



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

# Relatório da Ouvidoria

## Outubro

2016

**Ouvidora-geral**

*Josefi Marques*

**Ouvidores-adjuntos**

*Aída Carla de Araújo*

*Beatriz Arcoverde*

*David Silberstein*

**Atendimento**

*Ana Cristina Santos*

*Daniel Teixeira*

*Gabriela Chaves*

*José Luiz Matos*

*Carlos Genildo*

**Monitoramento e Gestão da Informação**

*Jamily Souza*

*Sheila Lima*

*Tiago Martins*

**Apoio à comunicação**

*Wêdson França*

**Secretária**

*Edna Mamédio*

**Estagiário**

*Raimundo Lourenço*

---

# Sumário

## Análise de conteúdo

### TV Brasil

|   |    |
|---|----|
| Cobertura das Eleições municipais na TV Brasil .....                  | 6  |
| Pontos altos e aspectos que merecem atenção na TV Brasil.....         | 8  |
| Telespectador reclama de cenas impróprias domingo à tarde.....        | 9  |
| A importância dos recursos visuais para a linguagem televisiva.....   | 10 |
| Telejornal da TV Brasil sofre interferência de <i>color bar</i> ..... | 11 |
| Informações desencontradas.....                                       | 11 |
| Um velho problema em bancada nova .....                               | 12 |

### Agência Brasil e Portal EBC

|  |    |
|--|----|
| Melhor ou mais bem? .....  | 14 |
| O velho problema da transposição de reportagens da Lusa .....                    | 14 |
| As definições da safra e a superficialidade da notícia .....                     | 15 |
| A produção boliviana de gás natural para brasileiros .....                       | 15 |
| O cidadão desaparece quando o foco é na burocracia .....                         | 16 |
| A falta que faz um repórter.....   | 18 |
| Xingamentos no debate.....   | 19 |
| O longo e tortuoso percurso para se chegar a uma notícia.....                    | 20 |
| O acesso complicado a conteúdo Portal.....                                       | 21 |
| Quando a emenda fica pior do que o soneto .....                                  | 22 |
| O essencial e o acessório na tradução de atos da campanha de Trump e Hillary ... | 23 |

### Sistema de Rádios

|  |    |
|--|----|
| Alguém está escutando? Noventa mil crianças brasileiras foram vítimas do Zika! ... | 25 |
| Uma descontraída pulga atrás da orelha .....                                       | 26 |
| Programa “Alô Dayse” precisa se adequar à comunicação Pública.....                 | 26 |

## Manifestações do público

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| TV Brasil.....                    | 30 |
| Agência Brasil e Portal EBC ..... | 33 |
| Sistema de Rádios.....            | 37 |

## Monitoramento e Gestão da Informação

|   |    |
|---|----|
| Mapeamento das demandas .....               | 40 |
| Processos pendentes .....                   | 46 |
| Estatísticas de atendimento .....           | 48 |
| Serviço de Informação ao Cidadão - SIC..... | 55 |

# Análise de conteúdo

## Cobertura das Eleições municipais na TV Brasil

A Ouvidoria analisou a cobertura, pela TV Brasil, da votação e da apuração das eleições municipais de 2016. Apesar do esforço para trazer todas as informações aos telespectadores, alguns pontos que precisam ser melhorados merecem atenção.

Logo no início da manhã (8h), o primeiro boletim chamou o público para acompanhar o dia de votação em todo o país, informando que, de hora em hora, haveria flashes sobre as eleições municipais e que a TV Brasil exibiria os resultados logo após o término da apuração das urnas, às seis horas da tarde, o que não ocorreu. O programa começou meia hora antes. Problemas com o áudio não chegaram a comprometer as informações, mas expuseram a fragilidade da coordenação nas praças, locais de onde os repórteres gravaram seus flashes ou entraram ao vivo. Em certo momento, uma falha no áudio obrigou a repórter a repetir o “bom dia” que ficou inaudível para os telespectadores.

No segundo boletim, às nove da manhã (9h), quando a repórter trouxe as informações sobre a abertura da votação, faltou reforçar o que havia sido dito apenas na abertura da programação: que na cobertura da TV Brasil, haveria flashes de hora em hora, ao longo da programação. Não podemos esquecer que, assim como os ouvintes de rádio, na televisão haverá um telespectador ligando o aparelho naquele momento.

Outro aspecto importante a se melhorar é a passagem de um programa para o outro. Antes da entrada do primeiro flash, estava no ar a Santa Missa e não houve nenhum cuidado para a mudança de programação, apenas um corte brusco no coral de encerramento da missa. Nesse ponto, poderia ter sido utilizado um efeito para suavizar a passagem da imagem e do som de um programa para outro. A entrada da vinheta da programação das eleições também apresentou problema em outros momentos. Nos estúdios dos estados de São Paulo, Rio de Janeiro e Brasília convidados se revezaram na avaliação do cenário político atual e futuro, o que possibilitou uma ampla análise da conjuntura política.

Os variados recursos para tornar a cobertura atraente para o telespectador poderiam ter sido mais elaborados.

No caso das artes para ilustrar a votação dos candidatos, a foto em preto e branco destoava do fundo colorido. O rodapé com informações da cidade, do partido, do candidato e do percentual de votação deveria contemplar toda a programação. Além de não sobrecarregar o trabalho da apresentadora, que lia infundáveis painéis, ajudaria a manter o telespectador bem informado. As animações, com explicações detalhadas sobre as funções do prefeito, vice-prefeito e vereador foram boas e deveriam ter sido reprisadas mais vezes. Também foram boas as artes dos resumos de cada candidato que era eleito ou reeleito no primeiro turno.

Outro ponto que merece ser destacado foi a participação do público por meio das redes sociais: facebook, whatsapp, twitter e o uso da hashtag #votoavoto. A seleção de perguntas feita pela produção foi fraca e não estimulou uma análise política mais profunda com os convidados nos estúdios, papel desempenhado positivamente pelos âncoras. Elogios à cobertura das eleições pela TV Brasil foram excessivamente repetidos. Autoelogios devem ser usados com parcimônia. Os balanços feitos sobre a votação e a apuração das eleições pelo presidente do TSE, Gilmar Mendes, e o ministro da Defesa, Raul Jungmann, foram transmitidos quase que na íntegra. O início da fala do presidente do TSE entrou cortado.

### Análise dos flashes

**8h:** A primeira entrada da repórter, cumprimentando os telespectadores e informando que estava no Centro de Divulgação das Eleições, no TSE, em Brasília, ficou prejudicada pela variação do áudio. Ao divulgar o Programa Especial para acompanhamento da apuração das eleições, o horário foi informado errado. O programa começou às 17h30"56" e não às 18h. A utilização do recurso de colocar as duas apresentadoras ao mesmo tempo na tela valorizou a transmissão.

**9h:** repórter dá início à cobertura das votações e não reforça informações sobre como será a cobertura ao longo do dia. Depois, ela acompanha votação do presidente Michel Temer, em São Paulo, e chama a repórter no Rio de Janeiro. Enquadramento das duas repórteres na mesma tela volta a valorizar a imagem.

**10h:** Alguns flashes estavam gravados e foram editados em sequência, como "lapada", o que empobreceu a cobertura, já que o mais adequado seria que as entradas fossem ao vivo dos locais. Na segunda entrada, a repórter de Fortaleza chama a de Belo Horizonte, que fica alguns segundos falando sem áudio. Em seguida, entra a repórter de Brasília informando o horário correto para o início do Programa Especial, às 17h30.

**12h:** repórter, em Brasília, comete um deslize no texto. Ela disse "segundo o segundo boletim divulgado...". O crédito da repórter, em Vitória, demora a aparecer, e quando entra fica sobre as imagens das pessoas nos locais de votação. Logo em seguida, o crédito do cinegrafista entra duas vezes. Repórter em Fortaleza também se descuida da linguagem e diz "gerou uma fila... que geralmente...".

**13h:** repórter de Cuiabá comenta sobre a "votação híbrida", mas não explica o que significa isso - são os locais onde eleitores que fizeram teste biométrico votaram junto com os que não fizeram.

**14h:** repórter em São Paulo valoriza o flash, ao utilizar imagens do presidente Michel Temer votando pela manhã, citando o nome do cinegrafista; uma maneira simpática de valorizar a matéria e destacar o trabalho do colega.

**15h:** crédito demora a identificar repórter de Recife e, no encerramento, ela não usa a assinatura padrão, dizendo apenas "TV Brasil nas Eleições", sem citar seu nome.

**16h:** repórter de São Paulo transmite insegurança ao destacar a votação de Michel Temer, logo pela manhã. Um corte brusco na repórter que chamou a outra em Luziânia, no Distrito Federal.

**17h:** problemas no áudio voltaram a atrapalhar a entrada do repórter em Brasília.

**17h31":** no início do Programa Especial Eleições 2016, mais uma vez a falha no áudio prejudi-

cou o apresentador. E, ao chamar a apresentadora em Brasília, outro problema no áudio impede de ouvir o que ela diz. Na volta para o Rio, o apresentador erra a câmera ao apresentar o convidado.

**17h31'07"':** volta a falhar áudio do apresentador em Brasília. Problema recorrente que deve ser alinhado.

**17h33'16"':** apresentador volta a falar para a câmera errada. Esse tipo de falha, ao se repetir, passa a impressão de que a transmissão está sendo feita de forma improvisada.

**17h35'50"':** o apresentador de São Paulo tem dificuldades de pronunciar o sobrenome da convidada e chega a perguntar a ela. Mais uma vez passa a impressão de uma cobertura improvisada onde a produção não informou os dados completos da convidada.

**17h50'58"':** o apresentador chega a dizer que a reportagem vai fazer um giro pelas cidades para obter mais informações sobre a apuração das eleições, mas se corrige a tempo, e afirma que deve chamar o repórter em Brasília. Uma boa saída, mas era melhor se não tivesse acontecido.

**18h06'46"':** repórter volta a Brasília, chama por um apresentador, mas é a outra que responde. Pequeno erro que demonstra falta de coordenação.

**18h06'46"':** Rio de Janeiro chama âncora em Brasília, mas a apresentadora afirma que é com ela mesmo. Outra falta de sintonia entre as produções.

**18h58'46 até 19h06'38, e depois, 19h34'13"':** começam a aparecer informações no rodapé da tela. Cidade, urnas apuradas, candidato, partido e porcentagem. O recurso deveria ter sido utilizado mais vezes.

**19h21'45"':** apresentadora destaca pedido de telespectadora que, pelas redes sociais, pede informações sobre a apuração em Betim, mas o painel não aparece. Apresentadora diz que está com problemas técnicos e que voltará com a informação em pouco tempo. Se sai bem da falha técnica, e às 19h26'21", volta com a informação completa.

**20h06'43"':** o primeiro crédito do presidente do TSE entrou com erro: presidnete. Depois, faltou padronização nos créditos que entraram em seguida, que deveriam trazer o cargo em letra minúscula.

## Pontos altos e aspectos que merecem atenção na TV Brasil

No telejornal Repórter Brasil Noite, veiculado na sexta-feira (14/10), os apresentadores transmitem com segurança as notícias mais importantes do dia. No entanto, pequenos ajustes devem ser levados em consideração. Por exemplo, padronizar a forma como Dilma Rousseff é referida no telejornal: na primeira nota, a apresentadora a tratou de "ex-presidenta"; logo em seguida o apresentador a chamou de "ex-presidente".

Quando citar números de telefones ou outros que devam ser anotados ou lembrados pelo telespectador, como o número 100 para denúncias sobre trabalho infantil, é importante que o número seja exibido na tela. Da mesma forma, ilustra e valoriza a participação do público colo-

car na tela as respostas que chegam por redes sociais a perguntas estimuladas pela produção, com o nome da pessoa e o local de onde está se comunicando.

A cobertura da violência registrada na segunda-feira (10) no Rio de Janeiro foi alvo de crítica de uma telespectadora da TV Brasil. Ela entrou em contato com a Ouvidoria para registrar seu protesto pelos telejornais Repórter Brasil Tarde e o Repórter Brasil Noite mostrarem a imagem de uma pessoa caindo de um penhasco, em meio ao tiroteio na Unidade de Polícia Pacificadora (UPP), em Copacabana. Ela disse estar *"chocada em ver que a TV Brasil aderiu ao sensacionalismo e desrespeito aos direitos humanos, posições contrárias ao manual de jornalismo de empresa pública de comunicação"*.

Segundo o Manual de Comunicação da EBC, *"o interesse da sociedade brasileira é o foco essencial do jornalismo da EBC, que deve se colocar a serviço do direito dos cidadãos à informação correta e qualificada, à comunicação plural e diversificada e à liberdade de pensamento, opinião e consciência. Por ser uma empresa de abrangência nacional, o jornalismo dos veículos da EBC deve ampliar sua cobertura a todas as regiões do país, sem discriminações, estigmatizações, preconceitos ou favorecimentos"*.

A reclamação da telespectadora nos força a uma reflexão: na opinião da Ouvidoria, a imagem chocante de um homem despencando de uma pedreira, abaixo de tiros disparados pela polícia, é uma valiosa informação sobre a violência dos confrontos nas comunidades desfavorecidas do Rio de Janeiro. A imagem dramática se transmuta de informação em espetáculo quando é repetida à exaustão, para ampliar a possibilidade de audiência com o estímulo à curiosidade mórbida das pessoas. De qualquer forma, o acontecimento seria uma boa oportunidade de a TV pública oferecer algo mais ao telespectador, ampliando a capacidade das audiências de refletir sobre a situação – essa sim dramática – da população das favelas que têm não uma imagem, mas um cotidiano violento como pano de fundo para o espetáculo midiático.

## Telespectador reclama de cenas impróprias domingo à tarde

José Farias (processo 2746-TB-2016) reclamou junto a Ouvidoria da exibição de um filme brasileiro, segundo ele com cenas impróprias, veiculado pela TV Brasil, no horário da tarde: *"Acabei de ver uma cena de estupro no filme – No Lugar Errado – às cinco e meia da tarde desse domingo (16). Acho um desrespeito com o telespectador. Em plena luz do dia vocês deveriam dar exemplo e não chafurdar na lama. Neste horário, tem crianças assistindo. Por favor, tomem providências urgentes, nos respeitem, sejam uma TV pública"*.

A resposta da gerência Executiva de Programação da TV foi de que *"todos os programas exibidos pela TV Brasil têm a classificação indicativa expressa no início da exibição. Procuramos exibir dentro do horário pertinente, às vezes, podendo haver deslize por parte do programador"*.

A classificação indicativa foi tema de um longo debate no Supremo Tribunal Federal que durou seis anos. No dia 31 de agosto deste ano, o STF decidiu em favor da ação judicial do Partido Trabalhista Brasileiro (PTB), com o apoio da Associação Brasileira de Emissoras de Rádio e Televisão (ABERT), derrubar a regra que apoiava o Estatuto da Criança e do Adolescente (ECA). Segundo a regra, as emissoras de TV aberta eram proibidas de transmitir conteúdo com classifica-

ção “restrito para menores de doze anos” ou superior em qualquer horário. Agora, as emissoras de televisão podem definir livremente sua programação, sendo obrigadas somente a divulgar a classificação indicativa realizada pelo governo federal. O relator da ação do julgamento, o ministro Dias Tofoli, declarou que “*nós temos que superar esse modelo em que o Estado substitui a educação das pessoas de maneira absoluta, tirando e subtraindo a liberdade das pessoas de se autotutelarem*”.

Portanto, não houve desrespeito à lei quando da exibição, pela TV Brasil, na tarde de domingo, de cenas de adolescentes usando drogas e cometendo estupro contra uma jovem. No entanto, mesmo que a lei tenha sido revogada com os aplausos da ABERT, espera-se da TV pública, que não inclui interesses comerciais na definição de sua grade de programação, observe a adequação de seus conteúdos aos critérios de bom senso. Para isso, basta se colocar no lugar do demandante.

## A importância dos recursos visuais para a linguagem televisiva

O jornal Repórter Brasil Noite do dia 20 de outubro fez um apanhado geral dos assuntos em destaque na mídia nacional. Mas faltaram informações na matéria no primeiro bloco sobre a Lei do Farol, que voltou a penalizar motoristas que andarem com os faróis apagados durante o dia. Por exemplo: um balanço sobre o número de multas aplicadas durante o primeiro período; quanto tempo durou esse período; se os motoristas multados recorreram dessas multas; se o cancelamento da multa será tornado sem efeito e se o motorista terá que pagar; por que a justiça suspendeu e agora voltou a liberar essas multas.

Em outra matéria, ainda no primeiro bloco, sobre o ranking da mobilidade urbana, a repórter destacou um “levantamento inédito” sobre o tema, em dez capitais do país, mas não deu uma informação básica: quem fez o levantamento? O assunto passou despercebido também na abertura da matéria, lida pelos apresentadores, que também citaram a pesquisa sem dizer quem era o responsável pelas informações. E se Salvador é a terceira pior cidade no sistema de transporte público do país, faltaram detalhes sobre as que ficaram em primeiro e segundo lugares – Recife e Brasília, respectivamente.

A matéria destacou o problema em Salvador (BA), com várias sonoras da população reclamando do transporte público. E no encerramento da matéria, a repórter afirmou que a cidade vai melhorar com a finalização das obras da segunda linha do metro, se tornando a terceira maior linha metroviária do país. A abordagem é inadequada, por dar garantias sobre algo que ainda vai ocorrer, como se a reportagem oferecesse salvaguardas para a Prefeitura – esta é uma abordagem oficialista.

No segundo bloco do jornal, duas matérias abordaram o mesmo assunto. A primeira destacou os últimos casos de estupros no Rio de Janeiro. No texto, houve variação de áudio e os dados numéricos poderiam ter sido colocados em arte na tela para ajudar na visibilidade dos dados. A repórter destacou os dados do Fórum de Segurança Pública, realizado em São Luís, no Maranhão, em que “uma mulher é estuprada a cada onze minutos no Brasil”. Logo em seguida, a chamada para a outra matéria dizia que os casos de estupros coletivos reacenderam o debate

de como combater a cultura do estupro no país. A repórter repetiu os mesmos dados do Fórum de Segurança Pública, realizado em São Luís (MA), “*de que a cada onze minutos uma mulher é estuprada no país*”. E, na sonora final, uma socióloga destacou a importância da Lei Maria da Penha, que já havia sido citada na matéria anterior. Também não foi utilizado números em arte na tela para ajudar na compreensão do texto.

## Telejornal da TV Brasil sofre interferência de *color bar*

Na edição do Repórter Brasil Tarde, do dia 13 de outubro, um corte brusco prejudicou a entrevista com uma veterinária, na reportagem sobre a discussão entre as autoridades e ambientalistas a respeito da superpopulação das capivaras na Lagoa da Pampulha, em Belo Horizonte (MG). Ela defendia o uso de cavalo monitorado para combater a disseminação do carrapato responsável pela transmissão da febre maculosa, quando houve a interrupção, com entrada de *color bar* (barra colorida) no meio da entrevista. Embora pareça pouco, mas quem estava assistindo foram seis longos segundos. A transmissão voltou para o estúdio e a apresentadora deu sequência ao telejornal, como se nada tivesse acontecido. Parece não ter havido um aviso, a partir do comando da operação, para que a apresentadora justificasse o problema técnico. Ela poderia ter dado uma desculpa para o telespectador.

A interrupção por *color bar* aconteceu novamente na matéria seguinte, sobre o desabamento do quiosque em Copacabana, no Rio de Janeiro. No momento em que a repórter narrava detalhes do local onde ocorreu o acidente, houve o corte, com o aparecimento das barras coloridas – desta vez por um tempo mais longo.

O telejornal encerrou exatamente nesse ponto, com o problema técnico, sem voltar para a despedida da apresentadora no estúdio. Não houve sequer o rotativo de encerramento ou assinatura da TV Brasil. Em seguida, na chamada do programa Stadium, volta a ocorrer a interrupção por *color bar*.

## Informações desencontradas

Faz mais de um mês que a edição de 12h30 do programa "Stadium" saiu da grade da TV Brasil, dando lugar à extensa faixa da programação infantil. No entanto, o horário antigo ainda aparece em um *banner* no site da Agência Brasil e na própria página do programa. O único lugar onde constam os horários corretos é na lista de programas, na página da TV (19h de segunda a sexta e no sábado às 13h). Para internautas, as informações mais facilmente identificáveis são as que disputam lugar de visibilidade com outros conteúdos, em formatos destacados, como em geral são os *banners*. Ao longo das semanas seguintes e até o fechamento desse relatório, mesmo após a Ouvidoria ter apontado a inadequação, o *banner* equivocado troca de formato, mas sempre aparece com a informação errada em lugares de destaque no Portal. Já está passando da hora de atualizar a informação em todos os lugares onde o público possa ver.

## Um velho problema em bancada nova

A demonstração das preferências partidárias e da defesa de governos pelos âncoras da TV Brasil é um problema que fere a credibilidade do jornalismo da emissora e certamente afasta a audiência. Mas é um problema antigo, recorrente, que a Ouvidoria vem apontando ao longo dos últimos anos. Mudam os partidos, mudam os governos, muda a bancada, mas o problema persiste, inibindo a possibilidade de um jornalismo de qualidade.

### Eleições 2016 – programa especial do segundo turno das eleições municipais

O âncora do programa recebeu dois convidados, ambos cientistas políticos, prometendo um “bom balanço” das votações. Apesar da segurança com que o âncora se referia aos dados das eleições, o início da apresentação ficou extremamente prejudicado por um erro jornalístico básico: a adjetivação. Adjetivos não contribuem para um bom jornalismo, porque induzem à impressão de parcialidade do jornalista, comprometendo a imagem do próprio Jornalismo da emissora. Os adjetivos, que apareceram em profusão, qualificaram situações banais, como no início da apresentação ao se referir ao “...**bom** balanço...”, como também em situações mais comprometedoras para a necessária imparcialidade jornalística: “...uma virada **espetacular** do PSDB”.

Em dado momento, o próprio âncora se refere ao problema que o adjetivo traz para o bom jornalismo; “...as administrações da esquerda sempre foram **muito caóticas, muito problemáticas**. Não vou colocar muitos adjetivos para não estigmatizarmos, tão pouco depreciarmos essas administrações. Mas nós sabemos **muito bem** que outros partidos que são **muito mais** conservadores conseguem administrações muitas vezes **surpreendentemente muito mais moderna** e talvez, como disse o César, **muito mais científica** e com **êxito melhor** à frente dessas administrações.”

Ao definir, em sua opinião, “os cinco direitos básicos que todo cidadão reclama”, comentou as medidas do governo, como a PEC 241, a que adjetivou como “**reconfortante**”, afirmou que “não é verdade” a hipótese levantada pelos críticos de que a medida tiraria verbas da educação e da saúde. Melhor do que dizer que “não é verdade” é dar a informação correta que possa provar que as suspeitas são infundadas. Ao criticar os sindicatos, fez um período adjetivado, de opinião superficial, sem dados de informação, afirmando que “**no Brasil o sindicato virou um grande negócio**”. Desse modo acabou por assumir uma postura deselegante.

Outro aspecto inadequado foi aproveitar a deixa da fala do convidado, quando se referia ao fato de o governo federal não ter competência em sua comunicação: “...deixa eu até aproveitar isso. Nós que estamos aqui na EBC precisamos então melhorar a comunicação”. Como se a EBC fosse comunicação de governo e não comunicação pública.

Ao inferir hipóteses de possíveis candidatos à presidência por alguns dos partidos, em 2018, o âncora envereda por um enaltecimento da história do PMDB a partir da década de 70, quando a legenda era MDB, atribuindo ao partido a maior parte da luta contra a ditadura e dos avanços democráticos do país. Um dos cientistas políticos corrige o tom de publicidade do âncora com informações históricas sobre o contexto histórico do partido no passado.

Pouco adiante, o âncora praticamente defende o fim da Justiça do trabalho, sem que o assunto esteja baseado em informações consistentes ou que seja pertinente ao tema principal da bancada.

Após a entrada da apresentadora com os números da apuração em alguma das últimas capitais, o âncora descreve o perfil de candidatos eleitos, onde se incluiu o de Marcos Marcelo Trad (PSD), prefeito eleito de Campo Grande/MS. Após o descritivo formal, o âncora refere-se ao político em tom de intimidade, com adjetivos pronunciados de forma larga: "...aliás, estávamos conversando sobre isso, né... o Marquinhos Trad, que é filho de uma **grande** liderança... uma **grande** e antiga liderança do PTB... Será que o Marquinhos Tradd vai se tornar uma **grande** liderança política como o pai dele?" Começa então a referência a um elenco de políticos tradicionais elogiados em sequência pelo âncora. Os convidados pareciam se esforçar para dar imparcialidade aos comentários. Outro aspecto questionável do ponto de vista jornalístico foi o fato de o âncora introduzir pontualmente a projetos polêmicos do governo federal para fazer a defesa, sem que a argumentação tenha consistência informativa.

Ao se referir à votação em São Bernardo do Campo/SP, o âncora diz, de forma inadequada, que "tivemos uma vitória do PSDB em São Bernardo do Campo também....".

Apesar dos problemas, os convidados eram seguros, bem informados e deram boas lições de história e análise do contexto político atual, equilibrando a conversa. A apresentadora que informava os resultados das apurações também atuou com segurança, resolvendo de forma adequada e com elegância as eventuais dificuldades técnicas.

### Melhor ou mais bem?

Uma matéria publicada pela Agência Brasil na terça-feira (4/10) sobre as características das escolas brasileiras cujos alunos tiveram o melhor desempenho no Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) anunciou no título: *"Enem: federais, militares e técnicas são as escolas públicas melhor avaliadas"*. A expressão "melhor avaliadas" está errada neste caso. Ao usar "melhor avaliadas", o que se está dizendo é que as escolas citadas teriam recebido uma avaliação mais precisa e justa que as demais, implicando que os critérios não foram os mesmos para todas as escolas.

Se a intenção é de apontar as escolas que ocupam os primeiros lugares no ranking do Enem, a expressão correta é "mais bem avaliadas", que se refere aos resultados, não ao processo de avaliação. Nos manuais que ensinam o uso correto do idioma, a gramática normativa, encontra-se a seguinte regra: "Na ocorrência de expressões adjetivas com verbos no particípio, utiliza-se a expressão 'mais bem', ao invés do advérbio 'melhor'". Da mesma forma, "mais mal" ao invés de "pior".

### O velho problema da transposição de reportagens da Lusa

Terminou truncada e com um deslize a matéria da Agência Lusa, reproduzida pela Agência Brasil na terça-feira (4/10), sobre a [sexta rodada de votações no Conselho de Segurança da ONU](#), marcada para a quarta-feira (5/10) para indicar um nome à Assembleia Geral como sucessor do Ban Ki-Moon no comando da Secretaria Geral da organização:

*"Num ano em que a ONU tentou trazer transparência ao processo, realizando audiências públicas, entrevistas e debates com os 12 candidatos iniciais, a entrada tardia da vice-presidente da Comissão Europeia foi recebida com desconfiança por alguns países e entusiasmo por outros. Por um lado, analistas defendem que alguns países não vão perdoar uma entrada tão tardia e que a Rússia, confrontada com uma candidata apoiada pela Alemanha e que defende as sanções da União Europeia ao seu país, optará pelo voto"*.

Quase nada no período final deste trecho faz sentido. Há um "por um lado", sem que haja o outro lado para completar o argumento. Há a Rússia optando "pelo voto", quando, se a nova candidata realmente não for do seu agrado, a posição esperada seria "pelo veto". Os erros são da Agência Lusa, o que não exime o editor da Agência Brasil da responsabilidade de fazer a revisão e consertar o erro.

Outra deficiência a se apontar é a falta de contextualização adequada do assunto, que não é tão familiar, pelo menos não aos leitores brasileiros. Para Portugal, por exemplo, que tem o ex-

primeiro ministro Antônio Guterres (1995 a 2002) liderando a disputa, a omissão de detalhes pode não soar estranho, porque o tema já deverá ter sido tratado em muitas outras reportagens, aliás com grande interesse. Para o público brasileiro, porém, a reprodução da matéria de fonte estrangeira sem revisão ignora a necessidade de explicar vários aspectos dos fatos, tais como o modelo de votos adotado pelo Conselho de Segurança da ONU quando tramita a nomeação de um novo Secretário-geral. Além de cada um dos 15 estados-membros votar em cada candidato, o processo nas etapas iniciais é mais uma sondagem que uma votação formal. O leitor pode entender por aproximação, mas ao jornalismo não faz sentido um texto como esse:

*"Há 10 anos, Ban Ki-moon foi escolhido secretário-geral. Nessa data (2 de outubro de 2006), ele recebeu 14 votos "encoraja" e apenas um "sem opinião", o que precipitou a desistência de todos os outros candidatos no dia seguinte."*

Apesar de a matéria ter um link no "Saiba Mais" cujo conteúdo fornece mais detalhes sobre o processo, não se pode atribuir nem ao "Saiba Mais" nem às aspas a responsabilidade da clareza da informação.

## As definições da safra e a superficialidade da notícia

Duas notícias publicadas pela Agência Brasil na quinta-feira (6/10) constatarão resultados opostos para a produção agrícola do país. De acordo com o título da primeira notícia, "IBGE prevê safra 12,3% menor e produção de 183,9 milhões de toneladas". Enquanto isso, a segunda matéria anunciou que "Conab prevê aumento de 15,3% na safra de grãos 2016/2017".

A produção sobe ou cai? Na verdade, ambos. A explicação está nos prazos utilizados para definir os intervalos. Para o IBGE, a safra corresponde ao ano civil, de janeiro a dezembro. Para a Conab, ela abrange o ano agrícola, de julho de um ano a junho do ano seguinte. A diferença nas previsões registradas nas duas matérias decorre desta diferença nos prazos, além de alguns detalhes do tratamento metodológico que o IBGE adota para as lavouras cujas safras começam em um ano e terminam no outro – o que é do conhecimento apenas do público que costuma acompanhar as estatísticas do setor.

Para o público leigo, porém, convém sempre incluir este esclarecimento. Sem isso, corre-se o risco de deixar os leitores na dúvida se houve algum erro nas reportagens, como aconteceu nessas duas matérias, que se contentaram com a sinalização da diferença através das expressões "safra para este ano" (ou "safra 2016") e "safra 2016/17, ao invés de fornecer definições precisas,.

## A produção boliviana de gás natural para brasileiros

Na terça-feira (11/10) a Agência Brasil reproduziu uma notícia da agência parceira Sputnik Brasil, com o título "*Ministro: Bolívia aumentou em 15 vezes as receitas de gás nos últimos dez anos*" sobre os êxitos alcançados pela Bolívia na exploração do gás natural na última década. O título merece uma observação: usar o cargo ou o nome da fonte, seguido de dois pontos, para atribuir-lhe uma declaração não é a melhor composição, principalmente quando não há nada de

muito especial na declaração, como é o caso nessa matéria. Como recurso para o veículo eximir-se da responsabilidade sobre o que está sendo dito, o uso da declaração, de preferência entre aspas, é cabível somente em casos polêmicos onde o jornalista verifica a importância de oferecer ao leitor as contradições entre as fontes de uma mesma informação.

Todo o conteúdo da matéria se baseou nas declarações feitas pelo ministro boliviano dos Hidrocarbonetos e Energia, Luis Alberto Sánchez, durante a inspeção de um poço de petróleo no departamento de Chuquisaca. No último parágrafo da reportagem apareceu a seguinte informação: *"Se em 2005 a produção de gás foi de 30 milhões de metros cúbicos (m<sup>3</sup>) por dia, em 2016 a produção é de 60 bilhões de m<sup>3</sup>, acrescentou [o ministro]"*.

Os dados referentes à produção em 2016 estão errados, tanto na notícia publicada pela Agência Brasil quanto na [versão original no site da Sputnik Brasil](#). Uma produção diária de **60 bilhões** de metros cúbicos em 2016 seria equivalente a cerca de seis vezes a produção diária total de gás natural **no mundo inteiro**. O valor correto para a produção diária boliviana atual é de em torno de 60 milhões, que corresponde a aproximadamente duas vezes a produção em 2005 (Confira [aqui](#)).

Mesmo sendo apenas o dobro, ao invés de duas mil vezes maior, o aumento da produção boliviana é um fato relevante. Para o público brasileiro, porém, o que mais interessa é como este aumento aconteceu. Na matéria, o ministro boliviano atribuiu o aumento nas receitas à *"revolução energética, a nacionalização, gestão e ao investimento"*. Destes itens, a nacionalização tem uma relação direta com a participação brasileira, pois em 2006 a Bolívia se apropriou das refinarias da Petrobras e das instalações das outras empresas estrangeiras que operavam naquele país.

Para os leitores brasileiros que comentaram a notícia no site da Sputnik Brasil e condenaram a cumplicidade do governo brasileiro com a nacionalização, como também condenaram as mudanças propostas na exploração do pré-sal no Brasil, a parte do aumento das receitas em decorrência da nacionalização não passou de uma simples transferência de renda do Brasil para a Bolívia. Independentemente dos motivos que levaram a Sputnik Brasil a publicar uma matéria superficial e oficialista sobre declarações do ministro boliviano, competia à Agência Brasil editar a matéria para atender aos interesses do público brasileiro.

## O cidadão desaparece quando o foco é na burocracia

Uma matéria publicada pela Agência Brasil na sexta-feira (14/10), com o título *"DPU recomenda que INSS suspenda programa de revisão de benefícios por invalidez"*, apresenta inadequações que remetem as seguintes questões: para quem estamos falando? Querendo dizer o quê? A matéria aborda as implicações da demora administrativa para a execução de um programa, lançado pelo governo federal em agosto, que pretende revisar os casos de segurados que recebem há mais de dois anos os benefícios de auxílio-doença e de aposentadoria por incapacidade. Pelo menos é o que se pode deduzir do título.

Já no primeiro parágrafo, o texto apresenta uma inconsistência ao informar que em consequência da demora na realização das perícias médicas pelo Instituto Nacional do Seguro Social

(INSS), a Defensoria Pública da União (DPU) recomendou que o programa – Programa de Revisão dos Benefícios por Incapacidade (PRBI) – fosse suspenso *“até que as perícias para concessão de novos benefícios sejam feitas no prazo máximo de 45 dias.”* Seria uma espécie de troca proposta pela DPU? O INSS terá que resolver o atraso dos novos benefícios para voltar a fazer a revisão dos benefícios com mais de dois anos? Pode ser, mas o leitor terá que entender por dedução.

No segundo parágrafo, novamente prazos e atrasos se confundem:

*“Desde agosto o PRBI prevê a convocação para perícia médica de todos os segurados em gozo de auxílio doença e de aposentadoria por incapacidade há mais de dois anos. Atualmente a perícia chega a ter atraso de 197 dias, embora o prazo máximo previsto em lei seja 45 dias.”*

O texto está se referindo ao atraso na revisão dos benefícios, ou à concessão de benefícios novos, estes sim com prazo máximo de 45 dias, conforme está dito no primeiro parágrafo?

O terceiro parágrafo tem erros de digitação que chamam a atenção do leitor, por estar em um período muito curto e separado do restante do texto. O quarto e último parágrafo traz uma única frase que o leitor comum poderia não entender em uma leitura rápida, como geralmente é a prática em meios digitais: *“A DPU ainda cobra da autarquia que não suspenda benefícios concedidos por decisão judicial em tutela provisória.”*

O restante do texto é burocrático: *“No documento, os defensores ressaltam que as decisões administrativas, como as que eventualmente entendam pela suspensão do benefício por incapacidade, não podem ser afastadas do controle judicial, apontando portaria que dispensa a manifestação da Procuradoria Geral Federal nos casos de cessação do benefício. Por isso, observam a necessidade de comunicação ao Judiciário nos casos em que o benefício for concedido judicialmente por tutela provisória.”*

Contudo, há muito que ainda precisa de esclarecimentos sobre o assunto. Quantos segurados estão na mira do programa? Quais são os valores envolvidos? Quais são os fatos que contribuíram para a criação do PRBI? Quais são as causas da demora no agendamento das perícias médicas e o que isto tem a ver com a interferência judicial – “judicialização”, do ponto de vista de alguns críticos - tanto na concessão quanto na revisão dos benefícios?

Todas estas questões já foram tratadas em matérias publicadas anteriormente pela Agência Brasil, desde a greve dos peritos médicos do INSS, que durou 165 dias, de setembro de 2015 até fevereiro de 2016, às denúncias de abusos na concessão dos benefícios e à elaboração do programa para combater os supostos abusos. Para ser informativa, a reportagem sobre a recomendação da DPU poderia ter resgatado algumas desses dados ou pelo menos esboçado as questões que foram levantadas e colocado um “Saiba mais” com links para os conteúdos mais relevantes. Seria um recurso, embora não exatamente uma solução.

## A falta que faz um repórter

De acordo com o título de uma matéria publicada pela Agência Brasil na quarta-feira (19/10), "*Cade homologa norma disciplinando hipóteses de notificação de contratos*". A primeira frase do lide repetiu o enunciado, com pequenas complementações: "*O Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade) homologou a norma que disciplina as hipóteses de notificação de contratos associativos*".

O texto da matéria acrescentou informações sobre as condições que definem quando e a quem a norma deveria ser aplicada, tais como: que os contratos tenham duração igual ou superior a dois anos, que estabeleçam empreendimento comum para a exploração de atividade econômica, que haja compartilhamento dos riscos e resultados entre as partes e que as partes sejam concorrentes no mercado que é objeto do contrato.

O leitor leigo, porém, pode ter sentido dificuldades em entender o conteúdo, a começar com as "hipóteses". Hipóteses são suposições ou eventualidades, frutos da imaginação. Em muitas situações, arreadas à disciplina; em outras, controladas pelos métodos da investigação científica. Contratos, por outro lado, são objetos concretos que existem no mundo real. Portanto, na expressão "hipóteses de notificação de contratos", a palavra "notificação" é a chave que liga o mundo imaginário ao real. Mas como é que se disciplina uma hipótese de notificação?

Teria sido mais correto se a reportagem tivesse traduzido a terminologia jurídica, explicando que se trata simplesmente de estabelecer quando as empresas são **obrigadas** a notificar a existência de determinados tipos de contratos. As "hipóteses" são os conjuntos de condições que ou obrigam ou dispensam a notificação.

Mesmo assim, continua em aberto a questão de quem deve ser notificado. Para os leitores familiarizados com a atuação do Cade, pode ser evidente que o notificado deve ser o próprio Cade. Para os demais, porém, nem o nome do órgão - Conselho Administrativo de Defesa Econômica - indica que a finalidade da norma, bem como a função do Cade, é de combater monopólios e práticas anticompetitivas.

Os contratos associativos - e as fusões e as incorporações - entre empresas que respondem por parcelas significativas do mesmo mercado constituem atos de concentração cuja notificação obrigatória é um dos instrumentos utilizados pelo Cade no exercício das suas atividades. Compete ao Cade autorizar ou não os acordos propostos e penalizar as empresas se os acordos forem postos em prática antes da autorização. Na matéria, porém, não houve **nenhuma só palavra** que sinalizasse que as empresas que estão na mira da norma pertencem a este segmento do mercado.

A matéria é praticamente uma reprodução fiel da nota à imprensa divulgada no site do Cade (confira [aqui](#)), embora despojada das referências que teria permitido aos leitores consultar os documentos originais (as leis e as resoluções). Por outro lado, a matéria acrescentou que "a norma será ainda publicada no Diário Oficial da União", o que ainda não tinha acontecido até o fechamento desta análise.

Na matéria da Agência Brasil consta que "*a minuta da resolução passou por consulta pública entre 11 de maio e 6 de julho de 2016, quando recebeu diversas contribuições*". A nota no site do

Cade diz quase a mesma coisa: *"a minuta da resolução passou por consulta pública entre 11 de maio e 6 de julho de 2016, quando recebeu contribuições de diversos segmentos da sociedade"*. Além disso, consta na nota - mas não na matéria da Agência Brasil - que a nova norma revoga uma resolução anterior.

Presume-se, portanto, que houve mudanças na lei e que houve a participação de alguns segmentos da sociedade nas alterações. Para a notícia ser algo mais que um mero registro cartorial, teria sido importante saber quais foram as mudanças e como foi a participação da sociedade neste processo.

Uma [nota publicada pelo Cade](#) em maio, quando a consulta pública foi anunciada, dá uma pequena noção de alguns dos agentes envolvidos: *"A nova proposta... é resultado do diálogo entre Cade, advogados atuantes no órgão e sociedade civil"*. Na matéria da Agência Brasil, porém, faltou tudo sobre o processo, mesmo este tiquinho de informação. Mas como esperar respostas em uma matéria sem repórter para fazer as perguntas?

## Xingamentos no debate

"Xingar", de acordo com o dicionário Houaiss, significa *"agredir por meio de palavras insultuosas, injuriosas; ofender, descompor, destratar, afrontar"*. No debate realizado em Las Vegas na noite de quarta-feira (19/10), os candidatos à presidência dos Estados Unidos, Hillary Clinton (Democrata) e Donald Trump (Republicano), não se pouparam de xingar um ao outro e a terceiros, como nos dois debates anteriores.

O correspondente da Agência Brasil nos EUA foi claro, no texto da matéria publicada na manhã seguinte, sobre a participação dos dois na troca de insultos. No lide da matéria o repórter observou que *"o debate, em determinados momentos, passou longe das propostas políticas de cada um dos partidos e resvalou para ataques pessoais"*.

O lide terminou dando exemplos deste tipo de comportamento: *"Hillary chamou Trump de 'fantoche' do presidente da Rússia, Vladimir Putin. E Trump se referiu a Hillary como 'mulher desagradável'"*.

A manchete da matéria, porém, passou a ideia de que foi só o candidato republicano que agiu desta maneira: *"Tensão faz candidato xingar em debate eleitoral nos Estados Unidos"*. Diante do fato de que os dois xingaram, esta manchete só faria sentido se a matéria desenvolvesse o tema de que os xingamentos feitos pelo Trump tivessem origem na tensão, enquanto os da Hillary, não. Houve até uma sugestão no sentido de confirmar a primeira parte dessa hipótese, no segundo parágrafo da matéria: *"Sob pressão para conter a queda nas pesquisas, desde que nove mulheres o acusaram de assédio sexual, (...) Donald Trump procurou, durante o debate, desqualificar as acusações das mulheres. Ele disse que elas são 'falsas' e que as mulheres que o acusam provavelmente só desejam a 'fama'"*.

Mas na falta de informações que indicassem que os xingamentos feitos pela Hillary tivessem outra motivação – a intenção de provocar seu adversário, por exemplo – o título foi inadequado, porque não correspondeu ao texto da matéria, que, aliás, dedicou pouco espaço à participação da candidata democrata no debate.

## O longo e tortuoso percurso para se chegar a uma notícia

Na capa do Portal EBC, os internautas encontram chamadas que dão acesso a uma seleção de conteúdos produzidos por todos os veículos da empresa. Algumas chamadas aparecem logo ao se entrar no site, na parte esquerda superior da página. As demais são agrupadas em vários blocos distribuídos nos outros espaços da página: "Temas do momento", "Entenda", "Também na EBC", "Destaques por canal" e "Últimas".

Quando a capa foi reformulada, em janeiro de 2015, a Ouvidoria recebeu comentários positivos e negativos sobre as mudanças. Do lado positivo, uma internauta escreveu: "Parabéns pelo novo portal, bem melhor do que o anterior. Tá com uma cara bem legal e com uma legibilidade muito boa para quem já não enxerga tão bem". Do lado negativo, houve o comentário de uma internauta que observou que *"ficou muito mais complicado para ler as notícias desse jornal. Enquanto se tinha os títulos em ordem de chegada, (...) ficava fácil e prazeroso abrir e ler. Agora está muito mais chato, pois tenho que ficar abrindo mais páginas, perdendo tempo do meu dia"*.

A Gerência de Desenvolvimento de Sistemas Web respondeu à segunda demandante que, ao contrário do que ela afirmava, os conteúdos na capa do antigo portal não se apresentavam em ordem cronológica. No entanto, independentemente da procedência do argumento apresentado, o teor da crítica apontando a dificuldade em acessar certos conteúdos continua valendo.

Trata-se especificamente das chamadas no bloco "Últimas" para os conteúdos do boletim de notícias radiofônicas "Nacional Informa". Para conseguir a informação anunciada nas chamadas, os internautas são obrigados a seguir uma série de passos.

Primeiro passo: ao clicar na chamada da capa, aparece a página da notícia, com um texto sobre o programa "Nacional Informa", não sobre o assunto anunciado na chamada na capa do Portal e no título da notícia:

*"Nacional Informa: Boletim de notícias veiculado de hora em hora, com duração média de até quatro minutos. É publicado na Radioagência Nacional de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h (não há edições às 12h e às 13h). Horários e duração diferenciados em coberturas especiais. Produção do Radiojornalismo da EBC. Acesse aqui as edições anteriores."*

O segundo passo requer conhecimento de que o ícone na frente do título é o "Play" de um reprodutor de áudio que deve ser acionado com o botão esquerdo do mouse.

Se o usuário acertar este passo, porém, o áudio ainda não vai começar a tocar, pois o ícone não é um "Play" verdadeiro. O que acontece é que, ao ser acionado o falso "Play", aparece no pé da página um reprodutor de áudio verdadeiro.

O terceiro passo requer que a presença do reprodutor de áudio seja notada e que o ícone "Play" dele seja acionado.

E a jornada não termina aí. Na escalada do áudio, os apresentadores farão a chamada da notícia que o internauta quer ouvir. Mas a notícia não é sempre a primeira das três que são a média das matérias apresentadas nos boletins. No caso ilustrado nas reproduções das telas, a matéria sobre o projeto de repatriação foi a última das três e o ouvinte teve que esperar mais de dois minutos para a notícia começar. Em outro caso, no dia anterior (18/10), o assunto anunciado no

título - "*Milhares de civis podem ser usados como escudos humanos em Mossul*" - também foi a última das três matérias apresentadas e demorou quase 2 minutos para começar.

## O acesso complicado a conteúdo Portal

O bloco "Temas do Momento" na capa do Portal EBC está com problemas. Em dois dos seis temas anunciados na terça (25/10) e na quinta-feira (27/10), os resultados de clicar nas palavras exibidas neste espaço foram nulos.

É possível, porém, que estas quebras sejam pontuais e que as conexões se reestabeleçam mais adiante. Mais preocupante é o que acontece com um dos temas cujos *links* estão funcionando.

Ao clicar em "Renan Calheiros" às 16h45 em 25/10, a matéria mais recente era de 4/10, sobre os resultados no primeiro turno das eleições municipais. Além dos outros temas envolvendo o senador que surgiram de lá para cá, a lista não tinha nada sobre as denúncias feitas por ele na véspera (24/10) em relação às prisões na sexta-feira (21/10) do chefe da polícia do Senado e três policiais legislativos, acusados de obstruir as investigações da "Lava Jato", nem sobre suas críticas referentes às declarações do ministro da Justiça em defesa da ação da Polícia Federal no caso. Estes seriam os assuntos mais indicados para serem "temas do momento".

Uma nova consulta na quinta (27/10) revelou que a lista foi modificada, passando a ser encabeçada por uma nova matéria, publicada na quarta (26/10), sobre o cronograma da tramitação da PEC dos Gastos no Senado, com referências nos parágrafos finais às prisões e às "desavenças" com os outros Poderes decorrentes das denúncias e das críticas, "desavenças" estas que, segundo o senador, não afetarão a tramitação da PEC.

A ausência de outras matérias relacionadas às prisões parece ser em decorrência das "*tags*" colocados nas matérias. As matérias que aparecem no bloco "Temas do Momento" têm a *tag* "Renan". Apenas duas matérias foram publicadas com esta *tag* no período de 4/10 a 27/10.

No entanto, durante o mesmo período a Agência Brasil publicou outras 52 matérias em português com referências a Renan Calheiros, porém com outras *tags*, tais como "Renan Calheiros" (13), "senador Renan Calheiros" (1), "nota Renan" (1) ou, na maioria das vezes (37), sem nenhuma *tag*, ou porque a referência foi de passagem ou porque, mesmo sendo a figura dele central na notícia, faltou qualquer *tag* com seu nome (exemplo: "*Renan vai protocolar ação no STF para questionar operação da PF no Senado*").

Para solucionar o problema, no mínimo - se for tecnicamente viável - o algoritmo utilizado neste bloco deveria ser modificado para incluir mais de uma *tag* para identificar, para cada tema, as matérias selecionadas para aparecer na lista de matérias linkadas. Em um nível mais básico, contudo, pergunta-se até que ponto a utilização das *tags* constitui um substituto adequado à atuação direta de profissionais, jornalistas e pesquisadores, trabalhando com a ajuda dos dispositivos de busca do site? Esta talvez seja uma solução mais simples que tentar aperfeiçoar o algoritmo e os procedimentos seguidos quando se colocam as *tags* nas matérias.

## Quando a emenda fica pior do que o soneto

Em 26/10 a Ouvidoria recebeu resposta da Gerência da Agência Brasil a uma demanda antiga, recebida em agosto, na qual um leitor questionou os dados apresentados em uma matéria também antiga, publicada em dezembro do ano passado – *"Pessoas que moram sozinhas são 14,4% dos arranjos familiares."*

A matéria se baseou nos dados do IBGE referentes ao perfil social da população brasileira em 2014. O aspecto destacado no título e no lide foram os arranjos domiciliares, as formações sociais que ocupam as unidades onde as pessoas moram no país. O título da matéria afirmou que o *"número de brasileiros que moram só passou de 56,2 milhões para 70 milhões em dez anos"*. A mesma informação foi repetida no lide.

O leitor questionou a veracidade das informações apresentadas: *"Os dados exibidos na notícia fornecem material de origem duvidosa/desconhecida. Com uma rápida pesquisa em fontes creditadas é fácil perceber que os valores extrapolam extremamente a realidade. Por exemplo segundo IBGE (2010), o Brasil possuía 6,9 milhões de pessoas que moravam sozinhas"*.

Depois de uma demora que durou mais de dois meses, a Gerência da Agência Brasil reconheceu o erro e enviou a seguinte resposta para repassar ao leitor: *"Seu questionamento está correto: 'O total de arranjos familiares e arranjos unipessoais [termo utilizado pelo IBGE para se referir às pessoas que moram sozinhas] passou de 56,4 milhões, em 2004, a 70,2 milhões, em 2014', informa a página 39 da Síntese de Indicadores Sociais de 2015. O número correto é apenas 14,4% de 70,2 milhões. Por isso, o título da matéria, o primeiro parágrafo e a legenda da foto foram corrigidos. Lamentamos o equívoco, pedimos desculpas e agradecemos a colaboração do leitor"*.

O prazo do atendimento estava longe dos padrões e dos regulamentos da empresa, mas a resposta, quando finalmente chegou, foi adequada. Mas as correções, nem tanto. Depois de corrigido, o título da matéria ficou: *"Pessoas que moram sozinhas são 14,4% dos arranjos familiares"*. Na nova versão do texto: *"O percentual de pessoas que moram sozinhas subiu em relação ao total de arranjos familiares no Brasil. Em 2014, 14,4% das 'famílias' que ocupavam um domicílio eram formadas por uma pessoa só, o que representa um crescimento em relação a 2010, quando a participação era de 10% do total. 'O total de arranjos familiares e arranjos unipessoais passou de 56,4 milhões, em 2004, a 70,2 milhões, em 2014', informa a página 39 da Síntese de Indicadores Sociais de 2015. O número correto é apenas 14,4% de 70,2 milhões. De acordo com o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em 10 anos, houve acréscimo de 13,8 milhões de pessoas nesse grupo. Em 2004, 56,2 milhões de pessoas viviam sós"*.

Em que pese o fato de a técnica jornalística recomendar que se evite tecnicismos, o que de alguma forma se aplica à expressão "arranjos familiares", o novo título e a primeira frase no texto revisado refletem o reconhecimento do erro apontado pelo leitor e a conferência dos dados divulgados pelo IBGE. As outras alterações, porém, incluindo a legenda da foto, deixaram de receber os mesmos cuidados. Vários dados estão errados: por exemplo, 2010 ao invés de 2004, e o número de pessoas – 56,2 milhões, ao invés de 5,6 milhões - que viviam sós em 2004. A expressão "nesse grupo" é equivocada, já que o acréscimo constatado foi no total dos dois grupos, não das pessoas que viviam sós. E a frase *"O número correto é apenas 14,4% de 70,2 mi-*

lhões", que reproduz uma parte da resposta da Gerência ao leitor, soa estranha no texto ("correto" em relação a que?) e repete uma informação fornecida anteriormente. Ao invés disso, teria sido mais interessante fornecer uma informação importante que faltou: a quantidade absoluta das pessoas que moravam só em 2014, que foi 10,1 milhões (14.4% de 70,2 milhões).

A aplicação do conceito de "responsabilidade social da mídia" à EBC não é um exercício simples. A efetivação depende de uma malha complexa de comunicações, envolvendo o público, a Ouvidoria e os diversos integrantes das áreas responsáveis pela produção dos conteúdos. Dar respostas adequadas ao público em tempo hábil é uma parte. Outra parte é admitir os eventuais erros e corrigi-los de forma adequada.

## O essencial e o acessório na tradução de atos da campanha de Trump e Hillary

Uma matéria publicada na sexta-feira, 28/10, sobre a campanha presidencial nos EUA - "*Michelle Obama faz primeira aparição em campanha e apoia Hillary Clinton*" - destacou a primeira participação da primeira-dama, Michelle Obama, nos comícios da candidata Hillary Clinton, no dia anterior. Depois de seis parágrafos dedicados a este tema, o correspondente da Agência Brasil deslocou o foco, nos três parágrafos finais, para a campanha do adversário de Hillary, Donald Trump.

De acordo com a matéria, "*Ao participar de um programa na rede de televisão Fox News, Donald Trump disse que as pesquisas que mostram Hillary Clinton como a favorita para ganhar as eleições 'estão fraudadas'. Em outro comício em Geneva, no estado de Ohio, Trump disse que as eleições deveriam ser canceladas para atribuir a ele, e não a Hillary Clinton, a vitória eleitoral. 'Sou bom [candidato], mas as pessoas ficam com raiva [de ouvir isso], por isso só vou dizer quando ganharmos em 8 de novembro' (...)*".

Trump já cometeu inúmeras gafes na campanha. Uma das maiores foi no último debate entre os dois candidatos, em 19/10, quando, depois de lançar acusações de fraude nas pesquisas, na cobertura da imprensa e, possivelmente, na votação, Trump se recusou a dar uma resposta direta à pergunta se iria respeitar o resultado das urnas. Ele continua a se reservar o direito de contestar os resultados, se não for eleito.

Apesar da gravidade destas posições, preocupantes porque desafiam as regras do jogo democrático, muitas declarações feitas por Trump durante a campanha não passam de frases de efeito, feitas por uma personalidade egocêntrica que conta com a exibição da própria subjetividade para atrair votos. Quando estas declarações são apresentadas ao pé da letra e fora de contexto, como na matéria da Agência Brasil, elas adquirem conotações indevidas. Mais ainda quando as frases são misturadas e truncadas.

A informação sobre a acusação das pesquisas serem fraudadas está correta, repetindo o que o candidato já afirmou várias vezes. O resto, porém, está equivocado e confuso. Sobre a proposta de cancelamento das eleições, a fala do Trump não foi em Geneva, mas em Toledo, outra cidade no estado de Ohio, e o que ele falou foi: "*Just thinking to myself right now, we should just*

*cancel the election and just give it to Trump," ("Pensando cá com meus botões, que tal simplesmente cancelar as eleições e declarar Trump o vencedor?"). O tom foi jocoso, ao contrário da seriedade implícita na versão na matéria: "Trump disse que as eleições deveriam ser canceladas para atribuir a ele, e não a Hillary Clinton, a vitória eleitoral".*

Quanto à tradução truncada da frase final – *"Sou bom [candidato], mas as pessoas ficam com raiva [de ouvir isso], por isso só vou dizer quando ganharmos em 8 de novembro"* – a frase originalmente dita, esta, sim, em Geneva, foi: *"When we win – and I've been saying if we win, because I want to be nice, but the people are getting angry at me – so we'll just say, when we win on November 8, we are going to Washington, D.C., and we are going to drain the swamp"*. E a tradução adequada seria: *"Quando ganharmos – e venho dizendo se ganharmos, porque quero ser gentil, mas o povo está ficando chateado comigo – portanto diremos apenas, quando ganharmos em 8 de novembro, iremos a Washington, D.C., e secaremos o mar de lama"*. Ou seja, contra sua própria vontade, ele se rende às pressões, deixando de se expressar de modo condicional **"se"** e passando a usar o afirmativo **"quando"**.

A falsa modéstia e a ironia são táticas retóricas utilizadas com frequência nos discursos políticos. Nada mais que isto. E são totalmente desnecessárias em um texto jornalístico, mesmo quando transcritas adequadamente.

### Alguém está escutando? Noventa mil crianças brasileiras foram vítimas do Zika!

De acordo com uma matéria divulgada pela Rádio Nacional de Brasília AM, no Repórter Nacional (5/10, ao meio-dia) e no Repórter Brasil (6/10, às 7h), o número de crianças que nasceram no Brasil com malformações congênitas causadas pelo vírus Zika é quase 50 vezes maior que os dados registrados pelo Ministério da Saúde até agora. A matéria, que [noticiou o lançamento do Programa Criança Feliz](#), declarou que *"são ações como a oferta de estímulos para que os pequenos desenvolvam habilidades, aprendam com mais facilidade e que cresçam com saúde física e psicológica. Entre as crianças atendidas estarão 90 mil que nasceram com doenças neurológicas causadas pelo vírus Zika"*.

Se este dado fosse verdadeiro, ele corresponderia a mais de 3% de todas as crianças nascidas no Brasil desde que a associação entre o vírus Zika e a microcefalia congênita começou a ser documentada em outubro do ano passado. Mas este dado não tem absolutamente nenhum fundamento real. Segundo o Informe Epidemiológico mais recente do Ministério da Saúde, referente à semana 11/9 a 17/9, houve, dentre os recém-nascidos, natimortos, abortamentos ou fetos no Brasil desde novembro de 2015, um total de 1.949 casos confirmados para microcefalia e/ou alteração do sistema nervoso central (SNC) sugestivos de infecção congênita (que tem como uma das suas causas principais o vírus Zika).

De onde, então, a reportagem da rádio tirou esta informação? Possivelmente tenha sido de uma [reportagem da Agência Brasil sobre o mesmo assunto](#). Porém, se esta foi a fonte, houve um grave equívoco na leitura, pois o que a matéria relata é que *"o objetivo é atender a mais de 4 milhões de crianças em todo o país até 2018. 'Também serão atendidas e acompanhadas 90 mil crianças pequenas que recebem o benefício de prestação continuada. São as crianças com deficiências, com necessidades especiais, em particular, as crianças vítimas do Zika vírus que nasceram com danos neurológicos severos', acrescentou [ministro] Osmar Terra"*.

Ou seja, as crianças vítimas do Zika representam apenas uma parte das 90 mil crianças que recebem o benefício da prestação continuada e que serão alcançadas pelo Programa Criança Feliz.

O erro da equipe da rádio indica uma ou, possivelmente, duas coisas. Primeiro, a equipe não escuta o que ela mesma produz. Se tivesse escutado, teria corrigido o erro na edição do dia seguinte. Segundo, ela não percebeu o erro porque anda se descuidando do principal fundamento do jornalismo, que é a precisão dos fatos.

## Uma descontraída pulga atrás da orelha

Às 10h38 na quarta-feira (12/10), o programa "Revista Brasil" da Rádio Nacional de Brasília AM trouxe uma reportagem sobre a agenda da cidade durante o feriado. Um repórter que circulava pela cidade e se encontrava no Parque da Cidade falou sobre as atividades programadas para a Esplanada dos Ministérios e o Parque da Cidade, finalizando com alguns dados que demonstravam que o Parque da Cidade em Brasília é o maior parque urbano no mundo.

De acordo com o repórter, *"o Parque da Cidade tem mais de quatro hectares de área. O Central Park tem três hectares e um pouquinho. O Ibirapuera são dois e pouquinho e o Rio de Janeiro, quem conhece o Aterro do Flamengo, tem um hectare 400 mil metros... Aqui é muito maior"*. Poucos minutos depois, às 10h58, o apresentador do programa corrigiu o erro cometido pelo repórter: *"Dá tempo para retificar uma informação. Há pouco conversei com o repórter..., que estava no Parque, empolgado com o Pokemon, disse que a extensão do Parque é de quatro hectares. Aí a gente ficou com uma pulguinha atrás da orelha. A gente correndo atrás aqui, a extensão correta, o tamanho do parque correto, deve ser em torno de 420 hectares. Traduzido em metros quadrados, há cerca de 4 milhões 200 mil, assim fazendo jus à fama de ser o maior parque urbano do mundo. Beleza?"*

A correção foi feita de uma forma fluida e natural, como parte do discurso informal que caracteriza a comunicação radiofônica. Ao mesmo tempo, para fazer bom jornalismo, ter uma pulga atrás da orelha é indispensável. Ainda mais quando a orelha está atenta ao que o outro fala.

## Programa "Alô Dayse" precisa se adequar à comunicação Pública

O programa Alô Dayse tem um roteiro bem feito, com quadros, notícias e prestação de serviço para o cidadão. A apresentadora recebe ligações dos ouvintes e interage bem com eles. Mas o programa apresenta sérios problemas de produção. A começar pela abertura.

A letra da vinheta do programa diz *"Dayse faz a diferença; Dayse fala para a mulher; saiba de tudo com a Dayse;... etiqueta; moda; arte culinária; receitas; conselhos; serviços sociais...."*

Será que a mulher, e somente a mulher, tem interesse nesses assuntos, ou estamos separando os temas que devem ser exclusivamente do interesse feminino? A música é antiga e os conceitos implícitos na letra são inadequados. Atualmente, tanto homens como mulheres têm interesses comuns em assuntos diversos. O exemplo é a arte culinária que tem destacado homens e mulheres no mercado da gastronomia. A vinheta também cita "etiqueta", que no dicionário Aurélio Online é definida como *"cerimonial da corte; conjunto de formas e práticas cerimoniais em uso na sociedade; cerimônia, regra, estilo, praxe."* Será que este assunto é relevante para os ouvintes de uma emissora pública?

Além disso, mesmo com esta delimitação de assuntos na trilha, o programa tem um comentarista de esporte que traz as últimas notícias do futebol, o que contribui para o programa. Algumas informações de serviços são úteis, com comentários adequados da apresentadora. Já, o quadro de culinária precisa ser reavaliado. Em um programa que pede contribuições dos ouvintes com indicação de meios virtuais, como e-mail, será que faz sentido ditar – e repetir – as re-

ceitas para que os ouvintes anotem pelo rádio? Qual o custo-benefício do tempo dedicado a receitas ditadas? Sem dúvidas o espaço poderia ser destinado a informações mais úteis.

Outra questão é o quadro de "fofocas", cuja vinheta também merece ser avaliada: "*No Alô Dayse, as fofocas do mundo artístico. Olha os mexericos da televisão. É tititi é tititi....*". Neste quadro, a apresentadora traz, por exemplo, informações sobre o estado de saúde de artistas, como eles estão financeiramente e literalmente "fofocas" da vida afetiva dos famosos.

No dicionário Aurélio Online fofoca é "*o ato de querer saber para ir contar a outrem; fato ou coisa contada em segredo, sem conhecimento real ou efetivo; bisbilhotice, mexerico*".

Será que falar da vida de artistas e das novelas de outras emissoras é missão de uma emissora pública? Além dos fatos apresentados terem uma importância duvidosa, por vezes os comentários acerca do assunto são preconceituosos, transmitindo valores em desacordo com os princípios da comunicação radiofônica.

O Manual de Jornalismo da EBC, informa que a empresa respeita o direito a privacidade e, na página 30, a publicação destaca que o jornalismo da EBC evita o uso de material que constranja ou cause sofrimento ao sujeito. Diante deste direcionamento fica claro que a empresa não pode noticiar fofocas em seus veículos de comunicação.

Na edição do dia 17 de outubro, entre as "fofocas" estava a seguinte informação: "*Nego do Borel não permaneceu muito tempo na vida de solteiro. Na realidade, o funkeiro ficou um mês separado da namorada, Crislaine Gonçalves. Os dois reataram o namoro há cerca de dez dias, após muita insistência do rapaz, e neste domingo deixaram pistas para os seguidores de ambos no Instagram. Nego e Crislaine estavam curtindo o primeiro dia de horário de verão na piscina do condomínio dele, no Recreio. O casal evitou postar foto em que apareça junto, mas tanto na postagem de um como na do outro dá para ver que estão no mesmo local. Crislaine, inclusive, já deixou a casa da família em Anchieta, na Zona Norte do Rio, e voltou a morar com o funkeiro.*"

Para além da inadequação de uma notícia como essa, o mais grave é que o texto foi copiado, na íntegra, do site Extra, edição do dia 17/10. E após ler a nota, a apresentadora ainda comenta: "*Há, tá... agora tá morando bem, heim, garota! Quem saiu de lá da Zona Norte, né? Tá lá agora no Recreio... aproveita... aproveita...!!!*"

A mensagem, de forma preconceituosa, desmerece os moradores da Zona Norte e ainda transmite o sentido de que a moça pode estar com o rapaz por interesse, o que fere os princípios da comunicação pública e ofende a dignidade da pessoa humana. Embora não devesse, situações inconvenientes podem até ser aceitas como naturais na comunicação privada, mas na comunicação pública coisas dessa natureza são indefensáveis.

A apresentadora também tosse no ar, fato que compromete a qualidade do programa. Ela chega a reclamar do ar condicionado muito frio, que prejudica sua voz. Será que manter o ar menos frio ou desligado pelo tempo de duração do programa afetaria a saúde dos equipamentos e dos demais componentes da equipe?

O programa "Alô, Dayse" já foi analisado anteriormente pela Ouvidoria, que sugeriu que "*se há realmente interesse em manter determinados programas por décadas no ar, apesar de seus apresentadores já não terem condições físicas de atuar, deve-se, então, oferecer o necessário suporte*

*para que a produção se mantenha com um mínimo de dignidade. E não é isso que tem acontecido com o programa Alô, Daisy".*

# Manifestações do Público

No mês de outubro de 2016, a Ouvidoria da EBC – Empresa Brasil de Comunicação – recebeu 129 mensagens do público referentes à TV Brasil. Foram 32 reclamações, 18 elogios, 16 sugestões, 38 serviços e 25 pedidos de informação. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Das 32 reclamações recebidas, uma delas foi da telespectadora Maria Aparecida Virgínia de Lima (processo 2678-TB-2016) sobre o programa *“Caminhos da Reportagem”* que tratou da *Escola Sem Partido*, veiculado no dia 29 de setembro. Ela disse *“que ama esse premiado programa, mas que deu uma derrapada ao atacar ferozmente o professor de educação básica até o ensino médio (...) não fez nenhuma entrevista com professor da educação básica e só com um docente do ensino médio (...) uma perda de tempo usar um valioso espaço com uma coisa tão insignificante”*. A diretoria de jornalismo agradeceu contato e a audiência de Maria Aparecida e disse que *“ressaltamos apenas que já existe e haverá um esforço ainda maior para que os assuntos sejam tratados e apresentados a partir dos seus diversos ângulos e de sua repercussão complexa na sociedade atual”*.

Outro assunto que vem sendo muito criticado é em relação à narração dos jogos de futebol. O telespectador Wolf Magalhães (processo 2778-TB-2016), perguntou: *“Que TV Brasil é esta tendenciosa no setor de futebol? Vocês não são de Brasília? Tem goiano ou mato-grossense narrando ou comentando futebol na TV? O narrador do jogo em que o ABC perdeu de goleada para o Guarani de SP falou umas dez vezes do Fluminense, mostrou estar muito irritado com a derrota! Cadê a imparcialidade de uma TV que eu pensava ser Brasil? O Coritiba jogou bem e mereceu, é um bom time e não deveria ser desconsiderado como foi. Que TV é essa TV Brasil? Brasileira ou regional?”*.

A diretoria de jornalismo respondeu ao telespectador que sempre procurou tratar da mesma forma todas as equipes, *“sem, no entanto, ignorar os times que tenham obtido resultados melhores e tenham feito campanhas superiores em seus campeonatos. Essa é a orientação passada a todos os nossos narradores, não importa de que região do país sejam os clubes envolvidos na disputa (norte, nordeste, sul, sudeste ou centro-oeste)”*.

Em relação ao Fluminense, a diretoria explicou que o resultado da partida entre Fluminense (9º colocado com 47 pontos) e Coritiba (14º colocado com 38 pontos) poderia ter afetado a zona de classificação da tabela e ter deixado o Fluminense encostado no Corinthians (6º colocado com 49 pontos). Por isso, o narrador ao mencionar o resultado do jogo, destacou o empate como um mau resultado para o Fluminense. *“De qualquer forma, a equipe responsável pelas transmissões foi informada sobre a crítica do telespectador e estará mais atenta aos comentários e opiniões emitidos durante as partidas.”*

A baixa qualidade das imagens transmitidas em algumas cidades ainda vem sendo alvo de muitas reclamações do público que assiste à TV Brasil. O Marcio Rodrigues (processo 2699-TB-2016) disse que não está captando o sinal digital da TV Brasil *"e em nenhuma das outras tvs, 2.1, 2.3 e 2.4. Sempre assisti esses canais, tem algum problema na emissão para São Gonçalo (RJ)?"*. Em resposta, a equipe de Engenharia e Operações da EBC solicitou o contato dele (telefone e endereço) para resolver o problema. A mesma resposta obteve o David Fonseca (processo 2743-TB-2016), que pedia ajuda para melhorar o sinal digital que está fraco na região onde ele mora, no Distrito Federal.

O Giovanni De Biasi (processo 2754-TB-2016) perguntou sobre a disponibilização do EPG (guia de programação) no canal digital no Rio de Janeiro e nos sub-canais (NBR, TV Escola e Canal Saúde). Aproveitou ainda para alertar sobre o relógio do canal, atrasado em pouco mais de uma hora por causa do horário de verão. A Gerência Executiva de Engenharia e Operações de Rádio e TV informou *"que a EBC está trabalhando para a implantação do EPG em todas suas emissoras e também nos seus sub-canais. Em breve teremos o EPG na TV Brasil Rio antes mesmo dos sub-canais. Vamos acertar o relógio de imediato."*

Foram 18 elogios para a TV Brasil no mês de outubro. Um deles foi do João Nuno Veloso (processo 2681-TB-2016) que destacou a cobertura das eleições: *"Parabéns pelo excelente trabalho na cobertura das eleições, além de vários programas culturais que têm passado neste canal televisivo"*. A mensagem foi encaminhada à diretoria de jornalismo. Já para Natasha Pietsch (processo 2685-TB-2016), o destaque foi a programação cultural: *"Parabéns, TV Brasil! Sempre com uma programação incrível, educativa, cultural e informativa. Pena ainda não termos mais canais abertos com tanto conteúdo. Isso é notícia de verdade, isso é cultura de verdade, além de tudo, dão abertura para escutar seus telespectadores!"*. Os comentários também foram encaminhados para a diretoria de Conteúdo e Programação para conhecimento e apreciação.

O Leonardo José (processo 2687-TB-2016) parabenizou a TV Brasil pelo programa A TV Que Se Faz No Mundo, *"uma forma bem criativa de conhecer outros povos, outras culturas e a realidade de outros Países"*. E Fernanda Calderaro (processo 2702-TB-2016), parabenizou pelo programa Caminhos da Reportagem sobre os Defensores de Direitos Humanos: *"me emocionei muito ao ver a história daquelas pessoas que há três anos acompanho (...) as imagens foram um show a parte, de tirar fôlego, cheias de poesia"*. E o telespectador Mário Annuza (processo 2708-TB-2016) fez questão de entrar em contato com a Ouvidoria para elogiar a TV Brasil. O carioca disse que *"aqui em casa, só assistimos à TV Brasil. A TV Brasil é a melhor de todas"*. Todos os elogios foram encaminhados à diretoria de conteúdo e jornalismo da EBC.

Para Norberto Fisher (processo 2704-TB-2016), o programa Caminhos da Reportagem voltou a acertar ao apresentar o tema "A Vida é tão rara". *"Um assunto complexo tratado de forma simples e de fácil entendimento (...) tocou em temas preconceituosos de forma delicada e respeitosa, informou, orientou e educou. Foi emocionante, sem ser sensacionalista. Deixou o sentimento de querermos continuar assistindo. Uma reportagem digna de ser premiada"*. A mesma opinião de Andrea Raffai (processo 2705-TB-2016), que disse sofrer de doença rara, a hipertensão pulmonar, *"e sei de todas as dificuldades que os pacientes enfrentam"*. As mensagens foram enviadas para a diretoria de jornalismo.

Entre as 16 sugestões enviadas à Ouvidoria, está a do João Carlos Vieira (processo 2698-TB-2016), telespectador assíduo da TV Brasil. Ele pediu para melhorar o volume do microfone da apresentadora do programa Sem Censura. *"Será que dá para aumentar o volume do microfone da Leda Nagle? Ela fala muito baixo e temos que aumentar muito o volume da TV quando ela fala, e abaixar para ouvir os outros convidados"*. A sugestão foi encaminhada à diretoria de Produção da EBC.

E dos 25 pedidos de informação, a Ouvidoria selecionou o de César Oliveira (processo 2786-TB-2016) que entrou em contato para saber se *"a TV Brasil tem planos de colocar uma retransmissora na cidade de Anápolis (GO)"*. A gerência de Rede da EBC respondeu que tem plano para a instalação de uma emissora nesta localidade *"pois se enquadra nos municípios com o contingente de habitantes proposto em nossos estudos, que viabilizam municípios com mais de cem mil habitantes. Anápolis (informações do IBGE/2016) tem hoje trezentos e setenta mil habitantes. É o terceiro maior município do estado em população e sua segunda maior força econômica, porém, devido às restrições orçamentárias para a nossa empresa no corrente ano, estamos impossibilitados de afirmar uma data para a implantação da referida emissora"*.

No período de 01/10 a 31/10 a Ouvidoria recebeu 26 manifestações referentes à Agência Brasil. Houve 16 reclamações, 3 pedidos de informações, um comentário, um elogio e 5 serviços.

Em uma das reclamações (Processo 312-AB-2016) o demandante observou que em uma matéria sobre adoção, a reportagem *"contém a errônea sentença 'opção sexual' no quinto parágrafo. Logo depois a frase correta 'orientação sexual' aparece. Gostaria que fosse feita uma correção nesse conteúdo por que sexualidade não é uma escolha"*. A Suadi respondeu: *"obrigada pelo contato e lamentamos o erro ocorrido, você tem toda razão. A reportagem já foi corrigida"*. A correção foi feita, de fato. No entanto, não há nenhum registro da atualização nem uma nota sobre a alteração no fim da matéria: *"Adoção sempre foi difícil no Brasil, diz advogada"*.

Um demandante de Santa Catarina reclamou da utilização do termo "desocupados" para se referir às pessoas que estão desempregados em uma reportagem sobre o mercado de trabalho no Brasil (Processo 314-AB-2016): *"Sou trabalhador a mais de 30 anos, mas no momento faço parte desse contingente e milhões de DESEMPREGADOS que existem no Brasil, só que em função disso não sou um desocupado, estou sem trabalho, situação que gostaria de reverter o mais breve. Essa questão por si só já é humilhante, assim eu e a grande maioria dos cidadãos que estão na mesma situação, não merecemos sermos rotulados dessa forma pejorativa como vossa reportagem o fez"*.

A Gerência da Agência Brasil lhe respondeu: *"Agradecemos o seu contato e o interesse pelo nosso conteúdo. Gostaríamos de dizer que a palavra 'desocupados' é um termo técnico usado pelo IBGE para referir-se às pessoas que estão sem emprego formal, mas que no período da pesquisa tinham disposição para iniciar um novo trabalho e procuraram emprego, mas não encontraram. A definição está no 4º parágrafo da matéria. Aqui [neste documento do IBGE](#) você encontra um glosário que traz a definição precisa de cada um dos termos."*

A resposta foi correta e o texto da matéria foi didático ao definir os dois termos - "desocupados" e "desempregados" - como sinônimos, mas a Gerência deixou de reconhecer que para os leitores comuns "desempregado" tem um significado facilmente compreendido, enquanto, para muitos, "desocupado" ainda carrega uma conotação negativa. Isto, apesar da Pesquisa Mensal de Emprego (PME), que por mais de trinta anos, até fevereiro de 2016, fornecia os dados utilizados para quantificar os índices referentes ao mercado do trabalho, apresentar os resultados em termos dos números de ocupados/desocupados e taxas de ocupação/desocupação.

Durante todo esse tempo a imprensa e às vezes o próprio IBGE, responsável pela PME, continuavam a privilegiar as palavras derivadas de "emprego" nas manchetes e nos lides das matérias.

Tanto que das mais de duzentas matérias disponíveis nos arquivos da Agência Brasil com referências à PME, apenas cinco tinham títulos nos quais apareciam palavras derivadas de "ocupação". Atualmente, a base de dados mudou para a Pnad Contínua, cujo glossário, citado na resposta da Gerência, nem inclui as palavras derivadas de "emprego". A abrangência da pesquisa foi ampliada e os critérios para determinar se uma pessoa está desocupada mudaram. Mas "desempregado" e "desocupado" continuam a ser sinônimos e até a população assimilar o vocabulário técnico, colocar "Pessoas desocupadas ou subocupadas chegam a 16,4 milhões no Brasil" no título de uma matéria vai provocar o tipo de reação que teve o demandante de Santa Catarina.

Em 25/10 duas leitoras denunciaram a alteração do título de uma matéria sobre as ocupações das escolas (Processos 324-AB-2016 e 325-AB-2016). Uma delas considerou a mudança *"um caso explícito de censura e maquiagem de notícia ocorrido na Agência Brasil. No último dia 18, foi publicada no site uma matéria intitulada 'Mais de 600 escolas do Paraná estão ocupadas contra MP do Ensino Médio'. O título original, inclusive, ficou 'salvo' no link da matéria, conforme pode ser visto abaixo <http://agenciabrasil.ebc.com.br/educacao/noticia/2016-10/mais-de-600-escolas-do-parana-estao-ocupadas-contra-mp-do-ensino-medio>. Acontece que o material foi (...) maquiado algumas horas depois da publicação. O título foi alterado para 'Mesmo com ocupações e greve, 50% das escolas funcionam no Paraná, diz secretária'. O texto foi invertido de modo a priorizar a fala oficial do governo paranaense. A mudança causou uma distorção absurda, visto que a relevância jornalística está na existência das ocupações em si, e não no fato de haver escolas que não estão ocupadas. É um tipo de maquiagem de notícias que busca claramente favorecer o governo atual. Venho percebendo que essa prática virou recorrente na Agência Brasil e nos outros veículos da EBC, especialmente após a extinção do Conselho Curador da empresa. (...) É profundamente lamentável perceber que a EBC esteja abandonando completamente sua missão de fazer comunicação pública para servir como um simples instrumento de comunicação estatal (...)"*.

Nove dias depois, a Dijor lhe respondeu: *"Agradecemos o contato e a audiência. Pedimos desculpas pela demora na resposta e informamos que realmente a reedição do título não estava condizente com as informações trazidas no texto. Também foi feita a correção para que a URL – código de busca na internet – tivesse o mesmo título. Apenas registramos que de acordo com o texto da matéria, 25% das escolas do Paraná estavam ocupadas, sendo que 5% estavam totalmente paralisadas. Ou seja, o título que trazia a informação de 50% não estava correto, o que significa que naquele momento as ocupações atingiam um quarto das escolas estaduais. Segue link com correção: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/educacao/noticia/2016-10/ocupacoes-parana-atingem-25-das-escolas-diz-secretaria>".*

A mesma resposta foi repassada posteriormente para a outra demandante.

Outra reclamação (Processo 327-AB-2016), recebida em 26/10, da assessoria de comunicação de um órgão do governo municipal de Natal/RN, serve de alerta para a importância de precisão nas informações divulgadas em matérias que prestam um serviço ao público. Ao mesmo tempo aponta a importância do papel do cidadão como fiscal dos conteúdos dos veículos da empresa.

De acordo com o demandante, *"na matéria 'Telematrículas para educação de jovens e adultos começam hoje', da Agência Brasil, o texto fala que o cidadão deve ligar para o telefone 156, op-*

*ção 2, para realizar a telematricula. Contudo - conforme Ato nº 43.151, de 15 de março de 2004, publicado no DOU de 17 de março de 2004 - o número 156 é destinado a Serviço Municipal, sendo amplamente utilizado pelas cidades. É o caso de Natal (RN), Parnamirim (RN), Curitiba (PR), São Paulo (SP), dentre outras. Aqui em Natal, as pessoas estão ligando para o telefone 156, que cai na Secretaria de Mobilidade Urbana - que usa o número para ocorrências de trânsito - e gerando um transtorno, já que não sabemos para onde direcionar o cidadão. Gostaríamos que fosse corrigido o texto e que nos fosse fornecido um número de telefone para que possamos direcionar o cidadão para o local correto. E com uma certa urgência, já que as matrículas se encerram no dia 31".*

A equipe de jornalismo da Agência Brasil lhe respondeu com presteza, na manhã do dia seguinte: *"A matéria (...) foi alterada, com a inclusão do número para atendimento telefônico nacional. O número 156, opção 2, que constava do texto anterior, é para as pessoas que estão no Distrito Federal (DF). Para quem está fora do DF, o número é 0800- 6440156. Lamentamos o equívoco".*

Cinco pedidos de informação trataram da possibilidade de reproduzir os conteúdos da Agência Brasil nos blogs dos demandantes ou em trabalhos acadêmicos. A Diretoria Geral e a equipe de jornalismo da Agência Brasil responderam a todos com as informações sobre as condições de livre reprodução sob a licença Creative Commons e os casos pontuais que constituem exceções.

O elogio, junto com uma sugestão, veio do Sr. Thiago Salomão, editor de Mercados do blog InfoMoney (Processo 315-AB-2016): *"Li a matéria que vocês fizeram sobre a alta das ações da Petrobras após o anúncio de corte no preço dos combustíveis (link <http://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2016-10/acoes-da-petrobras-sobem-apos-anuncio-de-reducao-de-precos-de-combustiveis>). Gostei da iniciativa de vocês em falar sobre mercado financeiro, mas creio que faltou uma explicação (por mínima que fosse) sobre por que a ação subiu mesmo com uma notícia que, em tese, resultará em menos receita para a empresa. Por isso tomei a liberdade de compartilhar com vocês uma matéria que fizemos aqui no InfoMoney falando sobre por que a Petrobras subiu mesmo com esse corte no preço dos combustíveis. Segue o link <http://www.infomoney.com.br/petrobras/noticia/5640357/por-que-acao-petrobras-sobe-mesmo-com-anuncio-corte-precos> Parabéns pelo trabalho".*

A equipe da Agência Brasil lhe respondeu: *"Informamos que recebemos sua sugestão e agradecemos pela colaboração e pelos cumprimentos".*

No período de 01/10 a 31/10 a Ouvidoria recebeu 11 manifestações referentes ao Portal EBC. Houve 9 reclamações, um pedido de informação e um elogio.

Em 5/10 um ouvinte da MEC FM reclamou que na página na internet não estava tendo acesso à programação do programa "Grandes Clássicos" (Processo 102-PE-2016). Dois dias depois a Coordenação da emissora lhe informou que *"toda a programação musical do Grandes Clássicos e das demais planilhas está disponível nesta página <http://radios.ebc.com.br/playlist>".* A Ouvidoria verificou que a resposta é procedente. Ressalva-se apenas que as planilhas, que são diárias e apresentam toda a programação do dia, são organizadas por blocos de horário, sem os nomes dos programas.

Nos dias 3/10 e 4/10 dois internautas reclamaram (Processos 98-PE-2016 e 99-PE-2016) que não conseguiam sintonizar os áudios de algumas emissoras da EBC – Nacional da Amazônia, Nacional de Brasília AM e FM e MEC FM – no portal. A Gerência de Desenvolvimento de Sistemas Web lhes respondeu que “a dificuldade relatada para acessar o player das rádios foi provocado por uma instabilidade do sistema, que após alguns ajustes o serviço voltou ao seu funcionamento normal”.

Na semana seguinte outro internauta denunciou o mesmo problema nas transmissões de um programa da Nacional do Rio de Janeiro AM. Esta demanda (104-PE-2016) ainda não teve resposta, apesar de já ter vencido o prazo regulamentar de cinco dias úteis.

Em 24/10 chegou a reclamação sobre a pobre qualidade do áudio, de um ouvinte que escuta “nossa MEC FM” no seu computador. Ele ainda acrescentou que lamenta “*ter de entrar em contato com vocês, não para elogiar, mas para criticar*”. Esta demanda (107-PE-2016), como a anterior, ainda aguarda resposta.

Em 28/10 um dos internautas que reclamaram no começo do mês sobre a falta de áudio nas transmissões de algumas das emissoras na web, voltou a reclamar, desta vez sobre falhas (paradas repentinas) no *streaming* do áudio da Nacional da Amazônia. Sua demanda (108-PE-2016) também continua pendente.

Um demandante que acessa os capítulos da novela “Windeck” no Portal enviou uma mensagem em 6/10 (Processo 103-PE-2016), reclamando que ao clicar para assistir os capítulos postados a partir de 23/04/2015 aparece uma mensagem dizendo que foram bloqueados por direitos autorais. Ele pede que a EBC disponibilize os episódios que estão fora do ar, “*porque é uma pena uma novela tão boa ficar sem a parte final disponível para assistirmos*”. A Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais lhe respondeu, agradecendo o contato e informando que “*tomaremos as devidas providências para disponibilizar novamente os referidos vídeos.*” No entanto, até o encerramento deste relatório, a indisponibilidade no site dos vídeos dos episódios a partir de 23/04 (capítulo 117) persiste.

Em 4/10 uma internauta reclamou que “*poxa, o sinal da transmissão online da TV Internacional é muito ruim! Cai com muita frequência*” (Processo 100-PE-2016). A Gerência de Desenvolvimento de Sistemas Web lhe respondeu que “*estamos em processo de migração da tecnologia utilizada no Streaming da TV Brasil Internacional, neste período o sinal pode apresentar interrupções e indisponibilidade*”.

Em 4/10 uma internauta informou que “*estive realizando algumas questões do site, relacionadas ao ENEM, e uma das questões estava com o gabarito incorreto. A questão é de física (...)*”. A Gerência de Integração de Conteúdos do Portal EBC agradeceu a alerta e informou que a referida questão foi atualizada no aplicativo Questões Enem”.

## Sistema de Rádios

No período de 1 a 30 de outubro, o Sistema de Rádios recebeu 44 demandas dos ouvintes. Foram 18 reclamações, 3 sugestões, 2 comentários, 7 pedidos de informação, 8 elogios e 6 serviços.

A maioria (55 %) das reclamações foi dirigida à Rádio Nacional do Rio de Janeiro FM e à Rádio MEC FM; três delas sobre a falta de créditos das músicas tocadas na programação. Outras três reclamações eram sobre a propaganda eleitoral.

A ouvinte Célia Pontes registrou as duas questões: *"Gostaria de saber, para onde foram os locutores da MEC FM? Por que estamos ouvindo apenas as músicas, mas, sem a apresentação das mesmas? Por que apenas os anúncios e as chatices das propagandas eleitorais são ouvidas? O que está acontecendo com a Rádio MEC FM? Estou curiosa e apreensiva.guardo uma explicação."*

Quanto à falta de apresentação das obras tocadas, a coordenação da emissora enviou a mesma resposta a todos os reclamantes, informando sobre o problema de falta de ar-condicionado nos estúdios da rádio MEC FM do Rio de Janeiro, que tem afetado o desempenho da emissora: *"Obrigado pelo contato. Estamos operando desde quinta-feira com programação gravada. Nosso estúdio está com ar quebrado e fica impossível deixar o locutor ao vivo com 30º graus no espaço. Nossa equipe já está trabalhando para normalizar o quanto antes este quadro e esperamos voltar com a programação ao vivo o quanto antes. Pedimos desculpa pelo imprevisto e esperamos poder continuar contando com a sua audiência."*

Já para a veiculação das propagandas eleitorais a resposta foi: *"Todas as rádios são obrigadas a exibir o mapa da propaganda política enviado pelo TRE. Nossa programação terá spots e rede obrigatória até esta sexta, dia 28/10. A partir do sábado, dia 29/10, retomamos nossa programação normal e esperamos poder contar com sua valorosa sintonia. "*

Outro problema técnico, agora na qualidade da transmissão, motivou outros três ouvintes a registrarem queixas. Um dos casos é do ouvinte Anízio Garrido: *"Não sei se é esse o canal, mas venho reclamar que o sinal da Rádio MEC FM RJ vem sendo invadido pela transmissão de uma outra rádio que diz em seu site operar na frequência de 94,5 MHz. Se trata da Rádio Restituição FM. Isso ocorre na região do bairro de Anchieta na Cidade do Rio de Janeiro."*

Na resposta o ouvinte recebeu a seguinte informação: *"Sua mensagem foi encaminhada à Direção da EBC que já está cuidando do assunto, pois a questão da interferência no sinal das rádios já é de conhecimento da empresa e esperamos que seja resolvida em breve."*

Em outra resposta sobre a qualidade da transmissão da Rádio MEC AM do Rio de Janeiro, a coordenação das rádios EBC informa: *"O problema da MEC FM é o de sempre. Potência de operação muito abaixo da nominal há meses por falta de uma válvula nova para o transmissor reserva, pois o transmissor principal está na reserva em condições ainda mais precárias. Quanto a AM acabo de falar com os transmissores em Itaoca - RJ e está tudo normal. Portanto não sei o que pode ter acontecido com a recepção do nosso ouvinte."*

Em setembro também foram registradas cinco reclamações dirigidas à Rádio MEC FM, apontando falhas nas transmissões da emissora, sejam nos intervalos quando ficava fora do ar, sejam interferências no sinal ou a transmissão de rádios pela faixa da emissora.

Em resposta a uma destas demandas, que apontou a persistência destes problemas técnicos que continuam sem solução e que, com diferença apenas nos detalhes, tipifica as dificuldades enfrentadas por várias outras emissoras da empresa, a Superintendência de Suporte das Rádios do Rio de Janeiro (SUSUP) respondeu em setembro:

*"A ouvinte deve ter toda a razão. A proliferação de emissoras clandestinas de origem religiosa é enorme no Rio, e isso não é combatido pela fiscalização da Anatel na mesma proporção. O resultado é o prejuízo que sofremos com a piora da recepção do nosso sinal. Entretanto o mais grave de tudo é que estamos operando apenas com 7 kW, por falta de uma válvula que custa em torno de R\$ 50.000,00. Somos uma emissora de 35 kW, operando com sinal cinco vezes menor e por isso a interferência das rádios clandestinas é proporcionalmente amplificada. Se estivéssemos operando com a potência nominal não teríamos casos de interferência como esse, que devem ser muitos pela cidade".*

A rádio MEC FM do Rio também teve o maior número de elogios, foram seis, entre eles o de Gisela D'Arruda que disse: *"Parabéns à MEC pela linda seleção instrumental brasileira no feriado de Aparecida, no horário das 1h às 15h, Grandes Clássicos. E que Grandes Clássicos possa repetir semelhantes façanhas mesmo sem ser feriado. Parabéns também pela qualidade das finalistas do concurso."*

# Monitoramento e Gestão da Informação

# Mapeamento das demandas

## TV Brasil

### Reclamações

Em outubro a Ouvidoria recebeu 32 reclamações referentes à TV Brasil, que se distribuem conforme o quadro. O maior número de reclamações referem-se a problemas com sinal: 11 reclamações (34%).

| Reclamações – TV Brasil   | Total     |
|---|-----------|
| Problema com sinal  | 11        |
| Reclamação sobre comentarista de jogo   | 4         |
| Reclamação sobre o <i>Repórter Brasil</i>   | 3         |
| Reclamação sobre o <i>Sem Censura</i>   | 2         |
| Reclamação sobre mudanças nos programas de debates e entrevistas  | 1         |
| Reclamação sobre repetições no <i>Rio Grande Rural</i>  | 1         |
| Reclamação sobre <i>Caminhos da Reportagem</i>  | 1         |
| Reclamação sobre mudanças no horário do <i>Estação Plural</i>   | 1         |
| Reclamação sobre <i>No Lugar Errado</i>   | 1         |
| Reclamação sobre problemas com links dos programas <i>Diálogo Brasil</i> , <i>Palavras Cruzadas</i> e <i>Ver TV</i> | 1         |
| Reclamação sobre saída do <i>Stadium</i>  | 1         |
| Reclamação sobre erro nas chamadas do <i>Nossa Língua</i>   | 1         |
| Reclamação sobre Retransmissora   | 1         |
| Reclamação sobre a retirada da grade do <i>O Mundo Perdido</i>  | 1         |
| Reclamação sobre mudanças de horário dos programas <i>Ver TV</i> e <i>Alto Falante</i>                              | 1         |
| Reclamação de mudança na programação ou não veiculação sem aviso-prévio   | 1         |
| <b>Total</b>  | <b>32</b> |

## Elogios

No mês de outubro a Ouvidoria recebeu 18 elogios para a TV Brasil, conforme o quadro. Recebemos quatro elogios à programação (22%).

| <b>Elogios – TV Brasil</b>                                      | <b>Total</b> |
|---|--------------|
| Elogio à programação  | 4            |
| Elogio ao <i>Caminhos da Reportagem</i>                         | 3            |
| Elogio às alterações na grade de horário da TV Brasil           | 2            |
| Elogio ao <i>A TV que se faz no mundo</i>                       | 1            |
| Elogio ao <i>Sem Censura</i>                                    | 1            |
| Elogio ao <i>Festival Mazzaropi</i>                             | 1            |
| Elogio à postagem de programas                                  | 1            |
| Elogio ao <i>Ver TV</i>   | 1            |
| Elogio ao <i>O Tempo entre Costuras</i>                         | 1            |
| Elogio à apresentadora Luciana Barreto - <i>Repórter Brasil</i> | 1            |
| Elogio ao <i>Programa Especial</i>                              | 1            |
| Elogio ao <i>Estação Plural</i>                                 | 1            |
| <b>Total</b>  | <b>18</b>    |

## Sugestões

Recebemos 16 sugestões para a TV Brasil, conforme o quadro. Foram nove sugestões de pauta a programas (56%).

| <b>Sugestões – TV Brasil</b>                           | <b>Total</b> |
|--|--------------|
| Sugestões de pauta a programas                         | 9            |
| Sugestões de programas                                 | 3            |
| Sugestão ao <i>Sem Censura</i>                         | 1            |
| Sugestão de entrevistados para o <i>Ver TV</i>         | 1            |
| Sugestão de entrevistados para o <i>Estação Plural</i> | 1            |
| Sugestão de entrevistados para o <i>Sem Censura</i>    | 1            |
| <b>Total</b>   | <b>16</b>    |

## Agência Brasil

### Reclamações

A Agência Brasil recebeu 16 reclamações, de acordo com o quadro. Recebemos oito reclamações de erro de informação em matéria (56%).

| <b>Reclamações – Agência Brasil</b>             | <b>Total</b> |
|---|--------------|
| Reclamação de erro de informação em matéria     | 9            |
| Reclamação de erro ou falta apuração em matéria | 2            |
| Pede alteração em matéria                       | 1            |
| Reclamação sobre conteúdo de matéria            | 1            |
| Reclamação de falta de informação em matéria    | 1            |
| Reclamação de censura em matéria                | 1            |
| Reclamação de alteração em título de matéria    | 1            |
| <b>Total</b>                                    | <b>16</b>    |

### Elogios

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

| <b>Elogios – Agência Brasil</b> | <b>Total</b> |
|---------------------------------|--------------|
| Elogio ao conteúdo da matéria   | 1            |
| <b>Total</b>                    | <b>1</b>     |

No mês de outubro não recebemos sugestões para a Agência Brasil.

## Portal da EBC

### Reclamações

Em outubro recebemos nove reclamações para o Portal da EBC.

| <b>Reclamação – Portal EBC</b>                                 | <b>Total</b> |
|--|--------------|
| Reclamação de problema com transmissões das Rádios Web         | 6            |
| Reclamação de problemas com a TV Internacional                 | 1            |
| Reclamação de questão do Enem com gabarito incorreto           | 1            |
| Reclamação de problemas com os vídeos da novela <i>Windeck</i> | 1            |
| <b>Total</b>   | <b>9</b>     |

No mês de outubro não recebemos elogios nem sugestões ao Portal.

## Sistema Público de Rádios

### Reclamações

No mês outubro as emissoras de rádio da EBC receberam 18 reclamações, conforme o quadro. Recebemos três reclamações sobre problemas com sinal (16%) e duas reclamações sobre a retirada de programas da grade (11%).

| Reclamações – Rádios  | Total     |
|---|-----------|
| Reclamação de sinal   | 3         |
| Reclamação sobre a retirada de programa da grade                                      | 2         |
| Reclamação sobre matéria  | 1         |
| Reclamação sobre o fim de <i>O Amigo da Madrugada</i>                                 | 1         |
| Reclamação de erro de informação no programa <i>Áurea Música</i>                      | 1         |
| Reclamação de problema com sonora   | 1         |
| Reclamação da programação musical   | 1         |
| Reclamação quanto à programação da MEC FM/RJ  | 1         |
| Reclamação sobre o processo de votação – Festival de Música                           | 1         |
| Reclamação quanto às propagandas políticas durante a programação                      | 1         |
| Reclamação sobre a programação de emissora  | 1         |
| Reclamação sobre a falta sonoras sobre a previsão do tempo da Região Nordeste         | 1         |
| Reclamação pela falta de informação referente aos autores no <i>Grandes Clássicos</i> | 1         |
| Reclamação sobre chamadas para mudanças na <i>Voz do Brasil</i>                       | 1         |
| Reclamação sobre falta de anunciar os nomes das músicas na MEC FM                     | 1         |
| <b>Total</b>  | <b>18</b> |

### Elogios

Recebemos oito elogios para as emissoras de rádio da EBC.

| Elogios – Rádios                                | Total    |
|---|----------|
| Elogio à programação da MEC FM                  | 3        |
| Elogio ao <i>A Noite do Meu Bem</i>             | 2        |
| Elogio ao programa <i>Grandes Clássicos</i>     | 1        |
| Elogio à programação da Rádio Nacional          | 1        |
| Elogio ao programa <i>Estação Plural</i> MEC FM | 1        |
| <b>Total</b>                                    | <b>8</b> |

## Sugestões

Recebemos três sugestões para as emissoras de rádio da EBC.

| <b>Sugestões – Rádios</b>   | <b>Total</b> |
|---|--------------|
| Sugestão de alteração na grade da MEC FM                                | 1            |
| Sugestão de retirada do Musishow da programação da Nacional da Amazônia | 1            |
| Sugestão de pauta à Radioagência Nacional                               | 1            |
| <b>Total</b>  | <b>3</b>     |

Processos penderes

## Pendências de atendimento

| Área Encaminhada                                  | TOTAL     |
|---|-----------|
| Diretoria de Jornalismo                           | 5         |
| Coordenação MEC FM                                | 4         |
| Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais | 3         |
| Superintendência de Suporte                       | 3         |
| Diretoria de Conteúdo e Programação               | 1         |
| Gerência de Rede                                  | 1         |
| <b>TOTAL</b>                                      | <b>17</b> |

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Jornalismo tratam de:

- 2 mensagens sobre disponibilização de episódios de programas
- 1 pedido de informação sobre veiculação de matéria
- 1 pedido de informação sobre entrevistado
- 1 reclamação sobre mudanças no jornalismo da TV Brasil

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

- 2 mensagens com sugestões à MEC FM
- 1 pedido de informação sobre música veiculada
- 1 reclamação sobre programação musical da MEC FM

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

- 3 reclamações sobre Web Rádio

Processos pendentes de resposta da Superintendência de Suporte tratam de:

- 1 pedido de informação sobre TV Brasil digital
- 1 reclamação sobre o sinal da TV Brasil via parabólica
- 1 reclamação sobre o sinal da MEC FM

Processo pendente de resposta da Diretoria de Conteúdo e Programação trata de:

- 1 reclamação sobre mudança na programação da TV Brasil

Processo pendente de resposta da Gerência de Rede trata de:

- 1 reclamação sobre retransmissora

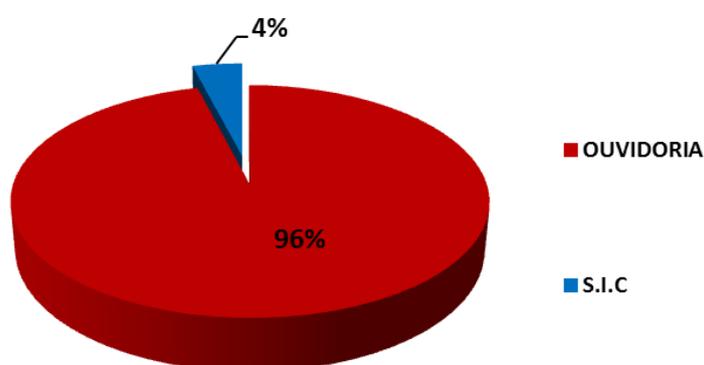
# Estadísticas de atendimento

## Ouvidoria em números

### Percentuais de atendimento para o mês de outubro

A Ouvidoria da EBC contabilizou no período 402 atendimentos. São 386 referentes ao atendimento da Ouvidoria e 16 do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

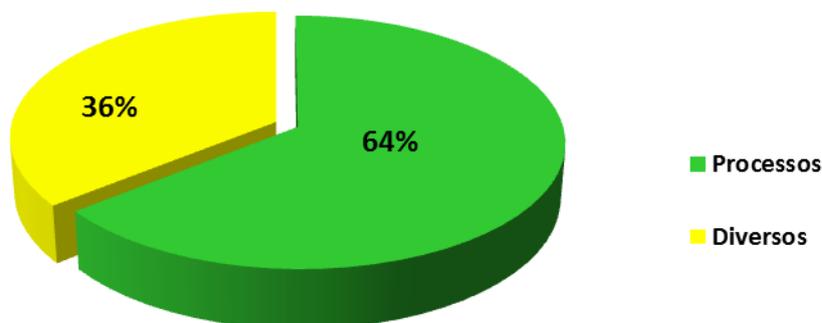
Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 386 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 248 (64%) geraram processos, por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. As outras 138 (36%) manifestações foram respondidas aos usuários sem abertura de processo e foram classificadas como “diversos” por não se referirem a assuntos pertinentes à EBC.

Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As 248 manifestações que geraram processos distribuem-se entre os veículos, conforme demonstrado:

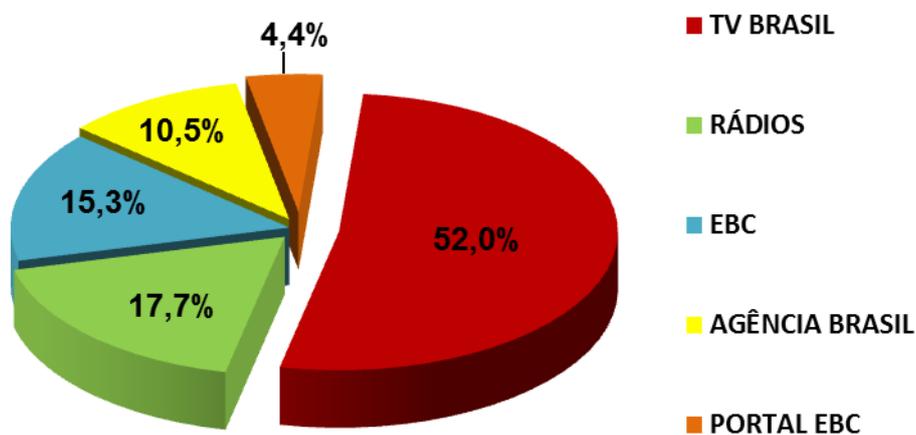
### Manifestações por veículo

| AGOSTO                  |            |           |           |            |           |                      |            |
|-------------------------|------------|-----------|-----------|------------|-----------|----------------------|------------|
| VEÍCULO                 | Reclamação | Elogio    | Sugestão  | Comentário | Serviço   | Pedido de Informação | Total      |
| AGÊNCIA BRASIL          | 16         | 1         | 0         | 1          | 5         | 3                    | 26         |
| EBC                     | 0          | 0         | 2         | 0          | 36        | 0                    | 38         |
| PORTAL EBC              | 9          | 0         | 0         | 0          | 1         | 1                    | 11         |
| RÁDIOS                  | 18         | 8         | 3         | 2          | 6         | 7                    | 44         |
| TV BRASIL               | 32         | 18        | 16        | 0          | 38        | 25                   | 129        |
| TV BRASIL INTERNACIONAL | 0          | 0         | 0         | 0          | 0         | 0                    | 0          |
| <b>TOTAL</b>            | <b>75</b>  | <b>27</b> | <b>21</b> | <b>3</b>   | <b>86</b> | <b>36</b>            | <b>248</b> |

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

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

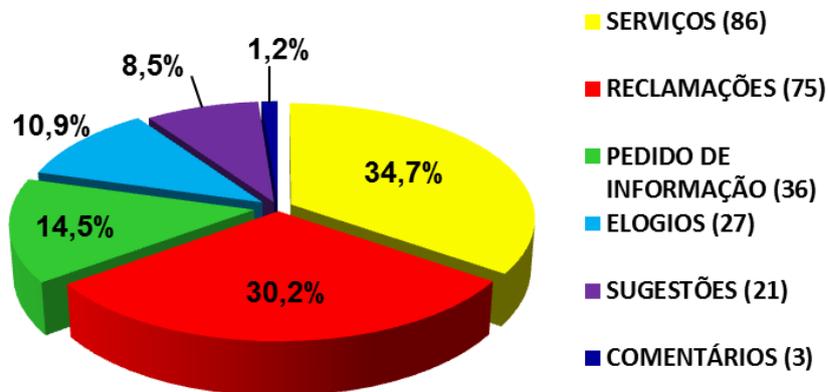
### Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários e pedidos de informação somaram 35,1%, as reclamações 30,2% e os serviços 34,7% dos atendimentos no período.

### Percentual das manifestações por categorias



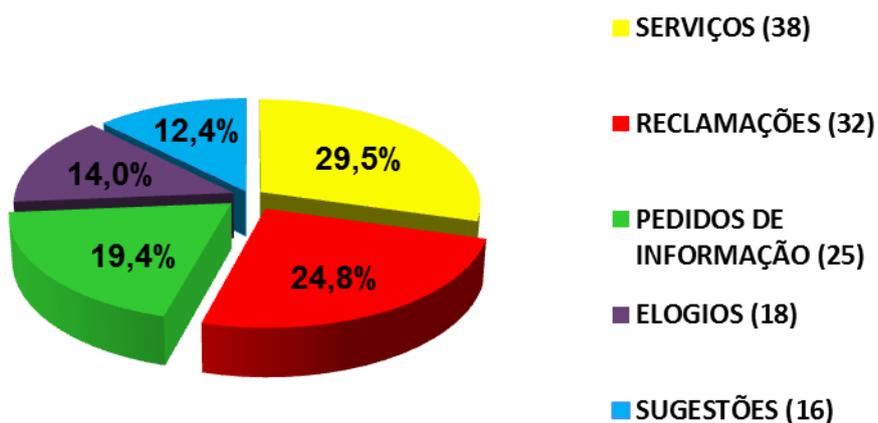
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Quantitativo de atendimentos por veículo

#### TV Brasil

A Ouvidoria recebeu em outubro 129 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

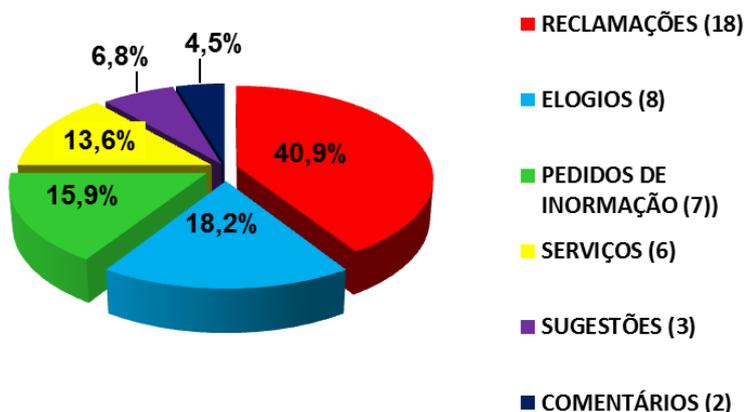


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Emissoras de Rádios

A Ouvidoria recebeu, em outubro, 44 manifestações dirigidas às rádios. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Distribuição de demandas por emissora de rádio

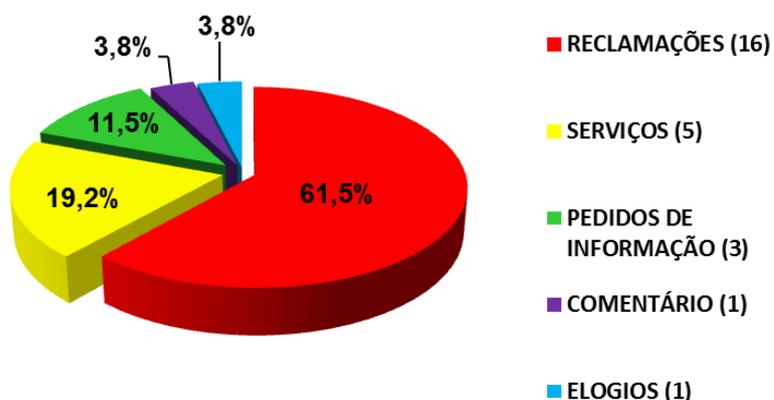
| OUTUBRO                         |            |          |          |            |          |                      |           |
|---------------------------------|------------|----------|----------|------------|----------|----------------------|-----------|
| Veículo                         | Reclamação | Elogio   | Sugestão | Comentário | Serviço  | Pedido de Informação | Total     |
| RADIOAGÊNCIA NACIONAL           | 3          | 0        | 1        | 0          | 1        | 1                    | 6         |
| RÁDIO MEC AM – BRASÍLIA         | 0          | 0        | 0        | 0          | 0        | 0                    | 0         |
| RÁDIO MEC AM - RIO DE JANEIRO   | 2          | 0        | 0        | 0          | 0        | 1                    | 3         |
| RÁDIO MEC FM - RIO DE JANEIRO   | 10         | 6        | 1        | 1          | 0        | 3                    | 21        |
| RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA      | 0          | 0        | 1        | 0          | 3        | 0                    | 4         |
| RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA - AM | 1          | 0        | 0        | 0          | 0        | 0                    | 1         |
| RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES    | 0          | 0        | 0        | 0          | 0        | 0                    | 0         |
| RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO   | 2          | 1        | 0        | 1          | 2        | 1                    | 7         |
| RÁDIO NACIONAL FM BRASÍLIA      | 0          | 1        | 0        | 0          | 0        | 1                    | 2         |
| <b>Total</b>                    | <b>18</b>  | <b>8</b> | <b>3</b> | <b>2</b>   | <b>6</b> | <b>7</b>             | <b>44</b> |

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Agência Brasil

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

Percentual por tipos de manifestações

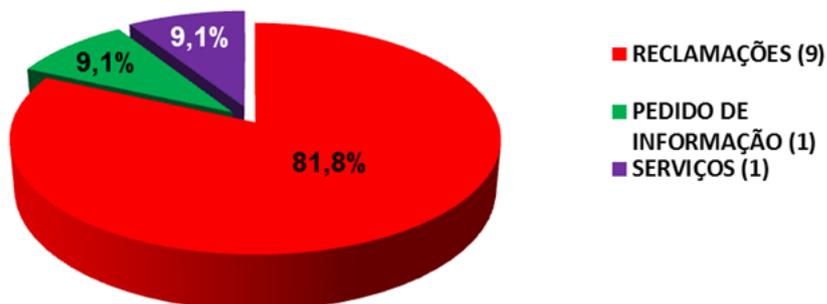


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## Portal EBC

A Ouvidoria recebeu 11 manifestações direcionadas ao Portal da EBC. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Tipos de manifestações



FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

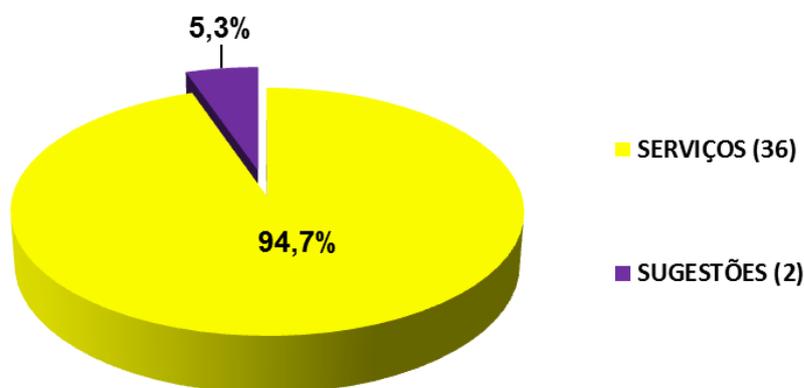
## TV Brasil Internacional

A Ouvidoria não recebeu manifestações direcionada à TV Brasil Internacional em outubro.

## Empresa Brasil de Comunicação – EBC

A Ouvidoria recebeu, em outubro, 38 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



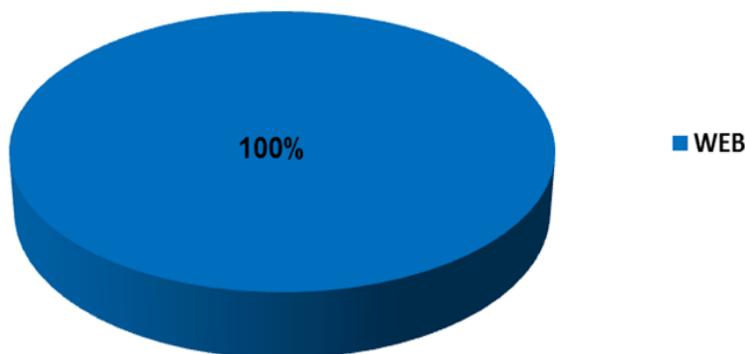
FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

# SIC em números

O SIC registrou em setembro 16 pedidos de informação. Todas as mensagens foram recebidas via *web* (e-SIC).

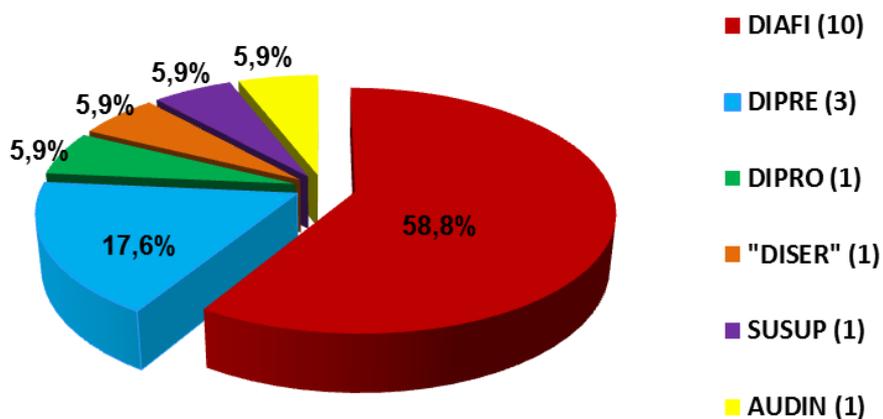
### Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Os pedidos de informação e recursos registrados em agosto são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais. Alguns pedidos foram enviados para diferentes áreas.

### Pedidos de informações por área de competência



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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