasileiro."*

Boa parte das conversas dos ouvintes se referia ao fato de estarem ouvindo a rádio pelo aplicativo de celular, o que encarece muito, além dos problemas de falta de internet, como relata a ouvinte Heleninha:

*"A bateria esgota, cê sabe muito bem, e fica difícil, é um problemão, muito difícil (...)."*

O ouvinte Edivaldo, que mora em Ariquemes, Rondônia, entrou ao vivo e assegurou ser o primeiro de um grupo a 'descobrir' que a Nacional da Amazônia estava no ar. Ele fazia tentativa para localizar uma emissora de São Paulo e, ao percorrer as ondas, se deparou com a OC no ar. Mas, fez uma ressalva: *"A gente ainda não pode dizer que tá bom."* Tão logo teve a certeza começou a telefonar e enviar mensagens para ouvintes 'que conhece' pela programação. Imediatamente enviou mensagem para Helena, de Bom Jesus da Selva (MA), que se encarregou de avisar outros amigos ouvintes.

Desde o dia que a Nacional da Amazônia saiu do ar, Edivaldo tentava ouvi-la. *“A rádio saiu do ar no dia 22 de março desse ano.”* Ele, que não dispõe de equipamentos técnicos, além de dois aparelhos de rádio (um a pilha e outro a energia) relata a sua dificuldade diária:

*“Porque eu não tenho parabólica, nem aplicativo, meu celular é simples. Eu só ouvia, lá de vez em quando, quando dava certo a Nacional AM 980. Mas, a 980, aqui, não presta pra ouvir porque ela é muito fraquinha, de noite some tudo, aqui, não ouve nada.”*

A apresentadora, que comemora o fato de os telefones do estúdio tocarem sem parar, agradeceu o ouvinte por fazer circular tão rapidamente essa informação.

A audiência da Rádio Nacional da Amazônia naquele dia extrapolou a Região Norte.

A comunicadora disse ser muito importante que os ouvintes informem como o sinal está chegando, porque a emissora ainda funciona em caráter experimental.

O baiano Erivelton, de Vitória da Conquista (BA), também mandou um áudio:

*“Feliz por estar ouvindo em 25 metros. É uma alegria que não tem explicação mesmo (...) Só quem é ouvinte da Nacional que sabe o que é isso. A Rádio Nacional é uma rádio que tem humanidade, tem alma e os radialistas que trabalham no microfone tem muito carinho com os ouvintes. Por isso que é essa paixão pela rádio.”*

O Tadeu, do Acre, que ficou sem internet, ficou feliz ao ser informado pela amiga Divina: *“O som tá chegando meio rouquinho, mas tá dando pra ouvir.”* Isaías, que mora em Botucatu (SP), ficou feliz por ouvir a rádio e ter o telefone liberado para o ouvinte, embora a apresentadora fosse taxativa: *“Só hoje, excepcionalmente hoje, porque a alegria foi tão grande que a gente não podia deixar de compartilhar isso com vocês.”* De dentro do ônibus, na região de Porto Alegre (RS), Francisco Braccini, ouvia seu rádio, com antena, e enviou áudio de como a transmissão estava chegando naquele momento. E a comunicadora desejou *“boa viagem ao ouvinte.”* A Ana, de Acrelândia (AC), estava ouvindo na companhia da família e amigos. E o Rock Hudson Guimarães Silva, de Juína/MT, para registrar sua alegria enviou foto do radinho, *“olha o tamanho da criança.”*



## A rede de rádios não é considerada em programa na madrugada

Originalmente produzido e transmitido pela Rádio Nacional AM de Brasília, a segunda parte do programa *Madrugada Nacional*, que vai ao ar de segunda a sexta-feira, no horário entre 3h e 5h, também é transmitido pela Rádio Nacional da Amazônia OC. No entanto, ao encerrar o programa do dia 20/11, o comunicador ignorou o fato de estar em rede a partir da Nacional de Brasília e anunciou o programa *Brasil Rural*, que não é transmitido pela Nacional da Amazônia, chamando o seu apresentador para dar os destaques do que iria ao ar a partir das 5h. Este, por sua vez, também ignora que nem todas as emissoras vão transmitir o *Brasil Rural*. O locutor anuncia:

*“Quatro horas, cinquenta e um minutos; quatro horas, cinquenta e um minutos, horário de verão. Daqui a pouquinho, Brasil Rural?”*

O programa *Brasil Rural* é transmitido pela Nacional da Amazônia apenas aos sábados, entre 7h e 8h. E informar ao ouvinte da rede que o programa é transmitido para todos causa confusão ao ouvinte. Antes de sair do ar, o comunicador da Nacional de Brasília ainda reforça:

*“Conforme já foi dito, daqui a pouquinho, a partir de cinco horas, Brasil Rural, (...) aqui, para todo o Brasil e pro mundo, via internet.”*

## A difícil tarefa de ser transparente com as más notícias

Ao contrário da TV Brasil, a edição radiofônica do *Repórter Nacional* (27/11) foi titubeante ao dar a nota sobre a abertura de procedimentos de apuração pela Comissão de Ética Pública da Presidência da República, que incluía o presidente da EBC. O programa *Tarde Nacional* do dia seguinte (28/11) sequer citou que o presidente da EBC, Laerte Rimoli, estava entre os investigados.

Locutora: *“A Comissão de Ética Pública da Presidência abriu procedimento para investigar a ministra dos Direitos Humanos, Luíslinda Valois. De acordo com o presidente da comissão, Mauro Menezes, Luíslinda teria recebido valor de diárias em dias que não trabalhou. A Comissão de Ética também aplicou uma advertência ao presidente da Eletrobras, Wilson Ferreira Júnior, por comportamento inadequado em uma reunião interna com empregados.”*

Locutor: *“A comissão também abriu investigação para apurar a conduta do presidente da Empresa Brasil de Comunicação, Laerte Rimoli, após ele ter compartilhado nas redes sociais postagens sobre as declarações da atriz Thais Araújo sobre racismo. Conteúdos que, de acordo com a comissão podem ferir a observância ao decoro do cargo.”*

Teria sido melhor ir direto ao ponto, informando que as postagens compartilhadas foram consideradas de cunho racista, o que justificaria a abertura do procedimento na Comissão de Ética. O simples compartilhamento de “postagens sobre as declarações da atriz Thais Araújo sobre racismo” não informa o público sobre a que pertinência da ação posta em curso pela Comissão, pois não relata qual a gravidade considerada pela Comissão.

E a nota continua: *"Também foram abertos na comissão, investigação contra os ministros Leonardo Picciani, do Esporte; Marcus Pereira, da Indústria; Mendonça Filho, da Educação; Osmar Terra, do Desenvolvimento Social; Gilberto Kassab, das Comunicações; Hélder Barbalho, da Integração Nacional; Ricardo Barros, da Saúde; Ronaldo Nogueira, do Trabalho e Sarney Filho, do Meio Ambiente. Eles serão investigados por, supostamente, terem usado recursos públicos para visitar os estados de origem com objetivos eleitorais. Os ex-ministros, Antonio Andrade, da Agricultura; Antonio Palocci, da Casa Civil e Mário Negromonte, das Cidades também tiveram procedimentos abertos com base em delações premiadas e investigações da PGR."*

Já no programa *Tarde Nacional*, edição de 28/11, a comunicadora lê a seguinte nota: *"A Comissão de Ética Pública da Previdência (sic) vai investigar a ministra de Direitos Humanos, Luislinda Valois. Ela teria recebido diárias em dias que não trabalhou. A Comissão de Ética também advertiu o presidente da Eletrobras, Wilson Ferreira Júnior, por comportamento inadequado em uma reunião interna com empregados. Ainda serão investigados os ministros Leonardo Picciani, do Esporte; Marcus Pereira, da Indústria; Mendonça Filho, da Educação; Osmar Terra, do Desenvolvimento Social; Gilberto Kassab, das Comunicações; Hélder Barbalho, da Integração Nacional; Ricardo Barros, da Saúde; Ronaldo Nogueira, do Trabalho e Sarney Filho, do Meio Ambiente. Os nomes são apontados por, supostamente, terem usado recursos públicos para visitar os estados de origem com objetivos eleitorais. O ex-ministro (sic), Antonio Andrade, da Agricultura; Antonio Palocci, da Casa Civil e Mário Negromonte, das Cidades também tiveram procedimentos abertos com base em delações premiadas e investigações da Procuradoria Geral da República, destacando que todas essas pessoas citadas estão aí, na mira da Procuradoria Geral da República e ainda não têm um ato final sobre essas investigações."*

O presidente da EBC não foi citado nesta nota.

# Manifestações do Público

No mês de novembro de 2017, a Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação recebeu 63 mensagens do público referentes à TV Brasil. Foram 24 reclamações, cinco elogios, oito sugestões, um comentário, oito serviços e 17 pedidos de informação. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Entre as 24 reclamações recebidas pela Ouvidoria está a de Antônio José Gomes Marques (processo 2159-TB-2017):

*"Por favor, vocês precisam treinar a turma do Nos Corredores do Poder (...) erram muito e não tem noção da entrada no ar e das câmeras (...). Uma outra dica, a apresentadora do programa Stadium não tem noção de rir e sorrir, parece que ganhou na loteria (...). E termino elogiando a novela de Angola."*

A ouvidoria agradeceu o contato e enviou os comentários, elogios, críticas e sugestões do telespectador para a Diretoria de Jornalismo.

Este mês, foram cinco elogios. Entre eles, está o da telespectadora Emilia Lemos (processo 2123-TB-2017):

*"Bacana ver no mesmo programa o cantor Lobão, uma entrevista com diretores de cinema e um documentário sobre candomblé! Tem alegrado fortemente minhas tardes já faz um bom tempo e tá cada vez melhor! Amo!"*

Em resposta, a Ouvidoria informou que enviou os elogios à Diretoria de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação – EBC, para apreciação e conhecimento.

Hanna Mello (processo 2150-TB-2017) elogiou a programação:

*"Que show ter um programa com música ao vivo em nossas tardes! Bem que podia ser todo dia. Esse tipo de programa deixou de ser atrativo nas TVs privadas. Ainda bem que a TV Brasil pensa diferente. Adorei ver a cantora Karin Martins no programa de hoje! Se não fosse no Fique Ligado, duvido que teria espaço em outro canal! Obrigada!"*

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradeceu a mensagem e informou que o seu elogio foi encaminhado a TV Brasil para conhecimento.

Roberto de Alencar (processo 2171-TB-2017) também elogiou a programação da TV Brasil:

*"Quero parabenizar toda a direção e a equipe da EBC pela excelente programação que vem apresentando a todos. Em especial pelo canal noticioso e principalmente pelo serviço executado pela excelente repórter Luciana Barreto. Sua linha de informação está perfeita!"*

A Ouvidoria informou que os comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação – EBC para conhecimento e apreciação.

André Luiz de Melo Guerra (processo 2176-TB-2017) foi surpreendido pela qualidade da transmissão:

*"Olá, de uns tempos para cá, venho me deparando com a qualidade ruim dos canais abertos, e não dava a devida importância para os tidos como 'obrigatórios', e me surpreendi. Hoje, assisto à programação da TV Brasil e da NBR, e ambas são de uma qualidade incrível. Deixo registrada aqui a minha satisfação. Tem duas semanas que assisto ao Repórter Brasil, e acho um telejornal perfeito. Os apresentadores dispensam comentários. É nítido que são experientes e passam veracidade. Já curti as páginas do canal, estou participando das enquetes e podem contar sempre com minhas críticas e sugestões."*

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradeceu a mensagem e informou que o elogio foi encaminhado a TV Brasil para conhecimento.

João Faria Machado (processo 2164-TB-2017) elogiou o programa *Stadium*:

*"Considero o melhor programa de esporte da TV brasileira. É o mais completo e o mais agradável de assistir. Parabéns a toda a equipe!"*

Em resposta a Ouvidoria disse que os comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação - EBC para conhecimento e apreciação.

No mês de novembro muitos telespectadores entraram em contato para reclamar da falta de sinal da TV Brasil. Entre eles, André Chagas (processo 2116-TB-2017):

*"Gosto muito da programação da TV Brasil, mas o sinal digital 2.1 aqui na zona oeste do Rio de Janeiro capital não funciona. Fico preocupado, pois quando o sinal analógico acabar vou ficar sem assistir a emissora".*

Em resposta, a área de Atendimento ao Público e Engenharia (ATPE) informou que a *"região de residência do telespectador é atendida pela estação retransmissora instalada na Serra do Mendanha, onde estão sendo finalizados os ajustes necessários na estação retransmissora para operação adequada da transmissão em tecnologia digital. Esperamos ter ajudado e qualquer outra dúvida, entrar em contato novamente conosco"*.

Marcelo Medeiros (processo 2120-TB-2017):

*"Aqui na cidade do Rio de Janeiro vai acabar o sinal analógico, passando tudo para digital. Porém, em Copacabana, onde moro, o único canal que não pega é a TV Brasil. Pergunto: está prevista alguma alteração no equipamento de vocês para que consigamos assistir à TV Brasil?"*

Em resposta, a área de Atendimento ao Público e Engenharia (ATPE) informou que *"estão sendo realizados ajustes em nossos sistemas de transmissão digital o que pode acarretar dificuldade de recepção em algumas regiões. Esperamos ter ajudado e qualquer outra dúvida, entrar em contato novamente conosco"*.

Patrícia Figueira de Sousa (processo 2121-TB-2017) enfrenta o mesmo problema:

*"Há mais de três meses que não vejo mais a TV Brasil porque não tem sinal. Compramos uma TV digital e continuo sem sinal. Tenho parabólica e gostaria de saber se isso interfere. Gosto muito da emissora e chego a estar triste pois é a única TV aberta que tem qualidade!"*

A área de Atendimento ao Público e Engenharia (ATPE) informou que a região de residência da telespectadora deve ser atendida pela estação retransmissora instalada na Serra do Mendanha, onde estão sendo finalizados os ajustes necessários na estação retransmissora para operação adequada da transmissão em tecnologia digital.

Helena Maria de Leão Mattos (processo 2160-TB-2017):

*"Sou do Rio de Janeiro (RJ) e há anos assisto a TV Brasil digital (2.1), assim como as TVs NBR (2.2), TV Escola (2.3) e Canal Saúde (2.4). Há cerca de meia hora estava assistindo o programa Caminhos da Reportagem e 'do nada' a TV Brasil passou a ser analógica e 'sumiram' as TVs NBR, TV Escola e Canal Saúde. Fiz a programação automática, verifiquei a antena, que continua na posição normal, liguei para 147 e entrei no chat do site 'sejadigital.com.br' e nada nem ninguém conseguiu descobrir o que houve. Gostaria que o sinal fosse restaurado pois quero continuar assistindo à TV Brasil e aos canais 2. Meu sinal é de TV aberta, não tenho TV a cabo, e minha TV e antena estão adaptados ao sinal digital há anos."*

A área de Atendimento ao Público e Engenharia (ATPE) da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) informou **que** *"estão sendo realizados os testes e ajustes finais das estações transmissoras digitais instaladas na cidade do Rio de Janeiro que permitirão, após concluídos os testes, a cobertura adequada da cidade".*

## Agência Brasil e Portal EBC

No mês de novembro de 2017, a Agência Brasil recebeu seis mensagens do público. Foram três reclamações, duas solicitações de serviço e um pedido de informação. Não houve elogios, sugestões e nem comentários. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

O internauta (processo 96-AB-2017) reclama da imagem da logo da Agência que aparece no compartilhamento de notícia em lugar da foto que ilustra o assunto:

*"Gosto de postar informações interessantes no meu Facebook. E uma boa imagem ajuda muito nisso. É mesmo necessário essa logo desse tamanho, sem imagem relacionada ao assunto? Cito: 'Emissão de gases de efeito estufa no país aumenta 8,9% em 2016'. Bela na capa do site com uma imagem condizente. Horrível no 'face' com uma logo gigantesca. Agradeço a atenção. Abraços."*

A Gerência Executiva de Web e Novas Mídias enviou a seguinte resposta:

*"Agradecemos a sua contribuição e informamos que o problema na matéria em questão foi resolvido. Aproveitamos para informar que, nos próximos dias, será realizada uma atualização no site da Agência Brasil com, o objetivo de aprimorar ainda mais o recurso de compartilhamento nas redes sociais."*

O tema que gerou o processo 97-AB-2017 veio de uma universitária de Ouro Preto (MG). Ela escreve:

*"Estudo Direito na Universidade Federal de Ouro Preto e gostaria de saber onde e como acessar os dados do Conselho Nacional LGBT. Gostaria de saber como são feitas as pesquisas sobre homofobia na cidade e quais são os dados de violações disponíveis. Preciso dessa informação para uma pesquisa do grupo de estudos Omissão Inconstitucional e o Papel do STF sobre a ADO.26. As informações que encontrei estão no site da EBC, mas são poucas. Desde já, agradeço."*

A internauta recebeu a seguinte resposta:

*"Informamos que poderá solicitar mais dados, além dos divulgados nos nossos sites, sobre o Conselho Nacional de Combate à Discriminação de LGBT (CNCD/LGBT) diretamente no site: <http://www.sdh.gov.br/sobre/participacao-social/cncd-lgbt>. Esperamos ter contribuído."*

Um leitor (processo 98-AB-2017) escreveu para a Ouvidoria em busca de resposta para a seguinte questão:

*"Em uma de suas matérias sobre o senador Aécio Neves, ele aparece em frente a uma bandeira do Brasil. Gostaria de informações sobre aquela tela. Quero saber se a foto foi tirada em algum órgão público ou pertence a algum acervo particular. Segue o link da matéria com o nome do fotógrafo. Apenas gostaria de informações do local dessa foto. Muito obrigado. <http://>*

*agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2017-08/psdb-decide-manteraecio-neves-afastado-da-presidencia-do-partido-e-mantem."*

Em atenção a essa pessoa, a Ouvidoria agradeceu o contato e encaminhou a resposta elaborada pela Diretoria de Jornalismo da EBC:

*"Informamos que a foto que ilustra a matéria sobre a Presidência do PSDB foi feita no dia 9, no gabinete do senador Tasso Jereissati. A obra, que aparece na foto se encontra no gabinete do senador cearense. Outras informações e detalhes sobre essa obra devem ser buscadas no gabinete do próprio senador Tasso Jereissati."*

Já o processo 100-AB-2017 trata de questão encaminhada por uma leitora da Agência Brasil. Ela reclama que houve erro de informação na matéria que leu.

*"Assembleia de credores da Oi é adiada' - <http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2017-11/assembleia-decredores-da-oi-e-adiada>. Houve um erro nesta matéria da coluna de economia quanto a data da assembleia. Consta na matéria: 'A reunião ficou marcada para o dia 8 de dezembro, às 11h, em primeira convocação'. Informo que a data correta é 07/12/2017, às 11h, conforme site da operadora Oi. Observe o site [http://ri.oi.com.br/oi2012/web/conteudo\\_pt.asp?idioma=0&tipo=43090&conta](http://ri.oi.com.br/oi2012/web/conteudo_pt.asp?idioma=0&tipo=43090&conta)"*

Em resposta, a Diretoria de Jornalismo agradece e informa ter corrigido a informação:

*"Agradecemos o contato e informamos que a data foi corrigida na própria sexta-feira, dia 10, logo depois de a equipe da Agência Brasil ter recebido a sua mensagem."*

O Portal da EBC recebeu a seguinte mensagem da internauta (processo 106-PE-2017):

*"Tentei encaminhar minhas perguntas pela página da EBC e descobri que o acesso ao campo Ouvidoria ficou mais difícil. Apenas localizei a opção no final da página e mesmo assim, após ter o meu e-mail validado, o campo para escrever a mensagem não apareceu. É essa a nova política implantada na empresa pública de comunicação? Grata."*

Essa mensagem mereceu a seguinte resposta:

*"Agradecemos por entrar em contato conosco. Informamos que o caminho para acessar o formulário para contato com a Ouvidoria está no link: [www.ebc.com.br/institucional/ouvidoria/fale-conosco](http://www.ebc.com.br/institucional/ouvidoria/fale-conosco). No site da EBC, em [www.ebc.com.br](http://www.ebc.com.br), no alto da página à direita, a senhora deve clicar em 'Sobre a EBC', em seguida na palavra OUVIDORIA, que fica ao lado do ícone amarelo do Serviço de Informação ao Cidadão. Fizemos testes para verificar se estava ocorrendo erros no acesso ao formulário e constatamos que no momento não há problemas. Provavelmente, tenha sido um erro momentâneo na nossa página. Agradecemos mais uma vez a informação e continuamos à disposição."*

---

## Sistema de Rádios

Ao longo dos 30 dias do mês de novembro de 2017, a Ouvidoria da EBC recebeu 17 manifestações do público, referentes ao Sistema de Rádios, que conta nove emissoras e a Radioagência. Estão assim distribuídas: reclamação (7), sugestão (1), comentário (1), serviço (2), elogio (3) e pedidos de informação (3). Essas manifestações foram enviadas para os mais diferentes setores da radiodifusão da EBC. Segue um resumo sobre as manifestações dos ouvintes.

Para a Rádio Nacional da Amazônia OC, chegaram cinco mensagens.

O ouvinte (processo 49-OC-2017), que mora em São Félix do Xingu (PA), escreveu para solicitar informação:

*“Sou assessor de Comunicação da Prefeitura de São Félix do Xingu (PA), e queria saber como faço para enviar um convite para ser transmitido após as 20h, aos ouvintes, pela Rádio Nacional de Brasília. Qual o procedimento? Se tem custos? Desde já agradeço pela atenção.”*

Em resposta, a Ouvidoria enviou a seguinte mensagem:

*“Agradecemos por sua mensagem e informamos que para enviar recados para a Rádio Nacional da Amazônia – como, por exemplo, para o programa Ponto de Encontro, Eu de Cá Você de Lá ou caso queira divulgar materiais e pedir músicas, por gentileza, entre em contato diretamente com a Central do Ouvinte pelo endereço [centraldoouvinte@ebc.com.br](mailto:centraldoouvinte@ebc.com.br), ou pelo e-mail [pontodeencontro@ebc.com.br](mailto:pontodeencontro@ebc.com.br), ou ainda pelos telefones (61) 3799-5471 /3799-5230 / 3799-5529, ou pelo Whatsapp (61) 9674-1536.”*

A Rádio Nacional AM de Brasília recebeu a seguinte mensagem do ouvinte (processo 31-AM-2017). Ele sugere que no programa *Eu de Cá Você de Lá* seja aberto espaço para participação ao vivo do público por telefone.

Na resposta enviada ao ouvinte, a Ouvidoria informou que a sugestão foi encaminhada para a área competente para análise e apreciação.

Dentre as mensagens que chegaram sobre a Rádio MEC FM, numa delas, a ouvinte (processo 109-MF-2017) faz o seguinte comentário:

*“A programação é excepcionalmente boa. Além dos clássicos, estão trazendo coisas novas que acontecem no Brasil e no mundo. Só tenho uma restrição, e é séria. Botem os atonais e dodecafônicos de madrugada. São insuportáveis.”*

A Ouvidoria informou que os comentários e elogios foram enviados à Rádio MEC FM para conhecimento e apreciação.

A mensagem do ouvinte que gerou o processo 112-MF-2017 faz um elogio a programação musical da MEC FM:

*"Eu gostaria de elogiar a produção do programa Antena MEC da Rádio MEC FM, daqui do Rio de Janeiro, pelo programa realizado na última sexta-feira, que foi o encontro de Maurício Einhorn, Alberto Chimelli e Gabriel Grossi. Foi um verdadeiro espetáculo musical e da Cultura!"*

A Ouvidoria informou que enviou os comentários e elogios à Rádio MEC FM para conhecimento e apreciação.

Em outra mensagem um ouvinte (processo 113-MF-2017) elogia a programação, mas faz uma ressalva:

*"Gosto muito da programação da rádio MEC FM - acordo ouvindo o programa Áurea Música. De algum tempo pra cá - um ou dois meses - parece-me que adotaram uma prática de outras rádios que é a de aumentar o volume do som no intervalo entre as músicas, ao contrário de manter o mesmo volume tanto na música como na locução. Sendo esse o caso, peço, como ouvinte, que voltem a manter o volume constante. A audição fica mais agradável, pois não levamos 'sustos' quando a música termina e a locução entra."*

A Ouvidoria informou que enviou os comentários e elogios à Rádio MEC FM para conhecimento e apreciação.

Mensagem que chegou no dia 16/11/17 traz a seguinte questão do ouvinte (processo 114-MF-2017):

*"Era ouvinte assíduo da MEC FM, mas não sei o que houve que parece que escolhem músicas enfadonhas nos horários mais impróprios. Pelo menos das 7h às 9h da manhã, 12h às 14h e 16h às 19h, deveriam colocar grandes autores e movimentos alegres ou do gênero. Preferia até Mozart. Fica tocando umas musiquinhas chatas tipo missa de sétimo dia. Deixem estas para o horário da madrugada."*

Na resposta ao ouvinte, a Ouvidoria informou que os comentários foram enviados à Rádio MEC FM para conhecimento e apreciação.

A manifestação do ouvinte, que gerou o processo 115-MF-2017, faz um elogio a Rádio MEC FM RJ pela programação, e principalmente pelo programa que foi transmitido em 28/11/2017, no horário entre 12h e 13h. Ele apreciou as trilhas sonoras e recomenda *"que sejam transmitidos mais programas como esse na programação."*

A resposta para esse ouvinte foi a seguinte:

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

Para parabenizar e falar sobre a Rádio Nacional do Alto Solimões, um ouvinte (processo 4-AS-2017) escreveu, no dia 07 de novembro:

*"Parabenizo a EBC pela equipe da Rádio Nacional do Alto Solimões que atua na cidade de Tabatinga. Sempre em cima da notícia e informando o povo do Alto Solimões."*

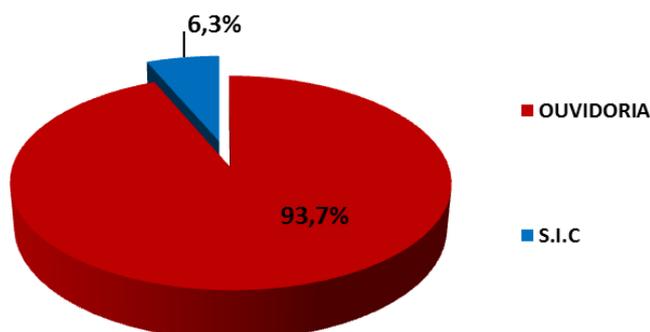
A Ouvidoria agradeceu a mensagem e informou que o elogio foi encaminhado à rádio para conhecimento.

# Estadísticas de atendimento

## Percentuais de atendimento no mês de novembro

A Ouvidoria da EBC contabilizou, em novembro, 126 atendimentos, sendo 118 (93,7%) referentes ao atendimento da Ouvidoria e 8 (6,3%) ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Verificamos uma queda de 49,2% em comparação com o mês anterior, que registrou um total de 248 atendimentos.

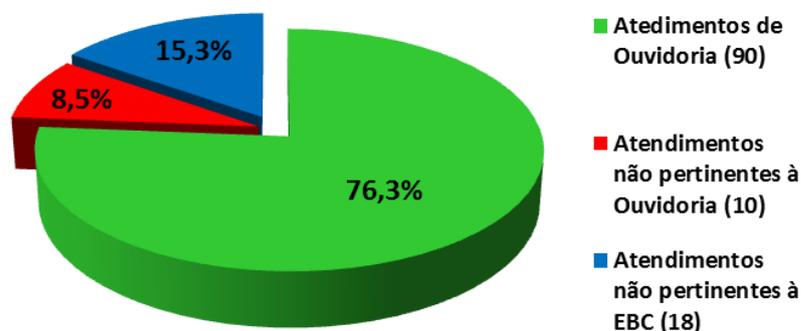
### Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Das 118 manifestações enviadas à Ouvidoria, 90 (76,3%) referem-se aos veículos da EBC. Do restante, 10 manifestações (8,5%) não são atendimentos característicos da Ouvidoria, por não se referirem aos veículos, e seriam adequadamente direcionados a um atendimento do tipo “0800” ou “fale conosco”. As outras 18 manifestações (15,3%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo, por não serem assuntos pertinentes à EBC.

### Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As 90 manifestações referentes aos veículos EBC distribuem-se conforme demonstrado abaixo.

### Manifestações por veículo

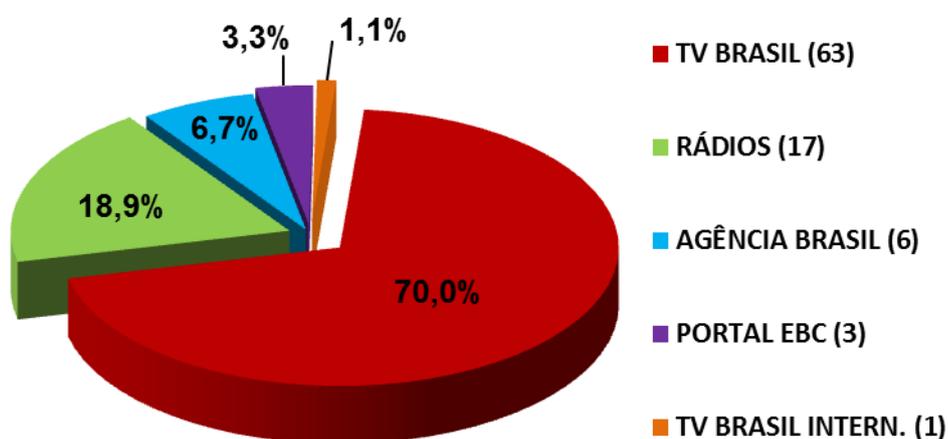
NOVEMBRO							
VEÍCULO	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
AGÊNCIA BRASIL	3	0	0	0	2	1	6
PORTAL EBC	0	0	0	0	1	2	3
RÁDIOS	7	3	1	1	2	3	17
TV BRASIL	24	5	8	1	8	17	63
TV BRASIL INTERNACIONAL*	1	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>23</b>	<b>90</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

\*Apenas WebTV

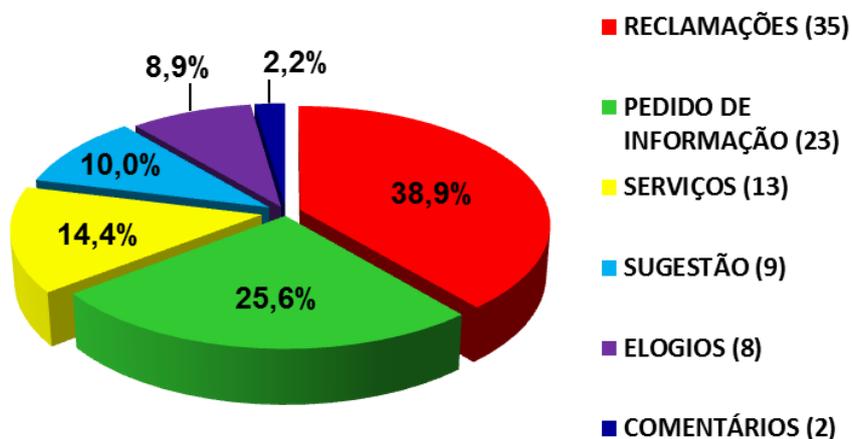
O gráfico abaixo demonstra o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos:

### Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Percentual de manifestações por categoria



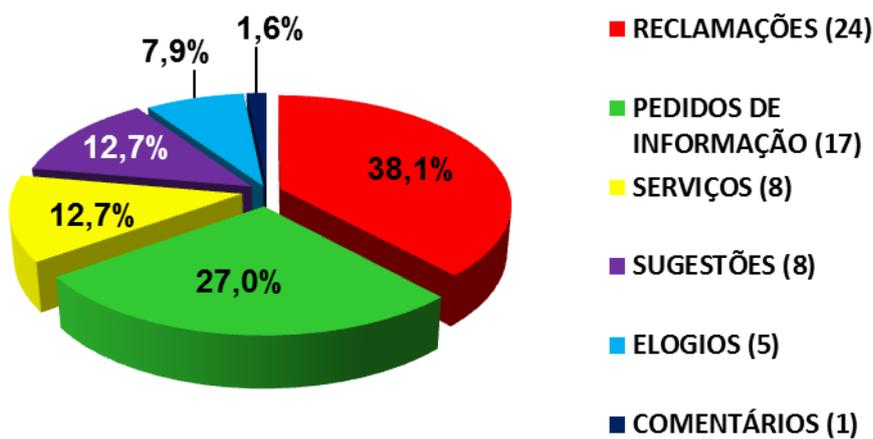
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Quantitativo de atendimentos por veículo

### TV Brasil

A Ouvidoria recebeu em novembro, 63 manifestações direcionadas à TV Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

### Percentual por tipos de manifestações

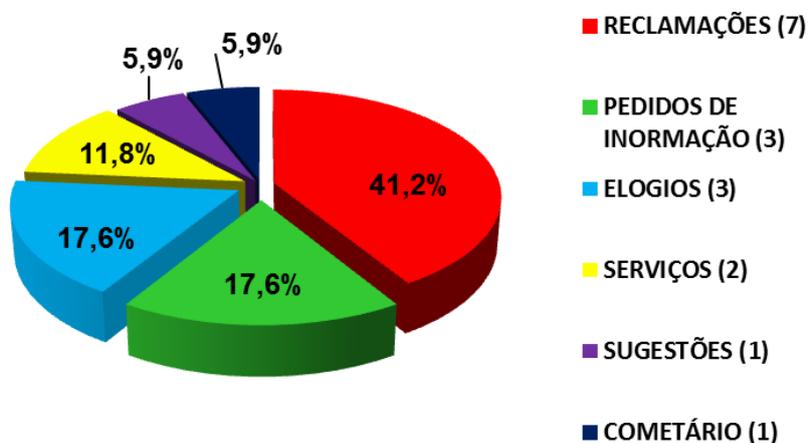


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu, em novembro, 17 manifestações dirigidas às rádios. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipo de manifestação



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Distribuição de demandas por emissora de rádio

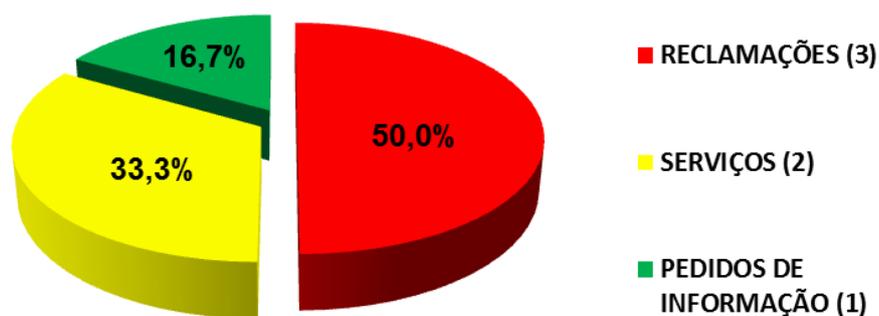
NOVEMBRO							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
RADIOAGÊNCIA NACIONAL	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO MEC AM – BRASÍLIA	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO MEC AM - RIO DE JANEIRO	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO MEC FM - RIO DE JANEIRO	3	2	0	1	0	1	7
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA	3	0	0	0	2	1	6
RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA - AM	0	0	1	0	0	0	1
RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES	0	1	0	0	0	0	1
RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO NACIONAL FM BRASÍLIA	1	0	0	0	0	1	2
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>17</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu, em novembro, 6 manifestações referentes à Agência Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipo de manifestação

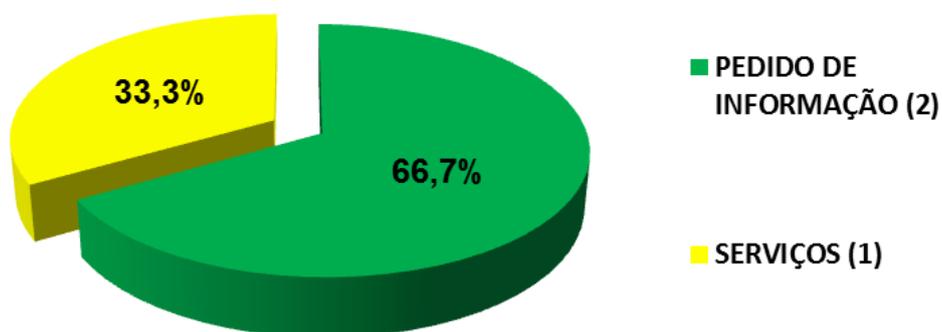


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## Portal EBC

A Ouvidoria recebeu 3 reclamações direcionadas ao Portal da EBC. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipo de manifestação



FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## TV Brasil Internacional

Em novembro a Ouvidoria recebeu 1 reclamação referente à TV Brasil Internacional.

# Monitoramento e Gestão da Informação

## TV Brasil

### Reclamações

Reclamações – TV Brasil	Total
Problemas com sinal	19
Demora em publicar conteúdos no Portal EBC	1
Página de programa sem conteúdo no Portal EBC	1
Formas de contato com <i>Sem Censura</i> não são claras	1
Informação errada	1
Sobre o <i>Nos Corredores do Poder</i>	1
<b>Total</b>	<b>24</b>

### Elogios

Elogios – TV Brasil	Total
<i>Fique Ligado</i>	2
Programação da TV Brasil	1
<i>Stadium</i>	1
<i>Repórter Brasil</i>	1
<b>Total</b>	<b>5</b>

### Pedidos de Informação

Pedidos de Informação – TV Brasil	Total
Sinal e sintonização	5
Como ter acesso a conteúdo já exibido pela TV Brasil	4
Programação da TV Brasil	3
Informação sobre programas	3
Informações adicionais sobre conteúdo jornalístico	1
Informações sobre <i>webtv</i>	1
<b>Total</b>	<b>17</b>

## Sugestões

Sugestão – TV Brasil	Total
Programação da TV Brasil	3
Pauta jornalística	2
Adicionar legendas e/ou áudio em inglês na programação infantil	1
Alterações em formato de programa	1
Criar um aplicativo da TV Brasil	1
<b>Total</b>	<b>8</b>

## Agência Brasil

### Reclamações

Reclamações – Agência Brasil	Total
Informação errada	2
Imagem de compartilhamento das matérias nas redes sociais	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

### Pedidos de informação

Pedidos de Informação – Agência Brasil	Total
Informações adicionais sobre foto	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

No período a Agência Brasil não recebeu elogios ou sugestões.

## Portal da EBC

### Pedidos de Informação

Reclamações – Portal da EBC	Total
Transmissão das rádios via <i>web</i>	1
Grade de programação local da TV Brasil em São Paulo	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

No período o Portal não recebeu reclamações, elogios ou sugestões.

## Emissoras de Rádios

### Reclamações

Reclamações – Rádios	Total
Sinal da Nacional da Amazônia	3
Programação da MEC FM RJ	2
Conduta de jurado do Festival de Música	1
Alteração de volume entre músicas e locução MEC FM RJ	1
<b>Total</b>	<b>7</b>

### Elogios

Elogios – Rádios	Total
Programação MEC FM RJ	2
Programação Nacional Alto Solimões	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

### Pedidos de informação

Pedidos de Informação – Rádios	Total
Como fazer anúncio institucional de prefeitura	1
Como obter arquivo de áudio	1
Informações sobre transmissão de sinal da Nacional FM Brasília	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

### Sugestões

Sugestões – Rádios	Total
Programação da Nacional de Brasília AM	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

Processos penderes

Área Encaminhada	TOTAL
Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia - DOTEK	3
Diretoria de Jornalismo	2
Superintendência de Rede	1
Diretoria de Produção e Conteúdo - DIPRO	1
Coordenação da Rádio Nacional da Amazônia	1
Coordenação da Rádio MEC FM	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

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

- 1 pedido de informação sobre o sinal da Nacional da Amazônia;
- 1 reclamação sobre ausência do sinal da Nacional da Amazônia;
- 1 reclamação sobre problemas com a MEC AM e MEC FM *on-line*.

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Jornalismo:

- 1 pedido de informação sobre falta de publicação de matéria;
- 1 pedido de conteúdo.

Processos pendentes de resposta da Superintendência de Rede:

- 1 pedido de informação sobre retransmissão.

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Produção e Conteúdo:

- 1 sugestão de pauta.

Processo pendente de resposta da Coordenação da Rádio Nacional da Amazônia:

- 1 pedido de áudio.

Processo pendente de resposta da Coordenação da Rádio MEC FM:

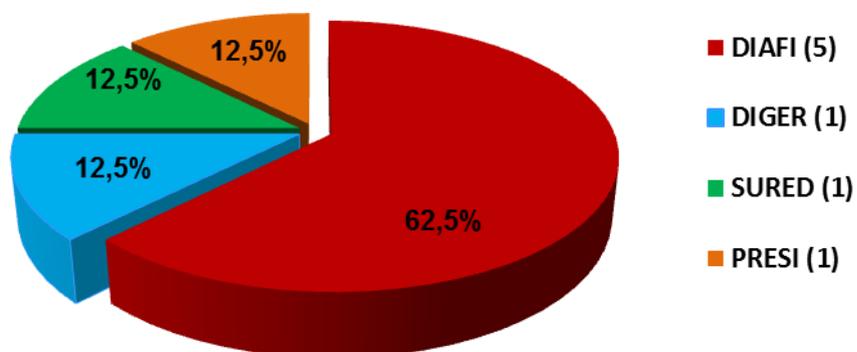
- 1 reclamação sobre a programação da MEC FM.

**OBS:** Pendências verificadas em 7/12/2017, às 11h.

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

O SIC registrou 8 pedidos de informação. Todos foram recebidos via *web* (e-SIC). Os pedidos de informação e recursos registrados no mês são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais. Alguns pedidos foram enviados para diferentes áreas.

### Pedidos de informação por área de competência



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Em conformidade com o que estabelece a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente 185-A/2012, de 24/05/2012, as áreas têm 5 dias úteis para resposta. A Lei de Acesso à Informação Nº 12.527, de 7 de Novembro de 2011, estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.