



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

# Relatório da Ouvidoria

Outubro

2017

**Ouvidora-geral**

*Josefi Marques*

**Ouvidores-adjuntos**

*Aída Carla de Araújo*

*Edit Silva*

**Atendimento**

*Ana Cristina Santos*

*Gabriela Chaves*

*Jamily Souza*

*José Luiz Matos*

*Carlos Genildo*

**Monitoramento e Gestão da Informação**

*Daniel Teixeira*

*David Silberstein*

*Tiago Martins*

**Apoio à comunicação**

*Wédson França*

**Secretária**

*Edna Mamédio*

---

# Sumário

## Análise de conteúdo

### TV Brasil

“Para o jornalista da EBC, a obstinação pela qualidade é o exercício do respeito ao cidadão.” - Manual de Jornalismo da EBC ..... 6

### Agência Brasil e Portal EBC

Jogando dados com as explicações..... 7

Há males que vêm para o bem..... 8

Erros de texto e de dados ..... 9

Apoio à tragédia ou às vítimas?..... 10

Estratégias de sedução da comunicação empresarial ..... 10

Problemas recorrentes com matérias da agência EFE ..... 11

Mais... ou menos? ..... 11

O correto tropeçando no errado..... 12

Saiba mais sem nexos com a matéria principal..... 12

Erro de concordância em chamada na capa do Portal EBC ..... 13

Locutor troca as bolas e confunde com CBN o nome da Rádio Nacional ..... 13

### Sistema de Rádios

Uma edição carente de preparo..... 14

Repórter Nacional: Votação da segunda denúncia contra o presidente..... 15

## Manifestações do público

TV Brasil..... 19

Agência Brasil e Portal EBC..... 23

Sistema de Rádios..... 25

Estatísticas de atendimento ..... 30

## Monitoramento e Gestão da Informação

Mapeamento das demandas .....	36
Pesquisa Rádio MEC FM.....	40
Processos pendentes.....	45
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....	47

# Análise de conteúdos

### “Para o jornalista da EBC, a obstinação pela qualidade é o exercício do respeito ao cidadão.” – Manual de Jornalismo da EBC

No telejornal *Repórter Brasil*, edição da noite do dia cinco de outubro, duas falhas graves no segundo bloco do telejornal. A primeira foi na matéria sobre a reforma política, que ignorou a polêmica emenda aprovada pelo Congresso que obrigava à suspensão, sem decisão judicial, de publicação de “conteúdo com discurso de ódio, informações falsas ou ofensa”. O assunto foi tratado como censura por toda a imprensa e era destaque em quase todos os veículos de comunicação, provocando reação da Associação Brasileira de Emissoras de Rádio e TV, da Associação Nacional de Editores de Revistas e a Associação Nacional de Jornais, que divulgaram nota classificando a emenda como censura prévia. O trecho do projeto acabou sendo vetado pelo presidente Temer dois dias depois. No *Repórter Brasil* o assunto foi ignorado.

A segunda falha foi na matéria sobre o aumento da produção de veículos no Brasil, em que a Associação Nacional dos Fabricantes de Veículos (Anfavea) apresentou os dados sobre o aumento da produção em comparação com o mesmo período do ano anterior, em São Paulo. Depois de mostrar dois trechos do discurso do vice-presidente da Anfavea em que ele destaca os números do aumento da produção de veículos e a volta dos quinhentos funcionários que estavam afastados, a reportagem, estranhamente, encerra com um trecho da fala de Temer, comemorando a queda nos índices de desemprego divulgada pelo IBGE, em cerimônia de assinatura de protocolo de intenções, gravada em Belém do Pará/PA – uma edição jornalisticamente equivocada, com cortes tecnicamente ruins, acoplando um assunto com temática diferente da que estava sendo tratada na reportagem, assemelhando-se a uma peça de propaganda eleitoral. Como a imagem de fundo das duas locações era semelhante, o telespectador pode ter sido levado a acreditar que o presidente estava no evento da Anfavea, o que não era verdade.

Esse recurso utilizado na edição jornalística não contribui para a qualidade da informação levada para o público, como recomenda o Manual de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação: “Para o jornalista da EBC a obstinação pela qualidade é o exercício do respeito ao cidadão, que merece o melhor dos esforços e do talento de cada um, em busca de eficácia do serviço prestado pela empresa. Para oferecer jornalismo de boa qualidade, o profissional da EBC se empenha na obtenção, no processamento e na veiculação de informação exata, conferida, clara e contextualizada”.

## Jogando dados com as explicações

Houve dois equívocos em uma matéria publicada pela Agência Brasil em 2/10, com o título [Mortes violentas e roubos de rua aumentam em agosto no Rio de Janeiro](#), que tiveram como fonte o relatório divulgado, na mesma data, pelo Instituto de Segurança Pública (ISP), da Secretaria Estadual de Segurança do Rio de Janeiro.

O primeiro equívoco foi em relação ao aumento, anunciado no título, do número de mortes violentas. No lide, onde este índice foi abordado, constou que “o estado do Rio de Janeiro registrou 482 mortes violentas em agosto”. No entanto, para afirmar que houve um aumento (ou qualquer outra variação no índice), teria sido necessário indicar uma base de comparação. Nos outros índices apresentados na matéria, as comparações foram feitas entre os dados de agosto de 2017 e os de agosto de 2016.

No caso das mortes violentas, porém, faltou o dado para agosto de 2016 (ou qualquer outro período anterior). E se a reportagem tivesse incluído o valor referente a agosto de 2016 - 485 vítimas da letalidade violenta, que é a nomenclatura adotada nos relatórios mensais do ISP - a palavra “estabilidade” teria sido mais adequada que “aumento”, pois o aumento foi minúsculo, de apenas 0,6%.

O segundo equívoco tem a ver não com a falta de uma referência comparativa, mas com uma referência comparativa inapropriada para o contexto no qual a reportagem procurou repercutir o fato. De acordo com a matéria: “Os roubos de carga, apesar do reforço da Força Nacional de Segurança e da Polícia Rodoviária Federal (PRF) para combater esse tipo de crime, também aumentaram em agosto, chegando a 843 ocorrências, contra 759 no mesmo mês de 2016, um crescimento de 84 casos, ou mais 11%”.

O reforço policial citado, que inclui a presença de tropas federais em pontos estratégicos da cidade, começou no dia 28 de julho e foi provocado pelo aumento nos índices de criminalidade nos primeiros meses do ano. O combate aos roubos de carga foi um dos alvos principais da operação. Neste contexto, portanto, a comparação mais indicada teria sido entre o mês de agosto e os meses anteriores.

Quem atinou para este ponto foi o próprio ISP, na [notícia](#) postada no seu site com os resultados de agosto. Convém observar também que isto não foi apenas em relação aos roubos de carga. De acordo com a notícia do ISP: “Chama a atenção o fato de os dados de agosto indicarem uma tendência de queda de patamar nos números de três importantes indicadores de criminalidade no estado, em relação ao primeiro semestre deste ano. As vítimas de letalidade violenta e de homicídio decorrente de oposição à intervenção policial, assim como as ocorrências de roubo de carga, após atingirem um pico nos primeiros meses de 2017, caíram e retornaram

a um patamar próximo ao do ano passado, ou mesmo abaixo, no caso do homicídio decorrente de oposição à intervenção policial”.

Em relação ao item “roubo de carga”, os resultados positivos creditados à atuação dos reforços policiais foram mencionados especificamente em relação ao desempenho do índice na zona norte da capital. De acordo com a notícia, foi nesta área, que “foi alvo central da 'Operação Asfixia', de combate ao roubo de carga, integrando as forças estaduais e as forças nacionais de segurança”, que houve “a maior queda em números absolutos entre o pico no mês de maio e o mês de agosto: as 87 ocorrências de agosto representam 73 casos a menos do que aqueles registrados em maio (queda de 45,6%)”.

Uma reportagem tem a liberdade de escolher suas bases de comparação para tentar dar sentido aos dados noticiados, embora as estatísticas relatadas nas matérias da Agência Brasil quase sempre envolvam comparações padronizadas (com o ano anterior, com o trimestre anterior, com o mês anterior, com o mesmo trimestre do ano anterior, com o mesmo mês do ano anterior, etc.)

As explicações pontuais sobre as eventuais variações em geral são fornecidas pelas fontes consultadas e reproduzidas sem questionamento. Quando a reportagem toma a iniciativa de introduzir elementos de contextualização, porém, é importante escolher bases de comparação que sejam compatíveis com os elementos abordados.

## Há males que vêm para o bem

Desde sexta-feira (6/10), todas as notícias internacionais fornecidas pela agência espanhola EFE e reproduzidas pela Agência Brasil vêm com o seguinte aviso ao final: “É proibida a reprodução total ou parcial desse material. Direitos Reservados.” Quando a Agência Brasil foi indagada sobre esta proibição, ela informou que a medida atendia às reclamações da EFE referentes à reprodução destes conteúdos por outros sites.

Seguramente, a proibição causará transtornos para os usuários acostumados a reproduzir livremente os conteúdos da Agência Brasil nos seus jornais, sites, blogs, etc., ainda mais porque, ultimamente, quase toda a cobertura internacional da Agência Brasil é baseada nas notícias da EFE. Para a EBC como um todo, a medida representa mais uma exceção à disponibilização gratuita dos conteúdos, estipulada nos termos de uso da empresa. Como uma empresa de mídia pública sustentada por verbas públicas, surgem questões sobre a coerência e a viabilidade de disponibilizar conteúdos cuja reprodução foge à norma da gratuidade, principalmente no que diz respeito à Agência Brasil na sua função de agência de notícias.

Para a Ouvidoria, no caso específico das notícias fornecidas pela EFE, a proibição pode ser vista ao mesmo tempo com um mal que vem para o bem. A razão é a frequência dos erros nesses conteúdos, já apontada várias vezes pela Ouvidoria nas edições anteriores deste Boletim. Com a proibição, a Agência Brasil deixa de ser conivente com a divulgação de informações erradas nas plataformas que reproduzem os conteúdos originados pela EFE.

O exemplo mais recente foi uma notícia publicada no mesmo dia 6 com o título [Quatro soldados dos EUA são mortos em emboscada na República do Níger](#). De acordo com a matéria, “inicialmente, o Pentágono informou que três soldados americanos e um nigeriano (sic) tinham morrido no confronto”. Mais adiante, a matéria informou que os soldados mortos “são as primeiras vítimas americanas em uma missão de capacitação e assistência das Forças Especiais ao Exército da Nigéria, que também recebe apoio nos setores de inteligência, vigilância e reconhecimento”. Embora a Nigéria, de fato, tenha militares no país vizinho, eles atuam na região próxima à fronteira, onde combatem membros da organização Boko Haram. No incidente noticiado e em relação à participação das Forças Especiais dos EUA em geral no Níger, trata-se de ações que envolvem o Exército do Níger e seus integrantes, os quais, como os demais nativos do Níger, são “nigerinos”, e não “nigerianos”.

Eliminado o problema da convivência com a reprodução em outras plataformas, resta a questão da transmissão de informações erradas aos leitores dos conteúdos da Agência Brasil. O procedimento mais correto, evidentemente, seria apurar as informações fornecidas pela EFE, sobretudo as disponibilizadas em português na Edição Brasil, antes de publicá-las, como costuma-se fazer com os outros conteúdos. Enquanto isto não virar praxe, talvez seja conveniente acrescentar uma observação à proibição da EFE no final de cada matéria. Algo como: “As informações deste conteúdo não foram checadas pela Agência Brasil e estão sujeitas a erros”.

## Erros de texto e de dados

Na terça-feira (10/10), a Agência Brasil publicou uma [matéria](#) sobre um debate, realizado em Brasília, em comemoração antecipada ao Dia Mundial da Alimentação (16/10). Metade do texto foi dedicada à apresentação da gerente de programas do escritório brasileiro da ONU Mulheres, Ana Carolina Querino, que apontou as desigualdades enfrentadas pelas mulheres rurais e os ganhos que, com a eliminação das barreiras, poderiam ser obtidos no aumento da produtividade e na redução da fome.

Porém, ao citar a gerente e o Censo Agropecuário de 2006 para documentar as desigualdades e a presença das mulheres no meio rural, a reportagem cometeu erros na reprodução de alguns dados. De acordo com a matéria, “as mulheres ainda não são identificadas como produtoras nem proprietárias de terras (sic). O último Censo Agropecuário, de 2006, evidencia essa desigualdade: enquanto 3 milhões de homens eram apontados como donos de pequenos (sic) terras, apenas 600 mulheres tinham tal título. Das 15 mil mulheres que habitavam o campo, um terço tinha uma ocupação e era formalmente reconhecida por isso, com a maioria sendo considerada somente um apoio”.

Os dados corretos, confirmados pela palestrante, são 600 **mil** mulheres, não 600, que eram donas de pequenas terras e 15 **milhões** de mulheres que habitavam o campo em 2006, não 15 mil. Quanto ao texto, o erro de concordância deve ter sido, na verdade, um erro de digitação; mas na frase seguinte, o correto seria dizer que “as mulheres ainda não são identificadas **nem** como produtoras **e** nem **como** proprietárias de terras.”

## Apoio à tragédia ou às vítimas?

Na tarde da terça-feira (10/10), a Agência Brasil publicou uma [matéria](#) com o título “*Governo libera R\$ 8,7 milhões para ações de apoio à tragédia de Janaúba*”. A mesma expressão - “apoio à tragédia” - foi repetida no lide da notícia. Dado que a palavra “apoio” significa “sustentáculo” ou “amparo” e os recursos serão destinados a ações para melhorar o atendimento à população, a frase “apoio às vítimas da tragédia” teria sido mais adequada que “apoio à tragédia”. Mesmo considerando a prioridade de economizar espaço nos títulos, um título alternativo como “Governo libera R\$ 8,7 milhões em apoio às vítimas da tragédia de Janaúba” teria ocupado apenas um toque a mais que o título que foi utilizado.

## Estratégias de sedução da comunicação empresarial

O título de uma [matéria](#) publicada pela Agência Brasil na terça-feira (17/10) destacou os benefícios econômicos que poderiam ser colhidos como fruto da igualdade de gênero: “Igualdade entre homem e mulher pode agregar US\$ 28 trilhões ao PIB até 2025”. A mesma informação, mais elaborada, foi repetida no lide: “A promoção da igualdade de oportunidades entre homens e mulheres poderia agregar US\$ 28 trilhões ao Produto Interno Bruto (PIB) global até 2025, informa o relatório Situação da População Mundial 2017 lançado hoje (17) pelo Fundo de População das Nações Unidas (UNFPA)”.

Para se ter uma ideia da magnitude deste valor, US\$ 28 trilhões equivalem a mais de um terço do PIB global em 2016. A elucidação desta hipótese otimista, porém, não teve continuidade ou aprofundamento no texto, que passou a apresentar os resultados principais do relatório relacionados às consequências negativas da desigualdade de gênero nas áreas da saúde, da garantia dos direitos sexuais e reprodutivos, da educação e do mercado de trabalho. O próprio título do [relatório](#) - “Mundos distantes: saúde e direitos reprodutivos em uma era de desigualdade” - aponta estes aspectos como o foco do trabalho.

A Agência Brasil optou por colocar um título e um lide chamativos baseados em informações cuja fonte original não foi identificada, privando os leitores da oportunidade de conferir os argumentos. A referência ao potencial aumento no PIB global associado ao fim da desigualdade de gênero se encontra no meio do relatório do UNFPA, na citação de um [estudo](#) realizado em 2015 pelo Instituto Global McKinsey. Embora a perspectiva de ganhos econômicos aparentemente sem custos seja indubitavelmente atraente, se os leitores tivessem tido acesso ao estudo, poderiam observar que ele veio com várias ressalvas.

Dentre as ressalvas apresentadas no estudo constaram as seguintes condições: “Nosso cenário (...) é um exercício intelectual que contempla um mundo em que as mulheres participam da economia de mercado na mesma proporção que os homens. (...) Não levamos em consideração os fatores do lado da demanda que poderiam influenciar a capacidade de criar empregos para absorver as trabalhadoras adicionais. As estimativas pressupõem que não há declínio na participação masculina em resposta ao crescente número de mulheres na força de trabalho (...) [nem] qualquer impedimento à produtividade devido ao aumento da oferta de mão-de-obra”.

Sem se dar conta, a reportagem foi seduzida pela visão do Instituto Global McKinsey, que reflete o viés da consultoria de empresas McKinsey, que o mantém. A McKinsey compartilha com seus clientes a preferência pela tecnologia e pela eficiência econômica como os meios mais indicados para sustentar o desenvolvimento, em contraposição à redistribuição e à re-destinação dos recursos já existentes. São soluções populares e aparentemente baratas, porque escondem ou minimizam os custos coletivos.

Houve, também, um erro na apresentação dos dados na matéria: "Dados do relatório mostram que os homens ocupam 76% da força de trabalho global, enquanto as mulheres representam 50%". A soma neste caso ultrapassaria 100%. O que o relatório da UNFPA diz é: "Aproximadamente 50% das mulheres, contra 76% dos homens, participavam na força de trabalho global em 2015".

## Problemas recorrentes com matérias da agência EFE

Uma [matéria](#) da Agência Brasil, publicada na terça-feira (24/10), com o título "Líderes da 'revolução dos guarda-chuvas' são soltos após pagar fiança", não informou os leitores sobre o movimento que resultou na prisão dos indivíduos que foram soltos.

A explicação apresentada na matéria, que reproduziu uma notícia da agência espanhola EFE, referiu-se apenas à sua "liderança nos enfrentamentos com os escritórios do chefe de governo e do Parlamento de Hong Kong, que acabaram gerando uma ocupação que durou 79 dias", em 2014.

Os arquivos da Agência Brasil guardam vários conteúdos publicados em 2014 com elementos para contextualizar o assunto, que poderiam ser usados, de preferência, no próprio texto, ou, no mínimo, disponibilizados em um "Saiba mais". Sem estas informações, não havia como os leitores menos versados na política internacional saberem que a "Revolução dos Guarda-chuvas", que, de acordo com uma das matérias no arquivo, constituiu "a maior crise política desde a transferência de soberania da antiga colônia britânica para a China, em 1997", foi um protesto contra a interferência do governo central chinês nas eleições locais e a favor da autonomia de Hong Kong.

E não seria uma demasia esperar que os leitores não familiarizados com o assunto tivessem a curiosidade de saber por que o nome "revolução dos guarda-chuvas". É que os manifestantes usavam guarda-chuvas para se protegerem dos efeitos das bombas de gás lacrimogênio. Mas isso a reportagem não contou.

## Mais... ou menos?

Em uma matéria publicada pela Agência Brasil na quinta-feira (26/10) faltou uma sinalização clara sobre as contas externas do país, se um dos valores citados era positivo ou negativo. A frase em questão fez uma comparação entre 2017 e 2016: "*No acumulado deste ano, as transações correntes registraram saldo negativo de US\$ 2.706 bilhões, contra US\$ 13.590 bilhões em igual período em 2016.*"

O saldo de US\$ 13.590 bilhões em 2016 foi positivo ou negativo? A resposta correta é que ele foi negativo, como em 2017, mas, na ausência de um sinal de menos, a reportagem não pode contar com os leitores para suprirem mentalmente, na segunda parte da comparação, o "negativo" que apareceu na primeira.

Este alerta vale não apenas para comparações, mas também para sequências de valores. Para não surgir dúvidas, é preciso dar alguma sinalização verbal, já que a inserção de um sinal de menos em um texto jornalístico pode comprometer a legibilidade ou passar despercebido.

## O correto tropeçando no errado

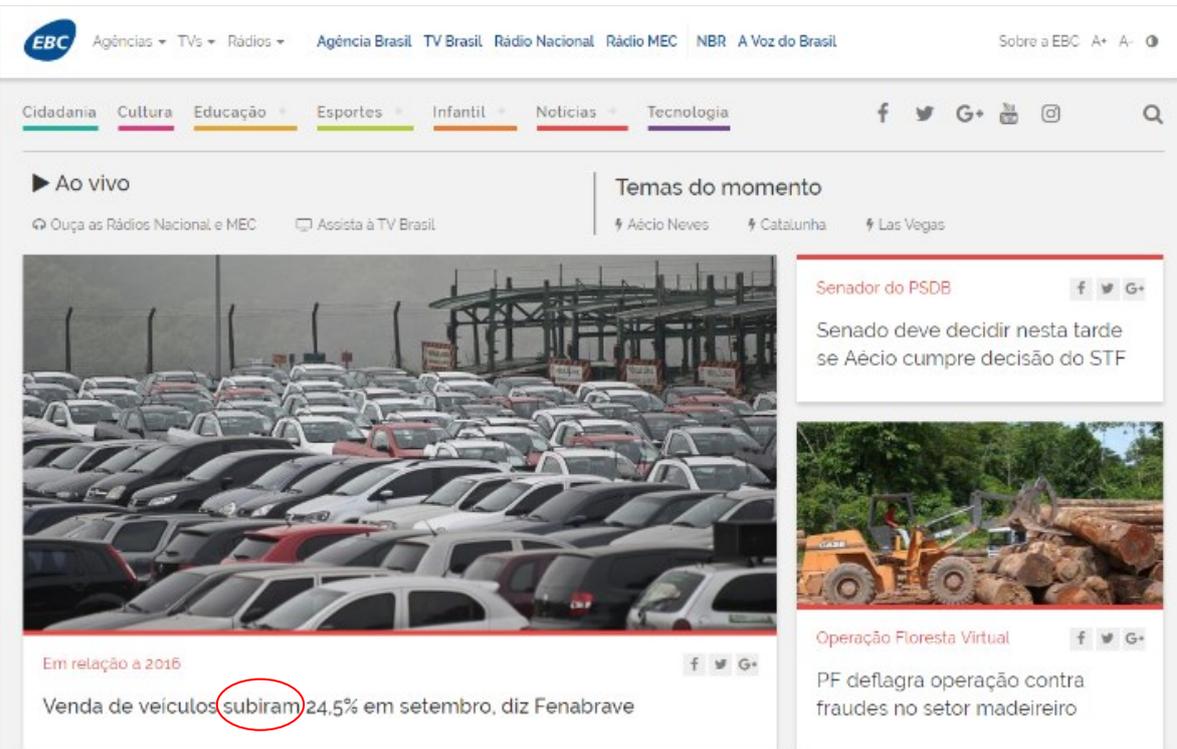
No sábado (28/10), em uma [matéria](#) publicada na Agência Brasil sobre os preparativos para um exercício militar multinacional programado para novembro na Amazônia, o lide identificou corretamente Campo Grande como a capital de Mato Grosso do Sul, ao contrário do que ainda acontece às vezes, quando as capitais de Mato Grosso e de Mato Grosso do Sul são trocadas. Porém, logo em seguida, a reportagem caiu em outra versão do mesmo erro, ao se referir à cidade como a "capital mato-grossense". O adjetivo que designa algo relativo a Mato Grosso do Sul é "sul-mato-grossense" ou "mato-grossense-do-sul".

## Saiba mais sem nexos com a matéria principal

Na segunda-feira (30/10) a Agência Brasil publicou uma [matéria](#) de dois parágrafos produzida pela agência parceira espanhola EFE, sobre a detenção de Paul Manafort, chefe da campanha do presidente dos EUA, Donald Trump de junho a agosto de 2016. De acordo com a matéria, a prisão de Manafort "faz parte da investigação sobre a influência russa nas últimas eleições".

Uma notícia tão curta pede uma complementação e foi por esta razão que a Agência Brasil colocou um "Saiba mais", cuja função é de contextualizar e aprofundar os fatos noticiados. Neste caso, porém, o *link* conduziu a uma matéria sobre a queda na aprovação de Trump nas pesquisas, sem nenhuma relação com a campanha eleitoral e a alegada interferência russa, que sequer figuraram entre os itens avaliados pelos entrevistados na pesquisa citada. Fora a referência ao presidente norte-americano, a única proximidade entre as duas matérias foi o fato terem sido publicadas na mesma data.

Os arquivos da Agência Brasil contêm mais de 40 matérias sobre as denúncias da influência russa nas últimas eleições nos EUA. Qualquer uma delas teria fornecido uma complementação mais adequada que o link que foi escolhido.



The screenshot shows the EBC website interface. At the top, there are navigation links for 'Agências', 'TVs', and 'Rádios', followed by 'Agência Brasil', 'TV Brasil', 'Rádio Nacional', 'Rádio MEC', 'NBR', and 'A Voz do Brasil'. Below this is a horizontal menu with categories: 'Cidadania', 'Cultura', 'Educação', 'Esportes', 'Infantil', 'Notícias', and 'Tecnologia'. There are also social media icons for Facebook, Twitter, Google+, YouTube, and Instagram, along with a search icon. The main content area is divided into 'Ao vivo' (Live) and 'Temas do momento' (Current Topics). Under 'Ao vivo', there are links for 'Ouça as Rádios Nacional e MEC' and 'Assista à TV Brasil'. Under 'Temas do momento', there are links for 'Aécio Neves', 'Catalunha', and 'Las Vegas'. The main article features a large image of a car dealership. The headline reads: 'Venda de veículos **subiram** 24,5% em setembro, diz Fenabrave'. The word 'subiram' is circled in red. To the right of the main article, there are two smaller news snippets: 'Senador do PSDB' with the headline 'Senado deve decidir nesta tarde se Aécio cumpre decisão do STF', and 'Operação Floresta Virtual' with the headline 'PF deflagra operação contra fraudes no setor madeireiro'.

Houve um erro de concordância em uma chamada postada na capa do Portal EBC na sexta-feira (6/10): “Venda de veículos **subiram** 24,5% em setembro, diz Fenabrave”. Na reportagem da Agência Brasil, publicada no dia 3/10, o título da matéria está correto: “Venda de veículos sobe 24,5% em setembro”.

## Locutor troca as bolas e confunde com CBN o nome da Rádio Nacional

Ouça o áudio



### Uma edição carente de preparo

A edição das 18h do noticioso *Repórter Nacional*, de 10/10, fez uma cobertura deficiente sobre a apresentação, na Comissão de Constituição e Justiça da Câmara dos Deputados, do relatório referente à segunda denúncia da Procuradoria-Geral da República contra o presidente Michel Temer e os ministros da Casa Civil, Eliseu Padilha, e da Secretaria-Geral da Presidência da República, Moreira Franco. Repórteres da Rádio Nacional de Brasília se revezaram para informar os detalhes da cobertura sobre esta, que era a pauta mais importante do dia. No entanto, o destaque principal do noticiário dessa terça-feira tratou de um assunto que ocorreria apenas cinco dias depois, como informou o locutor:

*"Horário de Verão começa no próximo domingo."*

No segundo destaque veio o assunto do dia:

*"Relator pede arquivamento da denúncia contra Temer e ministros."*

Após mais algumas informações, a locutora repete o destaque:

*"Relator pede arquivamento da denúncia contra Temer e ministros," e chama a repórter que acompanha o assunto, na Câmara.*

*"A leitura do relatório terminou agora há pouco. Ela havia começado pouco depois das quatro da tarde. O deputado Bonifácio de Andrada levou uma hora e vinte para ler a peça e pediu o arquivamento da denúncia do Ministério Público Federal contra Michel Temer, Eliseu Padilha e Moreira Franco. **Os três foram acusados de organização criminosa**, mas para o relator a denúncia não traz provas e nem tem **respaldo na lei**."*

Neste momento, a repórter refere-se apenas à acusação que pesa sobre as três autoridades, mas faltou dizer que o presidente Temer foi denunciado, também, por obstrução de Justiça. E a referência a "respaldo na lei" ficaria mais informativa se dissesse qual a lei a que respaldava a opinião do relator. Mais adiante, no texto, outro equívoco:

*"... disse que a atuação dos ministros Eliseu Padilha e Moreira Franco era típica da atividade **política partidária** e não configurava crime de organização criminosa" - o certo seria dizer político-partidária.*

*"Ele chegou a chamar as delações premiadas de **espúria**..." - como se a palavra "espúria" fosse um substantivo e não um adjetivo, que pede concordância nominal.*

Também foi inadequado o texto que resume na expressão "**aumento do poder**" o que disse o deputado relator: *"o Ministério Público, hoje, é um órgão poderoso do nosso sistema que domina a Polícia Federal mancomunado com o judiciário. Trouxe para o País um desequilíbrio nas relações entre os poderes da República".*

Em seguida, o locutor anuncia um assunto que precisaria de um mínimo de contextualização, porque nem todos os ouvintes estão familiarizados com o que seja “fatiamento” de denúncia:

*“E pela manhã, o presidente da CCJ negou o fatiamento da denúncia contra Temer e os ministros.”*

Às 18h25, o locutor faz uma espécie de escalada dos principais assuntos tratados naquela edição e não se refere à leitura do relatório. Mais adiante, é anunciada uma entrevista com o advogado, especialista em direito constitucional e criminal, Adib Abdouni. O nome dele foi falado de três maneiras diferentes durante a entrevista: Adib, Aradib, Adibo. O deputado Bonifácio de Andrada também teve o sobrenome pronunciado “Andradas”.

Locutor – *Doutor Adib, o senhor está acompanhando, com certeza os acontecimentos no País. E agora, com relação ao que disse aqui a nossa repórter, falando a respeito do pedido, né, de arquivamento que foi feito pelo... pelo deputado **Andradas**. Qual é o trâmite daqui pra frente, nesse processo. O que que vai acontecer? **Cabô tudo? Parô?***

O advogado convidado falou durante três minutos sem ser interrompido e a entrevista não foi esclarecedora, sendo até confusa.

## Repórter Nacional: Votação da segunda denúncia contra o presidente

Nos dias 25 e 26 de outubro, a Ouvidoria acompanhou o noticiário do *Repórter Nacional*, que vai ao ar pela Rádio Nacional AM, entre 7h e 8h, para analisar como foi feita a cobertura dos fatos referentes ao debate e votação na Câmara dos Deputados, da segunda denúncia da Procuradoria-Geral da República, contra o presidente Michel Temer e os ministros da Casa Civil, Eliseu Padilha e da Secretaria-Geral da Presidência, Moreira Franco. O início da sessão de votação estava marcado para 9h, do dia 25. Embora o noticioso tenha acompanhado toda a discussão envolvendo o fato, em boa parte da cobertura foi ignorado que a denúncia envolvia, além do presidente Temer, dois de seus ministros. Na edição de quarta-feira, 25, os destaques principais da edição foram:

*“Plenário da Câmara vota, hoje, segunda denúncia contra Temer” e “Antes da votação, presidente sanciona, com vetos, novo parcelamento do Refis.”*

Após outros destaques, já na abertura do noticiário, a locutora lê o seguinte texto, referindo-se aos fatos de forma ligeira e sem informar qualquer detalhe sobre o principal assunto do dia:

*“Bom dia. Tudo pronto para o Plenário da Câmara dos Deputados decidir se o presidente e **ministros** devem ser investigados por obstrução a justiça e organização criminoso. A sessão que vai decidir o futuro das denúncias começa daqui a pouco, às nove horas da manhã.”*

O locutor que divide a apresentação informa que o relatório que pede a rejeição das investigações *“foi lido, ontem, em plenário”*, e se refere a realização de um “novo jantar” sem informar quando houve jantar anterior.

*"À noite, **em um novo jantar**, Temer e aliados demonstraram confiança e esperam resultado favorável ao governo."*

O repórter que acompanha o assunto disse que o presidente Michel Temer estava confiante durante o jantar e citou o ministro Eliseu Padilha, sem informar que ele é um dos denunciados pela Procuradoria-Geral da República:

*"Aos deputados, o presidente afirmou que está resistindo porque, no futuro, quer ser lembrado por ter ajudado o Brasil. O ministro Eliseu Padilha, que chegou junto com Temer, disse que está tranquilo e que espera entre 260 e 270 votos favoráveis ao governo."*

Sobre as opiniões de deputados da oposição que apostavam na derrota do governo, houve certa incoerência no texto que descreve isso:

*"Nesta terça-feira, deputados da oposição afirmaram que têm 200 votos **e vão conseguir** adiar a votação. Para o vice-líder do PCdoB, Daniel de Almeida, a movimentação do governo para ganhar votos **impede** a oposição de aumentar o número favorável à denúncia."*

Ao concluir a matéria, o repórter não se refere à denúncia contra os dois ministros:

*"O início da sessão para **análise da denúncia contra o presidente** Michel Temer está marcado para as nove da manhã."*

Também foi abordada neste noticioso a decisão do ministro do Supremo Tribunal Federal, Marco Aurélio Mello, que negou o pedido do vice-líder do PCdoB na Câmara, deputado Rubens Pereira Júnior, para determinar a separação de cada denúncia, envolvendo o presidente Michel Temer e os ministros da Casa Civil, Eliseu Padilha e da Secretaria-Geral da Presidência, Moreira Franco. Marco Aurélio argumentou que "seria uma interferência do Poder Judiciário no Poder Legislativo." Em todo o noticiário, esta foi a única vez em que os nomes dos ministros envolvidos na denúncia foram citados, e mesmo assim na leitura do despacho do ministro.

A movimentação política para favorecer o governo na votação envolveu a desfiliação de quatro deputados do PSB, que estavam sendo ameaçados de expulsão. Além de não informar os estados a que estes deputados pertencem, a manobra em favor do governo também incluiu a exoneração de oito ministros – e não nove – que são deputados, mas o repórter não esclareceu isso em seu texto:

*"E os desfiliações devem votar a favor de Temer, incluindo o próprio ministro Fernando Bezerra Filho – ele foi exonerado para que retornasse à Câmara. Até agora são nove os ministros exonerados com essa estratégia."*

Outro assunto do *Repórter Nacional* se referiu à decisão da ministra do STF, Rosa Weber, que suspendeu as novas regras sobre trabalho escravo. Os partidos de oposição na Câmara dos Deputados criticaram essa decisão do Ministério do Trabalho, por entender que ela veio para beneficiar a Bancada Ruralista como incentivo a que os deputados votassem a favor do presidente Temer e dos ministros.

Na edição do dia 26, o *Repórter Nacional* das 7h também tratou da internação do presidente Michel Temer, no dia anterior, para tratar de uma obstrução urológica. O resultado da votação em plenário, por sua vez, foi destaque:

*"Por 251 votos a 233, Plenário da Câmara rejeita segunda denúncia contra Temer" e "Presidente recebe alta após tratar obstrução urinária e mantém agenda para hoje."*

A cobertura que relatou a votação ocorrida no Plenário da Câmara, na noite anterior, teve ampla abrangência dos fatos e fez uma relação com a votação da primeira denúncia, ocorrida há dois meses:

*"...desta vez Temer teve menos votos do que na primeira denúncia. Em agosto, ele conseguiu 267. A oposição conseguiu 233 votos nesta quarta, seis a mais do que na primeira denúncia."*

De forma equilibrada na edição, o relator do parecer favorável ao governo, deputado Bonifácio de Andrada, (PSDB/MG), e o advogado de Temer, Eduardo Carnelós, reafirmaram suas posições. Por outro lado, deputados da oposição e até de partidos aliados fizeram duras críticas ao governo, como o caso do líder tucano, o paulista Ricardo Trípoli:

*"Parte da bancada advoga pela admissibilidade e a outra parte da bancada que entende de forma divergente de que deve refutar a representação do Ministério Público. No PSDB, o relatório não seria vencedor."*

O deputado José Guimarães (PT/CE), é líder da Minoria, na Câmara dos Deputados, no entanto, a repórter que acompanhou a votação deu designação diferente a ele, chamando-o de líder das minorias – neste caso, o uso do plural é equivocado:

*"Mas a base aliada comemora e evita falar em perda de apoio. Para **o líder das minorias** na Câmara, deputado José Guimarães, do PT, a vitória dos governistas foi do ponto de vista matemático."*

Entre as notícias, também estava a decisão da procuradora-geral da República, Raquel Dodge, que criou um grupo especial para enfrentar o crime organizado, no Rio de Janeiro; a internação do presidente Michel Temer por causa de uma obstrução urinária; e o incêndio na Chapada dos Veadeiros, no município de Alto Paraíso (GO), que já havia consumido mais de 64 mil hectares, incluindo o pedido de socorro da população e dos profissionais do meio que se desdobram para conter o fogo, que vem sendo denunciado como criminoso.

# Manifestações do Público

No mês de outubro de 2017, a Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação recebeu 160 mensagens do público referentes à TV Brasil. Foram 25 reclamações, 20 elogios, 41 sugestões, sete comentários, 22 serviços e 45 pedidos de informação. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

Entre as 25 reclamações recebidas pela Ouvidoria está a de Cláudia Barbosa Araruna (processo 2011-TB-2017) sobre o programa *Nos Corredores do Poder*:

*"Eu gosto demais do programa nos corredores do poder, mas sugiro que as repórteres sejam encaminhadas para fonoaudiólogos porque três delas são muito fanhosas. São Carolina Pimentel, Roseane Kenedy e Mariana Jungmann. Será que ninguém concorda?"*.

A Ouvidoria agradeceu o contato e informou que encaminhou a sugestão para a TV Brasil para conhecimento e análise.

Roberta Maria Ferreira Venâncio Calácio da Silva (processo 2012-TB-2017) criticou os temas escolhidos pelo *Programa Especial*:

*"Gostaria de questionar porquê o Programa Especial e tantos outros na nossa TV brasileira, tanto as gratuitas quanto as pagas, só se preocupam em apresentar e mostrar pessoas com deficiências aparentes? Como Síndrome de Down e Autismo que são as principais? Além dos cadeirantes, deficientes visuais, auditivos etc? Pra ter 'sentimento de dó' ou de reflexão? (...) Sou mãe de uma menina de 6 anos de idade, com diagnósticos de TDAH (...) Pago meus impostos como as mães de pessoas com Síndrome de Down e Autismo, e porquê só estes temas e estas pessoas aparecem? (...) Realmente minha filha não apresenta características físicas aparentes, porém ao relacionar-se com ela, nota-se a diferença no seu entendimento! Assim, como sempre 'nós mães' e/ou responsáveis diretos por estas pessoas com deficiência nunca temos um olhar da sociedade e tão pouco temos a importância de nosso papel desenvolvido, porque, além do amor, carinho, cuidados, brigamos pelo direito de nossos filhos! Nem tudo nessa vida é marketing para atrair ibope televisivo"*.

A Ouvidoria agradeceu o contato e informou que encaminhou a sugestão para a TV Brasil para conhecimento e análise.

Carlos Alberto Vieira (processo 2058-TB-2017) questionou informações dadas pelo programa *Cenário Econômico*:

*"Assisto diariamente ao Programa da TV Brasil, com o Sr. Adalberto Piotti, Cenário Econômico. Gostaria de saber porquê os economistas dizem que a inflação neste ano não vai passar de 3% , sendo que teve vários aumentos dos combustíveis, de energia elétrica, gás de cozinha, passagem*

*aérea, e para encerrar o ano no Estado de São Paulo, teve aumento da Sabesp (água) em 8%, praticamente todos os aumentos chegam em torno de 7% a 8%. Não entendo esta inflação de mais ou menos 3%. Será que os economistas somam apenas o feijão com arroz e farinha? Gostaria de saber este cálculo! Na minha opinião é para que o nosso salário, no ano que vem, suba 3%, além dos salários mínimos e dos aposentados. Acho que a inflação no Brasil está em torno de 7% à 8%".*

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

As reclamações sobre a falta de sinal ainda persistem, como é o caso da mensagem de Sérgio (processo 1961-TB-2017):

*"Gostaria de saber se o sinal digital terrestre (TV aberta) vai ser instalado em Praia Grande, litoral paulista, na Baixada Santista, considerando que o sinal analógico vai ser desligado em novembro?"*.

A área responsável não enviou resposta até o fechamento desta edição do relatório.

Eslei Custódio (processo 1963-TB-2017):

*"Gostaria de saber se tem alguma previsão do retorno do sinal da TV Brasil - sinal Digital em Planaltina/DF. Pelo retorno que tive, fui informado que eram problemas técnicos. Mas, foi em julho, e até agora não consigo sintonizar a TV".*

Em resposta, a Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informou que na tarde de 2/10 *"foi retomada a transmissão da TV Brasil digital a partir da Torre de TV Digital, que atende a região de Sobradinho e Planaltina. Esperamos ter ajudado e qualquer outra dúvida, entrar em contato novamente conosco"*.

Entre os 20 elogios recebidos para a TV Brasil está o de Fábio Júnior da Silva (processo 2015-TB-2017), para a apresentadora substituta do *Sem Censura*, Katy Navarro:

*"(...) destaco a atuação profissional da jornalista Katy Navarro que apresenta interinamente o fabuloso programa Sem Censura, substituta de Vera Barroso. Eu confesso que a Katy Navarro é uma simpatia e possui o dom nato da comunicação e, principalmente, ao vivo. Nós sabemos que são raros os profissionais que sabem fazer o 'VIVO'"*.

A Ouvidoria informou que os comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Produção e Conteúdo para conhecimento e apreciação.

Joaquim Silveira Telles (processo 2090-TB-2017) elogiou o programa *Fique Ligado*: *"Caramba!!! Irmãos Werneck ao vivo no Fique Ligado!!! Demais!!! Parabéns pra equipe de produção do programa. Assisto toda tarde, muita qualidade envolvida! Até que enfim um programa de cultura bacana, sem papo cabeça, de um jeito que todo mundo entende. Continuem assim! Abraços!!!"*.

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

Marina Andreoli (processo 2053-TB-2017) também entrou em contato com a Ouvidoria para elogiar o programa:

*"Estou escrevendo para elogiar o programa Fique Ligado. Um respiro de conteúdo de qualidade em nossas tardes. Reportagens culturais interessantes, do país inteiro com um tratamento que a gente não vê em outro programa. Os últimos lançamentos do cinema e do mercado musical, irresistível! Parabéns aos envolvidos, principalmente ao Gustavo, que eu e minhas amigas adoramos!!! Continuem sempre e melhor!"*.

A Ouvidoria informou que os comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo para conhecimento e apreciação.

E o Fábio (processo 2110-TB-2017) também gostou do programa *Fique Ligado*:

*"Sensacional o novo formato do Fique Ligado! Ver o Lobão na TV aberta é show! Parabéns!"*.

Em resposta, a Ouvidoria informou que os comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo para conhecimento e apreciação.

O telespectador Mário Luz (processo 2041-TB-2017) entrou em contato com a Ouvidoria para elogiar a novela *Jikulumessu*:

*"Parabéns pela dramaturgia que vocês estão passando. Muito boa a novela! Tragam mais novelas angolanas e de outros países africanos para a tela da televisão"*.

A Ouvidoria informou que os comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Produção e Conteúdo para conhecimento e apreciação.

Fabíola da Silva Camargo (processo 2048-TB-2017) parabenizou a Empresa Brasil de Comunicação – EBC pela programação russa:

*"Envio este e-mail para parabenizar a equipe da EBC pela programação sobre a série de filmes que homenageiam o Centenário da Revolução Russa. Há muitos anos assisto à TV Brasil que sempre teve uma boa programação, mas que vem declinando neste último ano com vários programas importantes acabando... a tristeza de ver uma TV pública declinando é grande. Confesso ter ficado surpresa com a excelente qualidade da programação em homenagem ao Centenário da Revolução Russa. Como professora de História, preciso parabenizá-los e dizer que este será um bom caminho se continuarem com programas de qualidade. Saudações!"*.

A Ouvidoria informou que os comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Produção e Conteúdo para conhecimento e apreciação.

Mais de quarenta mensagens foram enviadas para a Ouvidoria pedindo a realização da terceira temporada do programa *Estação Plural*. Veja algumas dessas mensagens:

Kleidson Cavalcanti (processo 1953-TB-2017):

*"Dou o meu apoio a continuação do programa Estação Plural devido a sua importância e por tratar de questões que precisam ser discutidas e debatidas, contribuindo para a reflexão, tendo em vista que é um dos poucos programas da TV aberta que trata dos assuntos com liberdade e com informação, sem deixar o entretenimento de lado"*.

Erick Krominsk (processo 1954-TB-2017):

*"O Estação Plural, além de ser extremamente informativo e divertido, é um serviço de utilidade pública. Discutir temas sérios de forma leve e descontraída é muito importante. E ver isso aconte-*

*cer da boca de representantes legítimos da pluralidade cultural do país, faz de fato, a diferença na comunicação. Aguardo ansioso pela próxima temporada."*

Murilo Caio Cason (processo 1957-TB-2017):

*"A terceira temporada do Estação Plural é necessária. O melhor programa da TV. Proporciona muitos conhecimentos e discussões importantes para uma sociedade igualitária, 'mais plural'."*

Marina Loprete (1970-TB-2017):

*"Eu amo o programa, acho muito válido ter esse espaço na TV Brasileira e falar sobre a diversidade para todos! E por essa importância ele não pode acabar! Vamos fazer a terceira temporada?"*.

Karine Aleixo Dias (processo 1974-TB-2017): *"Com tantos retrocessos no nosso país, por favor, continuem com o programa Estação Plural"*.

Maurício Bispo de Lima (processo 1976-TB-2017):

*"Envio essa mensagem para declarar meu grande respeito e apreço pelo programa Estação Plural, este que apresenta temas tão urgentes não só às minorias sexuais e étnicas, mas a toda a população, sempre de maneira tão agradável e carinhosa. O time de apresentadores cativa pela sua simpatia e naturalidade em abordar os diversos temas, sempre se colocando de maneira horizontal e próxima aos espectadores. Eu, como um homem branco gay de classe média me sinto já representado pelo programa, e acredito que a parcela da população correspondente a outras minorias também possa se sentir. Aproveito também para elogiar o time de convidados do programa, sempre personalidades interessantíssimas, cada um à sua maneira. Obrigado, e longa vida ao Estação Plural!"*.

Luisa Nonato (processo 1981-TB-2017):

*"É necessário que tenha a terceira temporada de Estação Plural. É o programa da TV aberta que mais contribui para a minha formação enquanto pessoa, mulher, negra e periférica. Além disso, me sensibiliza a pensar causas de orientação sexual, gênero etc. que também são minhas. De fato é um programa informativo com grande peso na minha vida"*.

Jonathan Rosa Gomes (processo 1989-TB-2017):

*"Gostaria de parabenizar pelo programa Estação Plural e pedir a continuação dele na sua terceira temporada. Este programa é de fundamental importância em um momento tão crítico que estamos vivendo. São iniciativas como o Estação Plural que abrem a mente das pessoas colocando assuntos antes considerados como 'tabus' em discussão, visto que são de extrema importância e impacto na sociedade brasileira"*.

A Diretoria de Produção e Conteúdo da Empresa Brasil de Comunicação - EBC informou à Ouvidoria que os episódios inéditos da segunda temporada do programa *Estação Plural* terminam no dia 8/12. A terceira temporada do programa está prevista, mas ainda em fase de aprovação pela Diretoria, assim como todo o planejamento da empresa para o ano de 2018.

## Agência Brasil e Portal EBC

Ao longo do mês de outubro foram seis manifestações para a Agência Brasil e ficaram assim distribuídas: reclamação (3), sugestão (1) e pedido de informação (2). As mensagens foram encaminhadas para SUADI e DIJOR.

O leitor (processo 91-AB-2017) escreveu para reclamar que a matéria que trata do calendário de saques do FGTS está errada. Ele enviou *link* para justificar o que considera erro. A resposta da Diretoria de Jornalismo (DIJOR) informou que o calendário estava correto.

Em outra mensagem, o leitor (processo 93-AB-2017) escreveu:

*"Acredito que houve um erro na seguinte matéria [http://agenciabrasil.ebc.com.br/ geral/ noticia/2017-10/pf-investiga-fraudes-emobras-de-infraestrutura-em-cidades-de-minas-gerais](http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2017-10/pf-investiga-fraudes-emobras-de-infraestrutura-em-cidades-de-minas-gerais). Ela cita que a Polícia Federal executou mandados de prisão na cidade de Nova Era, acredito que o correto seja Era Nova. Por favor averiguar a informação, porque a matéria errada tem gerado enorme repercussão e danos a imagem da atual administração de Nova Era. Aguardo retorno!"*

Após enviar a mensagem para a Agência Brasil e receber o retorno, a Ouvidoria informou ao internauta que foi atualizado o texto publicado na Agência. Segue a resposta:

*"Senhor, agradecemos o seu contato. A sua demanda fez com que a equipe da Agência Brasil levasse a crítica até os órgãos que haviam divulgado as informações publicadas no texto da Agência Brasil. Em seguida foi feita a alteração, às 20h43, do dia 26 de outubro, a partir da correção feita por esses órgãos (...) Não houve operação nas cidades de Governador Valadares, Peçanha, Nova Era e Alpercata, citadas anteriormente. Segue o link: [agenciabrasil.ebc.com.br/geral/ noticia/2017-10/pf-investiga-fraudes-emobras-de-infraestrutura-em-cidades-de-minas-gerais](http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2017-10/pf-investiga-fraudes-emobras-de-infraestrutura-em-cidades-de-minas-gerais)".*

O Portal da EBC recebeu cinco mensagens com reclamações de ouvintes, ao longo do mês de outubro.

No processo 99-PE-2017 o internauta reclama:

*"Prezados, não consigo fazer o cadastro para baixar os spots. Preenchi o formulário e quando digito as palavras apresentadas para o sistema assegurar que não sou um robô ele volta com outras e outras formas, ou seja, não completa o cadastro. Podem me ajudar?"*

A Gerência de Desenvolvimento de Sistemas Web enviou a seguinte resposta:

*"Por gentileza, tente refazer o seu cadastro se possível utilizando outro navegador. Caso não consiga baixar o áudio retorne este e-mail com o endereço do site que está tentando acessar, os passos que foram executados e a mensagem de erro se houver. Agradecemos."*

Um leitor (processo 100-PE-2017) escreve para reclamar que não consegue se cadastrar no site:

*"Olá, tudo bem? Estou tentando me cadastrar para pegar notícias para publicar na minha web rádio. Porém, não estou conseguindo porque sempre dá erro, se puderem me ajude. Obrigado pela atenção."*

A Gerência de Desenvolvimento de Sistemas Web da EBC encaminhou a seguinte resposta:

*"Prezado senhor, agradecemos a sua contribuição e informamos que não encontramos dificuldades para acessar o sistema da Central de Conteúdo e o site da Radioagência Nacional. Por gentileza, faça um novo login e, caso não consiga baixar o áudio, retorne para este e-mail, pelo link de resposta, com o endereço do site que está tentando acessar, informe os passos que foram executados e a mensagem de erro se houver."*

---

## Sistema de Rádios

Ao longo dos 31 dias do mês de outubro de 2017, a Ouvidoria da EBC recebeu 16 manifestações do público, referentes ao Sistema de Rádios, que conta nove emissoras, e a Radioagência. Estão assim distribuídas: reclamação (2), sugestão (6), comentário (2), serviço (3), elogio (1) e pedidos de informação (16). As manifestações foram enviadas para os mais diferentes setores da radiodifusão da EBC, entre os quais, emissoras de rádio, Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia (Dotec); Diretoria de Produção e Conteúdo (Dipro), Diretoria de Jornalismo – DI-JOR.

A seguir, um resumo sobre as manifestações dos ouvintes.

A Rádio Nacional da Amazônia recebeu três mensagens. Na que se refere ao processo 44-OC-2017, o ouvinte declara:

*"Estamos ligados com a Nacional. WEB Rádio Capital FM PVH, em Porto Velho – RO. Grato."*

A Ouvidoria agradeceu o contato e informou que encaminhou a mensagem para a área de rádios da EBC.

Dois ouvintes que desejam encontrar uma pessoa enviaram mensagem para a Rádio Nacional da Amazônia:

Um deles vive na França (processo 45-OC-2017) escreve:

*"Olá, sou brasileiro e vivo na França desde dezembro de 1990. Nasci em 26 de outubro de 1990, em Bananeiras (PB), fui adotado alguns dias depois. Hoje, quero encontrar minha família biológica. Eu só tenho informações sobre minha mãe, que nasceu na cidade de Antenor Navarro, também na Paraíba, ela deve ter 52/53 anos de idade. Na época, ela morava em Bananeiras, local dos Cocos. Sua mãe (minha avó) se chama Francisca Pereira da Silva. Acho que a encontrei, ela mora em Brejo das Freiras, ao lado de São João do Rio do Peixe. Eu preciso da sua ajuda, se possível. Muito obrigado."*

O outro ouvinte (processo 46-OC-2017) está em busca de um amigo:

*"Boa noite, sou da Marinha Mercante e gostaria muito de encontrar um amigo com quem trabalhei no navio São Sebastião, da antiga empresa Mansur, no Rio de Janeiro. Ele é comandante, mora no Bairro Méier, faz 20 anos que não o vejo e ficaria muito feliz se puder reencontrá-lo. Ele é conhecido pelo nome Seixas e sua esposa tem uma cigareira no centro do Rio. Fico no aguardo. Ok, um forte abraço."*

A Ouvidoria agradeceu o contato e respondeu aos ouvintes:

*"Prezado senhor, boa tarde. Agradecemos por sua mensagem e informamos que, caso queira enviar recados para a Rádio Nacional da Amazônia - como por exemplo, para o programa Ponto de*

*Encontro, ou caso queira divulgar materiais, pedir músicas ou procurar pessoas desaparecidas, o senhor deve entrar em contato diretamente com a Central do Ouvinte pelo endereço centraldoouvinte@ebc.com.br, ou pelo e-mail pontodeencontro@ebc.com.br, ou ainda pelo telefone (61) 3799-5471."*

Entre as duas mensagens endereçadas a Rádio Nacional AM, um ouvinte (processo 29-AM-2017) escreve:

*"Gostaria de pedir para que retomem as atividades do núcleo de radiodramaturgia EBC, que apresentava contos incríveis na rádio. Fico extremamente triste em saber que um divulgador amplo de cultura não continue trabalhando para o enriquecimento educacional. Estou no segundo ano do ensino médio e esse programa foi muito importante para minha formação. Obrigado, aguardo retorno."*

A Ouvidoria respondeu que encaminhou a questão.

*"A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece a participação e informa que a sugestão foi encaminhada à Diretoria de Produção e Conteúdo da TV e Rádio para conhecimento e análise. Acrescentamos que a definição da programação e conteúdo leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões na qual se inclui a do ouvinte. Dessa forma, agradecemos pela colaboração e nos colocamos à disposição."*

Um ouvinte (processo 30-AM-2017) telefonou para a Ouvidoria, para reclamar do programa *Eu de Cá, Você de Lá*. Eis o que disse o ouvinte, segundo relato do atendimento:

*"O ouvinte do programa Eu de Cá, Você de Lá ligou para reclamar que tem sido dado prioridade para quem participa pelo WhatsApp e pouca participação de quem liga ao vivo. Ocorre que ele é deficiente visual e só pode participar pelo ao vivo, por não conseguir utilizar o WhatsApp. Solicita que volte a ser como antes, com mais participação ao vivo, segundo ele. Esse ouvinte reside em Mirador/Maranhão e forneceu o número de seu celular. Pediu para receber resposta à sua solicitação no programa ou pelo celular."*

A Coordenação da Rádio Nacional AM elaborou a seguinte resposta, que a Ouvidoria encaminhou para o ouvinte:

*"Com a diversificação dos meios de comunicação, a Rádio Nacional tem procurado acompanhar essas mudanças, melhorando a interação com os nossos ouvintes. Isso não significa que deixamos de usar o telefone. O senhor pode continuar ligando para os fones (61) 3799 - 5742 ou 3799 - 5743. Pedimos a compreensão do ouvinte, pois com o aumento dos acessos, aumentou também a demanda de ouvintes. Nos honra muito a sua audiência."*

Entre as mensagens para a Nacional do Rio AM, um ouvinte (processo 45-RJ-2017), que mora no interior de São Paulo, enviou a seguinte sugestão sobre o radioteatro apresentado pela emissora:

*"Olá, estou escrevendo para dizer como é bom ouvir novamente o radioteatro da Nacional. Aqui em casa, eu, minha mãe e minha avó não perdemos o 'Teatro de Mistério', aos domingos às 23h."*

*Já faz sete meses que acompanhamos, que elenco maravilhoso de radioatores, histórias que prendem o ouvinte ao lado do rádio. Seria ótimo se todas as noites tivéssemos radioteatro na emissora, quando virão as reprises das radionovelas antigas? E o Grande Teatro, quando será reprisado? Em 2015, vi uma matéria na internet, dizendo que as radionovelas, O Direito de Nascer, e Jerônimo, o Herói do Sertão, seriam regravadas pela emissora, mas quando? Aqui em casa temos dois receptores de rádio antigos, à válvulas, para ouvir o radioteatro, e minha avó e minha mãe já ouviam as radionovelas da Nacional por esses aparelhos. Informo que a emissora está chegando bem aqui no interior de São Paulo, a partir das 17h, já se ouve a Nacional em 1130khz. Olha, deem um alô aqui para nós, abraços."*

A Ouvidoria entrou em contato com a Rádio Nacional do Rio, que enviou a seguinte resposta para o ouvinte paulista:

*"Prezado senhor, informamos que estamos trabalhando para devolver ao nosso público momentos marcantes do valioso Acervo da Rádio Nacional do Rio. Não tem sido uma tarefa fácil. A restrição orçamentária nos obriga a restringir momentaneamente os investimentos na preparação para ir ao ar dos nossos valiosos conteúdos citados pelo ouvinte: Grande Teatro; O Direito de Nascer; Jerônimo, o Herói do Sertão; entre outros. Já conseguimos recuperar áudios importantes e que estão sendo veiculados em diversos horários na programação. Podemos citar os radiodocumentários para lembrar o centenário da cantora Dalva de Oliveira e do comentarista esportivo João Saldanha; além de lembrarmos o trabalho do crítico de cinema Adolfo Cruz e do músico Pixinguinha. Todos esses áudios estão disponíveis na internet e podem ser acessados através do seguinte endereço: <http://radios.ebc.com.br/memoria-nacional>. Atenciosamente."*

A MEC FM, Rio de Janeiro mereceu a seguinte manifestação do ouvinte (processo 1014-MF-2017). Ele sugere a programação musical de sua preferência:

*"Pedido Musical. Bom dia a todos dessa Rádio MEC maravilhosa. Peço, por favor, tocar Daniela Mercury, com a música À primeira Vista (de Chico César), Estranhou o Quê? com Beth Carvalho (de Moacir Luz), Viagem (Marisa Gata Mansa), Saigon (com Emílio Santiago), Me Deixas Louca (com Elis Regina), Super Homem (com Gilberto Gil) e qualquer música da cantora Roberta Sá. Por gentileza mais cantores e cantoras novas no mundo da MPB (samba também), porque só essa rádio que toca... (Mariene de Castro, Andreia Caffé, Luiza Dionizio e outras). Sou uma ouvinte assídua, grata pela atenção."*

A resposta da Ouvidoria foi a seguinte:

*"Prezada senhora. Informamos que sua sugestão foi enviada à Rádio MEC RJ para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua audiência e participação. Estamos à disposição. Atenciosamente."*

Um ouvinte (processo 105-MF-2017) enviou mensagem para elogiar e sugerir mudança de horário de seu programa favorito, na MEC FM, "Pois, ele é transmitido durante a madrugada."

A sugestão foi encaminhada para a Rádio MEC FM, que respondeu:

*"Prezado senhor, obrigado pelo contato. O programa que o senhor ouviu chama-se Sarau e vai ao ar todo sábado 18h, com reprise na quinta 0h30. A edição desta semana foi sobre Ópera no Cinema. Abraços. Rádio MEC FM."*

Em outra manifestação, o ouvinte (processo 106-MF-2017) escreve para fazer uma sugestão:

*"Estamos na hora de repensar o Momento de Jazz. Por que não um Momento de Choro no mesmo horário?"*

A Ouvidoria agradeceu o contato:

*"Informamos que a sua sugestão foi enviada à Rádio MEC FM para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua audiência e participação. Estamos à disposição. Atenciosamente."*

Para a Rádio MEC AM chegaram duas mensagens no mês de outubro. Um ouvinte (processo 21-MA-2017) fez o seguinte elogio:

*"Meus caros, na condição de admirador e ouvinte da MEC AM Rio de Janeiro, sugiro que a programação dessa rádio fosse absorvida no horário comercial pela MEC FM RJ. Parabéns pela programação e por continuar resistindo e difundindo a música brasileira em todas as suas formas."*

Em resposta a Ouvidoria escreveu:

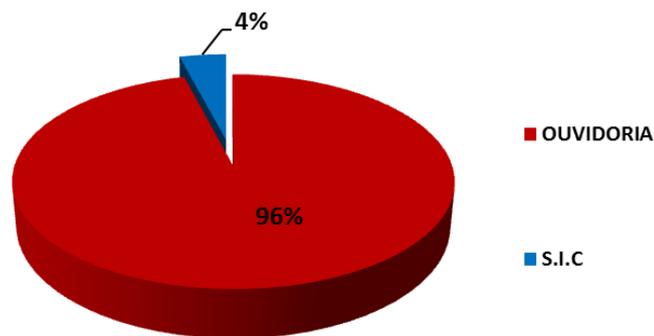
*"Prezado senhor, informamos que sua sugestão foi enviada à Rádio MEC AM para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua audiência e participação. Estamos à disposição. Atenciosamente."*

# Estadísticas de atendimento

## Percentuais de atendimento no mês de outubro

A Ouvidoria da EBC contabilizou, em outubro, 248 atendimentos, sendo 238 (96%) referentes ao atendimento da Ouvidoria e 10 (4%) ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC. Verificamos um aumento de 31% em comparação com o mês anterior, que registrou um total de 189 atendimentos.

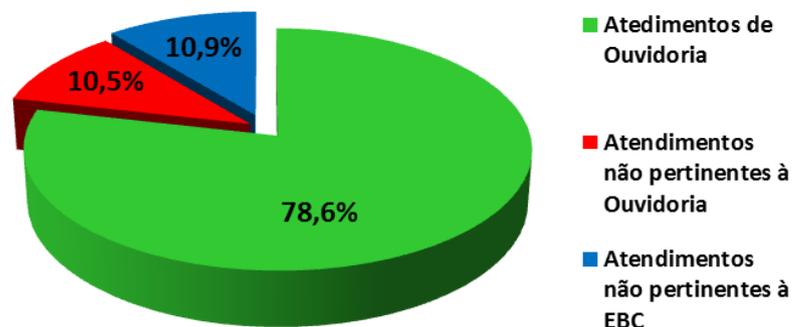
Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Das 238 manifestações enviadas à Ouvidoria, 187 (78,6%) referem-se aos veículos da EBC. Do restante, 25 manifestações (10,5%) não são atendimentos característicos da Ouvidoria, por não se referirem aos veículos, e seriam adequadamente direcionados a um atendimento do tipo 0800 ou “fale conosco”. As outras 26 manifestações (10,9%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo, por não serem assuntos pertinentes à EBC.

Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As 187 manifestações referentes aos veículos EBC distribuem-se conforme demonstrado abaixo.

### Manifestações por veículo

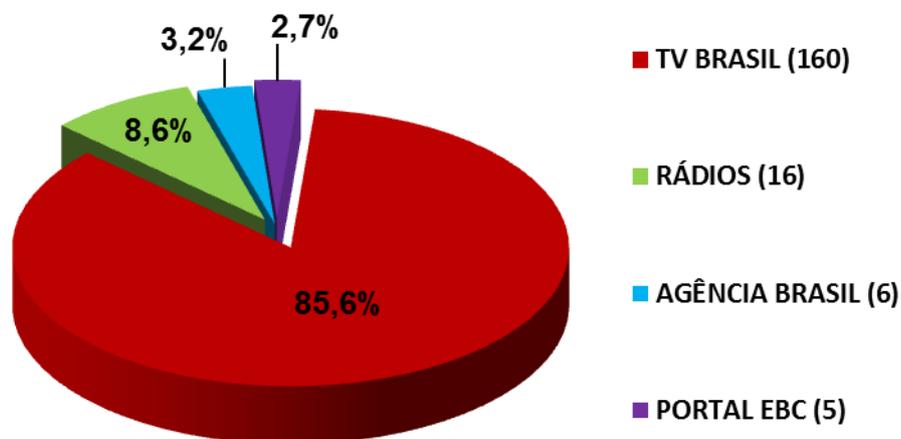
OUTUBRO							
VEÍCULO	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
AGÊNCIA BRASIL	3	0	1	0	0	2	6
PORTAL EBC	5	0	0	0	0	0	5
RÁDIOS	2	1	6	2	3	2	16
TV BRASIL	25	20	41	7	22	45	160
TV BRASIL INTERNACIONAL*	0	0	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>21</b>	<b>48</b>	<b>9</b>	<b>25</b>	<b>49</b>	<b>187</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

\*Apenas WebTV

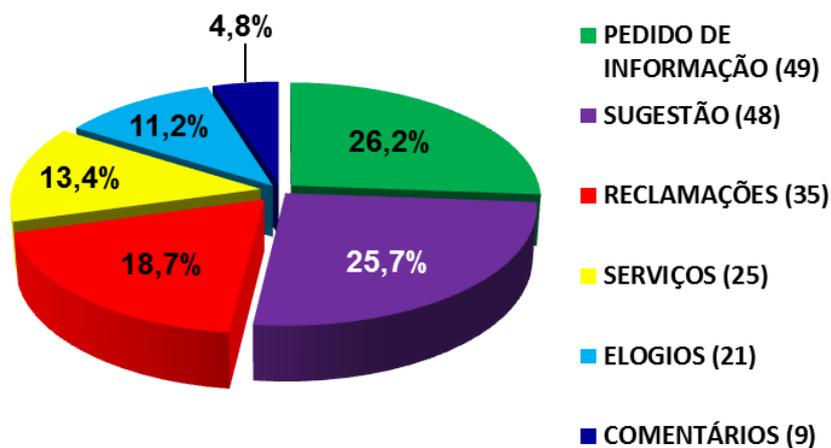
O gráfico abaixo demonstra o percentual de manifestações de acordo com a distribuição entre os veículos:

### Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de manifestações por categoria



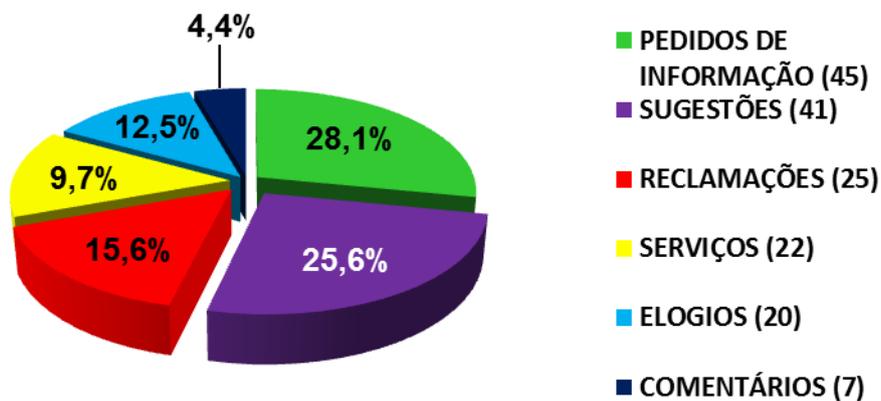
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Quantitativo de atendimentos por veículo

#### TV Brasil

A Ouvidoria recebeu em outubro, 160 manifestações direcionadas à TV Brasil. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

#### Percentual por tipos de manifestações

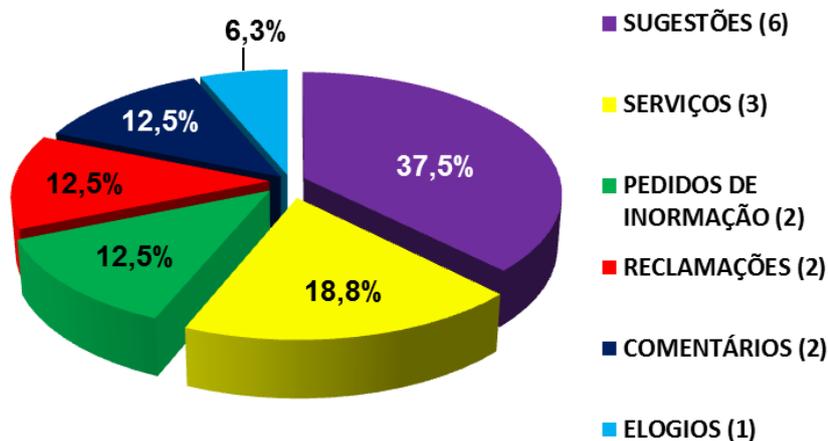


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu, em outubro, 16 manifestações dirigidas às rádios. O gráfico mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipo de manifestação



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Distribuição de demandas por emissora de rádio

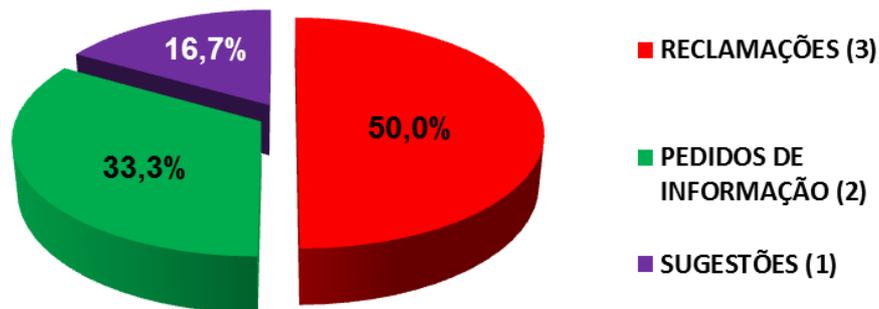
OUTUBRO							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
RADIOAGÊNCIA NACIONAL	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO MEC AM – BRASÍLIA	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO MEC AM - RIO DE JANEIRO	0	0	1	0	0	1	2
RÁDIO MEC FM - RIO DE JANEIRO	1	1	3	0	0	1	6
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA	0	0	0	1	2	0	3
RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA - AM	1	0	1	0	0	0	2
RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES	0	0	0	0	0	0	0
RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO	0	0	1	1	1	0	3
RÁDIO NACIONAL FM BRASÍLIA	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>16</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Agência Brasil

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

Percentual por tipo de manifestação

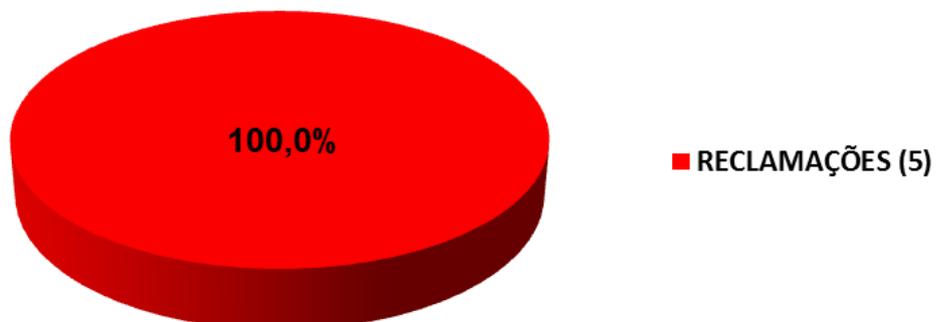


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## Portal EBC

Em outubro, as mensagens recebidas para o Portal EBC foram todas reclamações.

Percentual por tipo de manifestação



FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## TV Brasil Internacional

Em outubro a Ouvidoria não recebeu nenhuma manifestação referente à TV Brasil Internacional.

# Monitoramento e Gestão da Informação

## TV Brasil

### Reclamações

Reclamações – TV Brasil	Total
Problemas com sinal	16
Programação da TV Brasil	4
Retransmissora	2
Vídeo sem áudio no Portal EBC	1
Não exibição de recursos para Pessoas com Necessidades Especiais (PNE), "visual", no <i>Programa Especial</i>	1
Saída da Leda Nagle do <i>Sem Censura</i>	1
<b>Total</b>	<b>25</b>

### Elogios

Elogios – TV Brasil	Total
<i>Estação Plural</i>	9
Programação da TV Brasil	5
<i>Fique Ligado</i>	4
<i>Jikulumessu</i>	1
<i>Sem Censura</i>	1
<b>Total</b>	<b>20</b>

### Pedidos de Informação

Pedidos de Informação – TV Brasil	Total
Programação da TV Brasil	17
Informação sobre programas	12
Sinal e sintonização	10
Como encontrar conteúdo no <i>site</i> da TV Brasil	3
Informações institucionais sobre a TV Brasil para trabalhos acadêmicos	2
Informações adicionais sobre conteúdo jornalístico	1
<b>Total</b>	<b>45</b>

## Sugestões

Sugestão – TV Brasil	Total
Terceira temporada do <i>Estação Plural</i>	32
Reprises de programas	3
Pauta para programas	2
Pauta jornalística	2
Programação da TV Brasil	1
Inserir na tela o nome do programa que está sendo exibido	1
<b>Total</b>	<b>41</b>

## Agência Brasil

## Reclamações

Reclamações – Agência Brasil	Total
Informação errada	2
<i>Link</i> quebrado em matéria	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

## Pedidos de informação

Pedidos de Informação – Agência Brasil	Total
Informações adicionais sobre matéria	1
Acessar matéria do “memória EBC”	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

## Sugestões

Sugestão – Agência Brasil	Total
Pauta	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

A Agência Brasil não recebeu elogios durante o mês de outubro

## Portal da EBC

### Reclamações

Reclamações – Portal da EBC	Total
Problemas com <i>captcha</i>	1
Problema com <i>download</i> de conteúdos	1
Problemas com cadastro	1
<i>Playlist</i> desatualizada	1
Conteúdo com erro de informação no portal	1
<b>Total</b>	<b>05</b>

Neste período o Portal não recebeu elogios, pedidos de informação ou sugestões.

## Emissoras de Rádios

### Reclamações

Reclamações – Rádios	Total
Dificuldade de contato com os programas das rádios	1
Sinal da MEC FM RJ	1
<b>Total</b>	<b>02</b>

### Elogios

Elogios – Rádios	Total
Sinal MEC FM RJ	1
<b>Total</b>	<b>01</b>

### Pedidos de informação

Pedidos de Informação – Rádios	Total
Programação da MEC AM RJ	1
Como obter arquivo de áudio	1
<b>Total</b>	<b>02</b>

## Sugestões

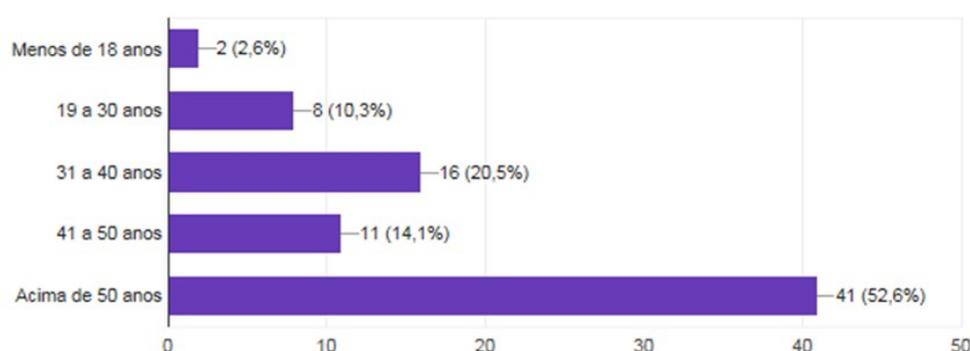
<b>Sugestões – Rádios</b>	<b>Total</b>
Programação MEC FM RJ	3
Programação da Nacional de Brasília AM	1
Programação da Nacional RJ AM	1
Programação MEC AM RJ	1
<b>Total</b>	<b>06</b>

## Pesquisa retrata a percepção dos ouvintes sobre a Rádio MEC FM

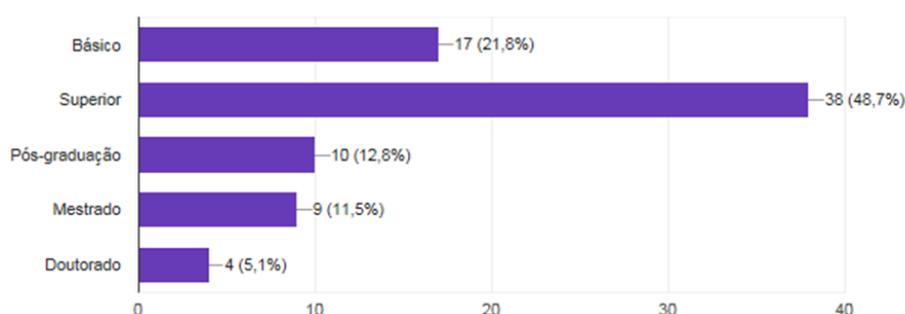


Em outubro, a Ouvidoria realizou uma pesquisa de opinião sobre a MEC FM. Foram enviados formulários para 468 pessoas que entraram em contato com a Ouvidoria entre janeiro e setembro de 2017. O índice de respostas foi de 16,6%, a maioria com idade acima de 50 anos (52,6%) e ensino superior completo (48,7%), que escuta a emissora para entretenimento ou por prazer (93,4%).

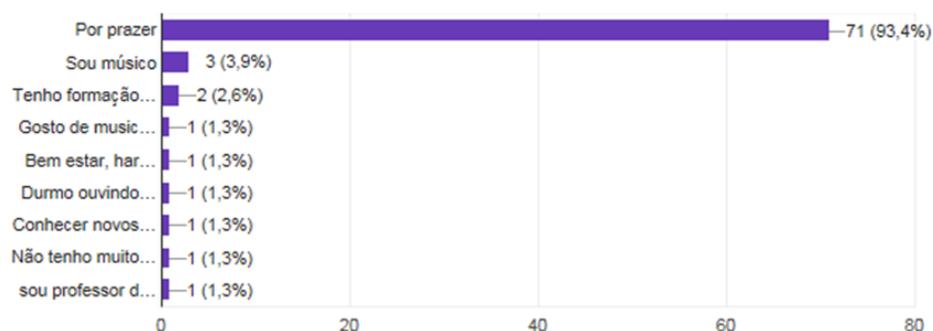
Faixa etária



Grau de escolaridade

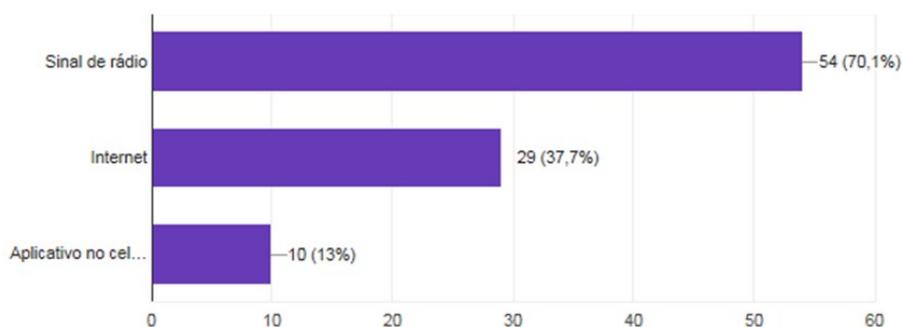


Qual seu interesse em música clássica?

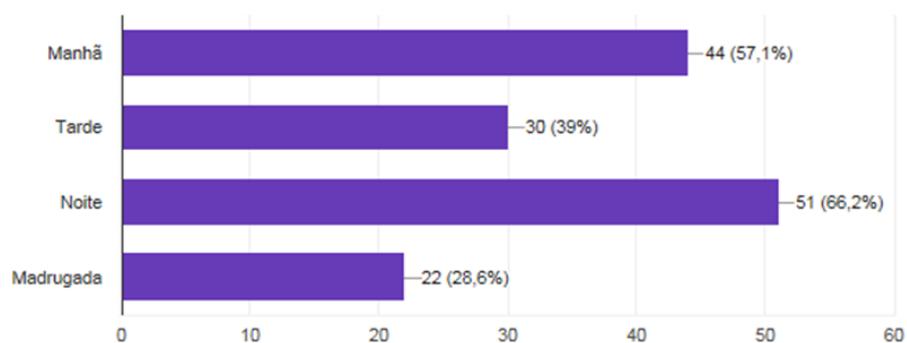


A Ouvidoria perguntou como eles ouvem a MEC FM e a maioria respondeu via sinal de rádio. Também perguntamos em quais horários ouvem a rádio e o período noturno foi o mais selecionado.

### Como você ouve a Rádio MEC FM?

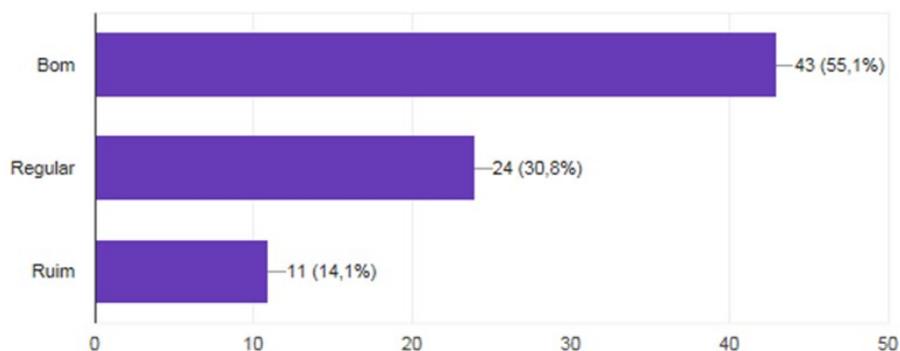


### Em qual horário você ouve a Rádio MEC FM?

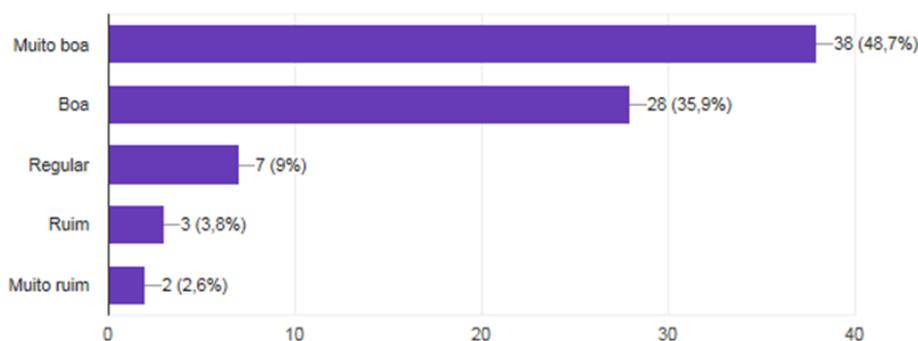


Pedimos que avaliassem a qualidade do sinal da emissora e a maioria considerou o sinal bom (55,1%). Também pedimos que avaliassem a qualidade da programação da MEC FM e 48,7% respondeu "muito boa" e 35,9% respondeu "boa", num total de 84,6% de respostas positivas.

### Avalie a qualidade do sinal da emissora



### Avalie a qualidade da programação da MEC FM



Perguntamos aos participantes com quais programas da MEC FM mais se identificam e os mais citados foram: *Áurea Música, Manhã MEC FM, Clássicos da Madrugada, Grandes Clássicos, Som Infinito, Jazz Livre*, entre outros.

Também pedimos que deixassem algum comentário ou indicassem melhorias necessárias para a MEC FM. Seguem algumas das respostas:

*"Menos valsinha vienense, maior presença de brasileiros no Grandes Clássicos; dos barrocos idem; e não cometer deslize como outro dia, atribuindo os Brandenburgo ao Johann errado (são de Bach, não de Pachelbel). E por que não tocar ragas de vez em quando? Mais clássico impossível!"*

*"Já lhes escrevi uma vez, mas obtive apenas uma resposta evasiva. Quando o locutor anunciar ou encerrar uma peça clássica, deve informar o ano de nascimento do compositor e, quando o caso, o ano da morte. Só assim o ouvinte pode contextualizar o que será, ou foi executado. Também é preciso equilibrar a programação das músicas de concerto, ou seja, evitar a execução em sequência de duas peças do mesmo gênero. Frequentemente há duas barrocas seguidas, duas impressionistas seguidas e assim por diante. Ainda: evitar erros de pronúncia de nomes estrangeiros. Já ouvi algumas barbaridades."*

*"Entrar em cadeia com a Nacional da Amazônia ou a de Brasília durante o dia."*

*"Uma melhor organização dos podcasts no site, tendo a seção expandida a mais programas, e todos os arquivos estando acessíveis na mesma página."*

*"Há muita repetição de obras musicais; muita declamação de poesia; muita propaganda da TV Brasil. Já me disseram que a Rádio 'não é vitrola', mas pode haver um corte nas 'falações' e se ouvir mais música."*

*"O sinal de rádio. Moro no bairro de Cosmos, na cidade do Rio de Janeiro. É horrível! Uma pena!"*

*"Em Brasília somos ainda limitados ao sinal AM e é inacreditável que nada é feito para transformar em FM a única rádio de música clássica da cidade. É uma pena!"*

*"Primeiro obrigado por existir, dando refrigério a nossos ouvidos tão maltratados. Além da música clássica, gosto do espaço dado à música nacional, o que é importante desde a extinção da MPB FM. É excelente a oportunidade de ouvir artistas lusófonos em Tanto Mar, programa que deveria ter mais destaque na programação, mas que sequer consta da lista no site. A programação entre 18h e 19h acompanha o que o mercado oferece nessa faixa de horário com o diferencial de oferecer além do mainstream. Não sei se é factível, mas fica a sugestão de haver mais de uma rádio especializada: uma rádio com mais ênfase em música erudita, outra em música moderna, por exemplo - não por segregação de estilos, mas para expandir o leque de opções ao ouvinte. Isso se justifica pois às vezes o mesmo ouvinte pode querer ouvir jazz mas está na hora da ópera, depois quando ele quer ouvir ópera, está na Supertônica. Nunca será possível agradar a todos, mas podemos pensar em aumentar o alcance, contribuindo para a disseminação da cultura e a visibilidade do trabalho dos artistas. Mas claro que pode não haver orçamento.... Fica um parabéns especial ao Blim Blem Blom e ao Tanto Mar."*

*"Ter parcerias em que seja possível a locomoção da juventude da rede pública de ensino de visitar os estúdios em dias de apresentações ao vivo."*

*"Maior participação popular."*

*"Ter mais uma locutora durante o dia, revezando com os homens, que são maioria. A Raquel Ricardo fica muito pouco tempo e a gente sente falta de ouvir uma voz feminina."*

*"O que sem dúvida, desde sempre, pode e precisa muito melhorar é a enunciação das identificações das músicas de planilha, sempre apresentadas burocrática e perfunctoriamente, parecendo não haver nenhuma preocupação em que sejam de fato apreendidas pelo ouvido. É necessário investir em regravar todas estas identificações, de forma bem escandida e pronunciada (e não apenas lida, fria e esbaforidamente). Sempre antecedidas por um 'gancho de ouvido' — não iniciadas abruptamente qual fosse a leitura de um edital por um arauto. O que desestimula a audição por não permitir aumentar nosso conhecimento."*

*"O melhor programa, que era o Contos no Rádio, foi tirado da programação. Isso deveria ser revisto. É uma grande perda para a programação da rádio. É triste ver um programa de enriquecimento cultural se perdendo dessa maneira."*

*"Talvez prestigiar mais os clássicos brasileiros."*

*"Gostaria de programa de jazz ao cair da tarde e hora de almoço, e nos finais de semana, música instrumental, tipo sambajazz e bossa nova. Obrigado e parabéns!"*

*"Precisa alcançar o sul do Pará e outras regiões através do rádio, o sul do Pará é uma localidade esquecida não tenho muita informação e opção."*

*"Tenho a maior dificuldade em acessar o repertório do dia no site. Me parece bem complicado. Poderia ser bem melhor."*

Processos penderes

Área Encaminhada	TOTAL
Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia (Dotec)	22
Gerência de Rede	5
Diretoria de Produção e Conteúdo (Dipro)	4
Diretoria de Jornalismo (Dijor)	2
Gerência de Web	1
Coordenação Nacional de Brasília AM	1
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>

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

- 12 reclamações sobre sinal da TV Brasil;
- 9 pedidos de informação sobre o sinal da TV Brasil;
- 1 reclamação sobre configurações técnicas de imagem.

Processos pendentes de resposta da Gerência de Rede:

- 1 reclamação sobre emissora parceira/retransmissora;
- 1 pedido de informação sobre emissora parceira/retransmissora;
- 1 pedido de informação sobre retransmissão;
- 1 pedido de informação sobre transmissão por TV por assinatura;
- 1 reclamação sobre TV por assinatura.

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Produção e Conteúdo:

- 4 pedidos de informação sobre programa.

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Jornalismo:

- 1 pedido de informação sobre como encontrar/acessar conteúdo jornalístico;
- 1 pedido de informação sobre reportagem.

Processo pendente de resposta da Gerência de Tecnologia de Desenvolvimento e Criação Web:

- 1 reclamação sobre vídeos com problema/não encontrados.

Processo pendente de resposta da Coordenação da Rádio Nacional de Brasília AM

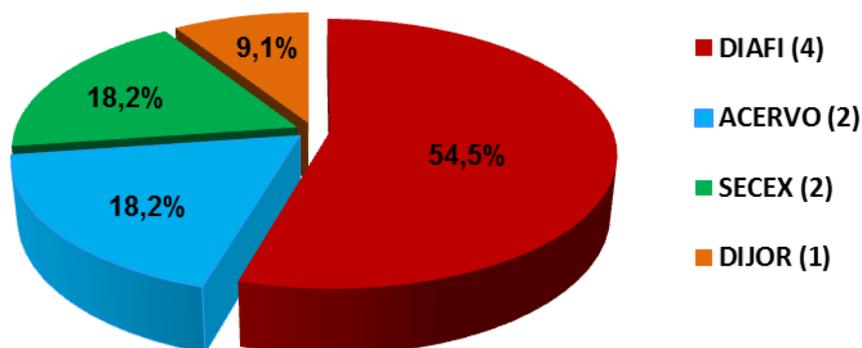
- 1 pedido de informação sobre acesso a conteúdo de programa.

**OBS:** Pendências verificadas em 17/11/2017, 11h.

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

O SIC registrou em outubro 10 pedidos de informação. Todas foram recebidas via *web* (e-SIC). Os pedidos de informação e recursos registrados no mês são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais. Alguns pedidos foram enviados para diferentes áreas.

### Pedidos de informação por área de competência



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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