



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

# Relatório da Ouvidoria

**NOVEMBRO**

**2015**

**Ouvidora-geral**

Joseti Marques

**Ouvidores-adjuntos**

David Silberstein  
Márcio Bueno  
Tiago Severino

**Atendimento**

Ana Cristina Santos  
Daniel Teixeira  
José Luiz Matos  
Sheila Lima

**Monitoramento e Gestão da Informação**

Carlos Genildo  
Gabriela Chaves  
Jamily Souza  
Tiago Martins

**Apoio à comunicação**

Wêdson França

**Secretária**

Edna Mamédio

**Estagiários**

Jéssica de Brito  
Raimundo Lourenço

## Sumário

<b>APRESENTAÇÃO.....</b>	<b>4</b>
<b>A OUVIDORIA NOS VEÍCULOS DA EBC.....</b>	<b>5</b>
A farsa dos atrasados do Enem no palco da mídia pública .....	6
A greve como notícia.....	8
Publicidade e propaganda quando o negócio é a mídia pública .....	10
O público do <i>Sem Censura</i> deve ter gostado .....	11
<b>MONITORAMENTO E ANÁLISE DE CONTEÚDO - NOVEMBRO.....</b>	<b>13</b>
TV BRASIL .....	14
Novas chamadas e velhos desacertos .....	14
O desastre de Mariana no telejornal <i>Repórter Brasil</i> .....	16
Cobertura da prisão do senador Delcídio do Amaral .....	17
Cobertura dos atentados em Paris .....	19
Cortes bruscos .....	21
Cenas de barbárie.....	22
A questão das denominações .....	22
Problemas recorrentes no esporte .....	23
AGÊNCIA BRASIL E PORTAL EBC .....	25
O diabo mora nos detalhes .....	25
Maria Felipa merecia um “Saiba Mais” .....	26
A cobertura do rompimento da barragem em Mariana .....	27
A prisão de Delcídio do Amaral .....	30
Cobertura dos atentados em Paris .....	31
SISTEMA DE RÁDIOS .....	34
As notícias sobre o rompimento da barragem da Samarco .....	34
A prisão de Delcídio do Amaral .....	39
A notícia do atentado na França.....	41
<b>MONITORAMENTO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO .....</b>	<b>43</b>
<b>MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO - NOVEMBRO.....</b>	<b>49</b>
TV BRASIL .....	50
AGÊNCIA BRASIL E PORTAL EBC.....	58
SISTEMA DE RÁDIOS.....	64
<b>PROCESSOS PENDENTES .....</b>	<b>70</b>
<b>QUANTITATIVO DE ATENDIMENTO .....</b>	<b>73</b>
<b>SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO - SIC.....</b>	<b>84</b>

## **APRESENTAÇÃO**

O Relatório da Ouvidoria traz, este mês, a análise, por amostragem, da cobertura jornalística feita pelos veículos da EBC sobre os principais acontecimentos de novembro, – atentados em Paris, o rompimento da barragem da Samarco/Vale no município de Mariana, MG, a prisão do senador Delcídio do Amaral.

Na TV Brasil, o acompanhamento da grade de programação mostrou um avanço significativo da qualidade das chamadas, tanto do ponto de vista estético quanto discursivo, evidenciando uma forma positiva de relação com o telespectador, ao informar das atrações novas da emissora e das mudanças de horários de programas já tradicionais – um sinal de respeito e aproximação com o público que a Ouvidoria vinha reiteradamente, em muitos relatórios, apontando como necessário e urgente. No entanto, velhos erros e descuidos também foram constatados, pondo em risco o esforço de qualidade.

As transmissões dos jogos da Série C vêm apresentando melhoria substancial na narração e comentários, embora permaneçam alguns erros e vícios já apontados em Boletins e Relatórios anteriores. A Secretaria Nacional de Direitos da Pessoa chama a atenção da TV Brasil para o uso correto do termo “pessoa com deficiência”. Em levantamento feito pela Ouvidoria, verificou-se referência inadequada em títulos descritivos de algumas matérias.

Na Agência Brasil, a cobertura do desastre em Mariana foi exaustiva, ficando a dever apenas no aprofundamento de alguns aspectos, o que também pode ser notado na cobertura da prisão do senador Delcídio do Amaral. Nos atentados em Paris, a cobertura privilegiou as muitas declarações oficiais e deu pouca atenção ao que seriam as impressões dos cidadãos.

A cobertura do desastre em Mariana, na edição radiofônica do *Repórter Brasil*, também ficou a dever no que se refere a ouvir as pessoas, principalmente as que foram diretamente vitimadas pela tragédia, embora o texto das reportagens mostrasse qualidade. O excesso de fontes oficiais também foi uma fragilidade da cobertura. A prisão do senador Delcídio do Amaral teve uma cobertura adequada na rádio pública.

A sessão de Monitoramento e Gestão da Informação traz um balanço quantitativo das manifestações do público sobre as transmissões dos jogos de futebol (séries B, C, D e futebol feminino), da novela *Windeck* e do programa *Sem Censura*.



## A OUVIDORIA NOS VEÍCULOS DA EBC

## Programas da Ouvidoria

A situação dos programas da Ouvidoria nas rádios e na TV permanece a mesma que foi relatada no mês de outubro. As dificuldades administrativas para formação da equipe de produção ainda não foram superadas, inviabilizando os projetos. Somente a Coluna da Ouvidoria está sendo mantida, ainda em página única na Agência Brasil, com inserção no Portal EBC, na seção “Também na EBC”. Os arquivos e links das publicações ficam armazenados na página da Ouvidoria, que está em vias de ser reformulada. No mês de novembro foram publicados três textos, conforme reproduzidos abaixo.

## Colunas da Ouvidoria

### **A FARSA DOS ATRASADOS DO ENEM NO PALCO DA MÍDIA PÚBLICA**

(Esta coluna foi publicada equivocadamente no relatório de Outubro)

O Exame Nacional do Ensino Médio-Enem 2015, ocorrido nos dias 24 e 25 de outubro, serviu de enredo para uma farsa comparável às do Teatro Profano da idade média francesa, em que os fatos do cotidiano eram encenados de forma cômica e grotesca, como uma forma de oposição ao chamado Teatro Sacro e suas representações das moralidades e mistérios da fé cristã. Sem as intenções críticas comuns às comédias e sátiras, aos farsantes bastava fazer rir. Farsa é um gênero que as enciclopédias digitais descrevem como paródia de coisas sérias, centrada em fatos da vida real, sem compromisso com um roteiro ou a clássica “moral da história”. As apresentações do Teatro Profano eram episódicas, relacionadas a contextos imediatos, e em geral aconteciam em feiras livres e praças públicas.

As semelhanças entre a repercussão da cena dos falsos atrasados e o espetáculo das farsas do século XII podem ir um pouco além, se pensarmos a mídia como uma espécie de praça pública ampliada, em que os debates são convertidos em show, ultrapassando o lugar de mediação e acesso ao debate público, impondo seus próprios valores, moralidades e mitos. Perante essa esfera pública ampliada, tudo o que fere a norma desconcerta, porque aí só se permite a identificação.

E no caso da “farsa dos atrasados do Enem”, o que os “farsantes” fizeram não foi muito diferente do que faziam os saltimbancos: sem compromisso com modelos, ridicularizaram os costumes do que chamam de “grande circo midiático”. Chaplin dizia, ao explicar suas hilariantes quedas, que o que faz rir não é o tropeço, mas o esforço daquele que tropeça para recuperar a dignidade.

Cada veículo a seu modo tratou de restaurar a dignidade e a credibilidade diante do riso da plateia. Na mídia pública, o constrangimento não foi menor. Na Agência Brasil, a reportagem sobre os atrasados do Enem, conta em detalhes o drama representado pelos “farsantes”. Ao final da mesma matéria, um texto informa que os rapazes “simularam ser candidatos que tinham se atrasado para o exame, quando nem candidatos são”. E encaminha o leitor para o *link* da matéria que “relata a descoberta da farsa”. Essa matéria, publicada dois dias depois, às 18h12 do dia 26/10, não relata a descoberta de uma farsa, como promete o texto, mas descreve o que está no vídeo postado no Facebook, no mesmo dia da encenação, pelo coletivo de midiativistas chamado Mariachi – este sim revelando a farsa, como atores que se curvam diante do público após o grand finale.

Nessa segunda matéria, o que chama a atenção é o recurso utilizado pela Agência Brasil para restaurar-se diante de seus leitores. Não buscou falar com a outra parte da história, os midiativistas que dizem combater o “grande circo midiático”, acusado por eles de desrespeitar as pessoas ao esperar por seus tropeços para torná-los públicos. O que teriam esses jovens a dizer para e sobre a mídia pública, que também se anuncia contra a espetacularização dos fatos e que, afinal, também serviu de palco para a farsa? Não se pode ignorar a realidade que hoje teima em não se alinhar aos critérios jornalísticos consagrados – é preciso dialogar com essa realidade, antes de enquadrá-la.

No entanto, mesmo tendo ignorado essas vozes, a agência recorreu à declaração de um jornalista de veículo digital cujo lema é “Uma trincheira na luta contra a ditadura midiática”, e que tem como segundo crédito um reconhecido centro de estudos de mídia alternativa. Ao fazer isso, a Agência Brasil se colocou em uma posição de ambiguidade: chamando uma voz autorizada para criticar a mídia convencional pela valorização do espetáculo em detrimento de temas importantes - um erro que afinal também cometeu e ao qual não se refere - acaba concedendo uma tímida meia razão aos midiativistas, que assumem o mesmo discurso. Diante disso, o erro de ter noticiado uma farsa torna-se irrelevante. Em seguida, na frase que introduz um segundo comentário do entrevistado, os “farsantes” são categorizados:

*“Altamiro ressaltou que, pelo fato de já ser conhecido o sensacionalismo em torno do tema, a mídia acaba sendo usada como holofote por pessoas que querem aparecer”.*

Mesmo que, na frase, o juízo de valor seja atribuído ao entrevistado, optar por colocá-la em evidência constitui-se em uma forma de anuência à declaração, ainda mais quando o comentário que vem a seguir mostra-se totalmente fora do contexto da pauta, mal chegando a convergir para o que a frase de introdução indica:

*“Nós estamos vivendo uma fase no Brasil onde delator vira herói, onde bandido vira herói, onde documentos são repassados de forma seletiva para criar sensacionalismo. Mas estamos vivendo uma fase onde pessoas tentam também aparecer com base nessa onda pessimista. Infelizmente, a mídia acaba nutrindo esse tipo de sentimento. Às vezes, por objetivos políticos, ela [a mídia] acaba tendo uma postura que é contra o Brasil, o que é lamentável”.*

Na tentativa de corrigir um simples tropeço e proteger a credibilidade, a Agência Brasil tropeçou de novo, assumindo uma posição conservadora em um tempo que reclama o fim do conservadorismo.

## **A GREVE COMO NOTÍCIA**

Os empregados da Empresa Brasil de Comunicação-EBC estão em greve desde o dia 10 de novembro, e nesta quarta-feira, 18, em reunião extraordinária do Conselho Curador da empresa, a jornalista Akemi Nitahara, que nesta sessão também foi oficialmente empossada como conselheira representante dos empregados, questionou se os veículos da EBC noticiaram a paralisação. Para a Ouvidoria, a manifestação da conselheira soou como uma espécie de interpelação, que acredito ter-se refletido também em todos os presentes naquela reunião, incluindo-se os grevistas que formavam um corpo de manifestantes ao fundo do pequeno Centro de Convenções.

Interpelação não pelo assunto sempre delicado que as greves representam para empresas, sejam de que ramo de atividades forem, mas pelo fato de sermos uma empresa que ainda está buscando consolidar seu papel e personalidade em um contexto de comunicação midiático no qual entrou muito tarde – em 93 anos de radiodifusão no Brasil, a EBC (leia-se comunicação pública) surgiu há apenas oito anos. Como aplicar a nós mesmos os critérios já consagrados que aplicamos aos outros?

Noticiar greves, para a comunicação pública, é oportunidade para mostrar à sociedade as condições de trabalho de profissionais que desenvolvem atividades essenciais para



a vida dos cidadãos, como a de médicos e professores, além de informar sobre os serviços que serão afetados pela paralisação, como forma de contribuir para a organização do cotidiano das pessoas. E quanto à EBC? O sentido amplo de uma pergunta tão simples é o que chamo de interpelação. A greve na comunicação pública é um fato que nos interpela como sujeitos - sujeitos da comunicação, jornalistas e profissionais da radiodifusão que somos. E aí se põe a questão: devemos noticiar a greve? E como noticiarmos a nós mesmos em greve?

A resposta vem pelo seu oposto: não informar o cidadão sobre a greve na empresa pública de comunicação seria, por princípio, uma omissão. E estaríamos considerando, indiretamente, que o serviço prestado pela comunicação pública é irrelevante e que sua interrupção não causa transtorno à sociedade – afinal, noticiar greves tem como um dos objetivos principais prevenir os cidadãos sobre possíveis transtornos provocados pela interrupção dos serviços. O desconforto da decisão de cobrir ou não a própria greve e de como fazer isso ficou visível na forma tímida como as rádios, a Agência Brasil e o Portal da EBC trataram a questão. A TV Brasil sequer tocou no assunto.

Mas, sim, precisamos falar com o público sobre a greve na EBC, porque sabemos que prestamos um serviço muito relevante. Precisamos contribuir para que as pessoas compreendam que o direito à informação e comunicação – representada, aqui, pelos veículos públicos da EBC – é mais do que simples entretenimento que se avalia com o controle remoto. Precisamos informar que a comunicação pública não se resume à TV Brasil, e que a emissora pública não tem culpa por ser avaliada como as demais, que apesar dos altos índices de audiência muitas vezes prestam um desserviço à população. Assim como também precisamos reconverter nossos olhares jornalísticos para a cobertura de greves, que em geral são vistas apenas pelos transtornos que causam à vida das pessoas; para que a sociedade não permaneça omissa em situações como a paralisação de professores, por exemplo, que chega a durar meses.

Acima de tudo, nesse momento em que somos interpelados no contexto de uma greve, precisamos refletir sobre as dimensões que nos caracterizam como trabalhadores, trabalhadoras, jornalistas e profissionais da comunicação pública, sujeitos de nossa própria história.

Essa pode ser uma grande oportunidade para que todos – empregados, empresa, movimentos sindicais e até mesmo o público – reúnam-se em torno de uma simbólica mesa comum, dando-se a oportunidade de repensar práticas, realinhar valores,

inaugurando novas possibilidades distanciadas das velhas crenças e de paradigmas ultrapassados.

Sim, a Ouvidoria da EBC considera que devemos falar com os telespectadores, ouvintes, leitores e internautas sobre a relevância da comunicação pública e o que isso significa para o fortalecimento dos demais direitos de toda a sociedade.

### **PUBLICIDADE E PROPAGANDA QUANDO O NEGÓCIO É A MÍDIA PÚBLICA**

O campo público da comunicação no Brasil é amplo, mas costumo dizer que o conjunto dos veículos geridos pela Empresa Brasil de Comunicação-EBC é que se constituem no sistema público por excelência, principalmente por disputarem audiência no mesmo território das demais mídias – são portanto oito rádios, uma radioagência, a Agência Brasil, o Portal EBC, a TV Brasil Internacional e a TV Brasil. Mas quando se debate o tema, até mesmo em seminários sediados na própria EBC, os interesses e discussões vão se afunilando até que se passa a falar apenas da TV Brasil, como se a comunicação pública se restringisse a essa mídia.

Na preferência do público, a televisão também ocupar lugar central, como mostra o mais recente levantamento de hábitos de consumo de mídia, feito pelo Ibope por encomenda da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República. Segundo a pesquisa, realizada com mais de 18 mil pessoas em todo território nacional, a televisão desponta como o principal veículo para informação (79%), diversão e entretenimento (67%), como opção para passar o tempo livre (32%), com uma atratividade menor quando se trata de programas específicos (19%), mas cumprindo também a função de companhia para muitas pessoas (11%).

A centralidade das emissoras de televisão no contexto das mídias, e da TV Brasil entre as mídias públicas, embora pareça um obstáculo, pode ser determinante para a divulgação do sistema público de comunicação e da relevância dos veículos da EBC na produção e difusão de conteúdos que contribuam para a formação crítica das pessoas. A Rádio Nacional do Alto Solimões, por exemplo, cumpre uma missão acima de tudo estratégica. Sediada em Tabatinga, município localizado no Oeste do estado do Amazonas, na tríplice fronteira entre Brasil, Colômbia e Peru, a principal missão da rádio, quando foi inaugurada, em 2006, era ampliar a comunicação em língua portuguesa, para fazer frente ao crescimento da língua espanhola na região.

Pois bem: a rádio está promovendo o Festival Nacional de Música do Alto Solimões, que está agora na última fase, e entre as 13 músicas selecionadas, algumas são em espanhol e outras em língua indígena. Mas o restante do Brasil que vê televisão

certamente não sabe disso. No Portal da EBC, até ontem (22) havia um *banner* discreto no pé das notícias, sob a classificação “Educação”, onde se poderia acessar a página da rádio, ouvir as músicas e votar – um caminho longo que geralmente o internauta não está disposto a percorrer, quando não é estimulado. Até mesmo nas outras rádios, o festival não teve cobertura especial.

E a TV Brasil, com todo o seu poder de difusão, se noticiou, não divulgou ou promoveu, perdendo a oportunidade de valorizar uma programação especial da comunicação pública, que poderia contribuir para que as pessoas conhecessem um pouco do Brasil distante, levando de brinde o (re)conhecimento da importância de todos os veículos da EBC.

A missão integradora da Rádio Nacional do Alto Solimões não está se refletindo no conjunto das nossas mídias. E como diz o ditado, só se sabe que galinhas botam ovos porque, quando elas põem, cacarejam. E até mesmo na comunicação pública, a divulgação continua sendo a alma do negócio.

### **O PÚBLICO DO SEM CENSURA DEVE TER GOSTADO**

“Na televisão, nada se cria, tudo se copia” – pode-se dizer que a célebre frase do Velho Guerreiro, que é repetida ainda hoje, guarda um pouco de verdade, se observarmos a semelhança entre vários programas em diferentes canais da TV aberta. Não sei o que Chacrinha diria sobre isso, mas a TV pública nasceu com a missão de ser diferente – complementar, como reza a constituição. Uma situação desconfortável, como a de quem é convidado a adentrar uma floresta densa, de gigantescas árvores, detentoras da hegemonia sobre a luz e o calor do sol das audiências.

Durante muito tempo (neste curto período de oito anos) era comum ouvir dizer que a TV Brasil fazia um telejornalismo diferenciado, porque não falava da desgraça que grassava nos outros telejornais, e que noticiava o que as outras emissoras desprezavam, dando maior espaço para notícias boas, falando de assuntos que, dizia-se, as outras omitiam. Mas na floresta onde tudo se copia, os assuntos se ampliam e repercutem no interesse das pessoas, agendando suas conversas nos pontos de ônibus, nos bares, nas ruas das cidades. E ultimamente, em tempos difíceis no Brasil e no mundo, ninguém está interessado em mudar de conversa. Uma TV que não se dispõe a discutir o que mobiliza o interesse de todos não faz a diferença.

Mas a TV Brasil, finalmente, resolveu entrar no assunto – ou melhor, em todos os assuntos – ampliando a oferta de notícias. O jornalístico “Notícia Agora”, que estreou

no início de outubro, é uma proposta muito promissora, abrindo espaços na programação regular para falar sobre os fatos que estão despertando a atenção da população. Enquanto redigia esse texto, por exemplo, pude saber sobre as manifestações dos estudantes contra a reorganização das escolas estaduais em São Paulo; sobre o recuo de 1,7% na economia no terceiro trimestre; o andamento, ao vivo, da audiência no Conselho de Ética da Câmara, sobre o processo de Eduardo Cunha, entre outras notícias, sem precisar sair da TV Brasil, que transmitia o programa Sem Censura. O público de Leda Nagle deve ter-se sentido contemplado pelas informações, embora não fossem notícias amenas.

Em um ambiente midiático onde as regras são combinadas e estabelecidas desde sempre, pode ser um bom começo abrir uma janela para que a audiência possa avaliar a qualidade do trabalho realizado na TV Brasil. E na prática, é o jornalismo que cumpre o papel de falar com o telespectador sobre o que, para além do interesse público, é também de interesse do público. Mas tem aí um desafio: quando se decide ampliar a presença do jornalismo na grade de programação, a demanda do público por informação imediata dos principais acontecimentos tende a crescer, e a reversão da expectativa pode pôr a perder o restante do investimento, porque jornalismo não é de natureza meramente ilustrativa.



## MONITORAMENTO E ANÁLISE DE CONTEÚDO - NOVEMBRO

The logo for TV Brasil, featuring the text "TV Brasil" in white on a blue rounded rectangular background, which is itself inside a larger white rectangular frame with a blue border.

## **NOVAS CHAMADAS E VELHOS DESACERTOS**

No dia 23 de novembro, logo depois do encerramento do *Sem Censura*, assim como em outros intervalos da programação, uma chamada anuncia: “A TV Brasil 'tá mudando': novos horários, novos programas. *Sem Censura*, seu bate-papo com Leda Nagle, agora às 5 da tarde. Às oito da noite, ao vivo, um programa novo, *Fique Ligado*, informação e variedades. Às oito e meia, *Windeck*, a novela no horário que você pediu. Logo após, as notícias do dia, *Repórter Brasil*, muito mais dinâmico. Às 10 da noite você tem um encontro, na segunda, com Diogo Nogueira, no *Samba na Gamboa*; na terça, com *Paraísos Perdidos*; na quarta, com grandes artistas, em *Filmes de Sucesso*; na quinta, com jornalistas em ação, no *Caminhos da Reportagem*; na sexta, com as meninas da terceira idade, na *República do Peru*. E tem mais, muito mais. A TV Brasil 'tá' mudando”.

A iniciativa é ótima e a chamada, atraente. A emissora se ressentia da pouca divulgação de seus programas, tanto nos intervalos quanto nos programas ao vivo e, pelo jeito, o problema está sendo superado. Mas ainda falta agilidade para comunicar as mudanças excepcionais de horários ou mesmo a não exibição de programas que haviam sido anunciados.

Por exemplo, assim que terminou a divulgação dos novos horários e programas, entrou o *Fique Ligado*, às 18:30h, quando a chamada tinha acabado de anunciar o programa como entrando às 8 da noite. Não houve qualquer explicação ao telespectador – o que não se compreende, pois o próprio *Fique Ligado* é transmitido ao vivo e poderia ter informado sobre as alterações que ocorreriam excepcionalmente naquele dia.

A grade previa:

18:30h – *Estúdio Móvel*

19:00h – *Expedições*

19:30h – *Retratos de Fé*

20:00h – *Fique Ligado*

20:28h – *Windeck, o Preço da Ambição*

21:20h – *Repórter Brasil*

Às 18:30h, sem nenhuma comunicação aos telespectadores, em vez do *Estúdio Móvel*, entrou o *Fique Ligado*; e os programas seguintes, *Expedições* e *Retratos de Fé* foram substituídos pela partida do Campeonato Sul-americano Feminino Sub 20, entre Brasil e Paraguai.

A certa altura do programa *Fique Ligado*, o âncora anuncia: “Logo depois do jogo entre Brasil e Paraguai pelo Sul-americano Feminino Sub 20, mais um episódio da novela *Windeck. Veja aí.*” E aparecem cenas da novela com uma tarja que contrariava o que o âncora acabara de anunciar, ou seja, que a novela entraria depois do futebol. Dizia a tarja: “*Não perca: Windeck – Logo após o Fique Ligado.*” É pra deixar o telespectador completamente sem orientação.

No intervalo seguinte, novamente a chamada para os novos horários e programas, dizendo que o horário do *Fique Ligado*, que estava no ar naquele momento (aproximadamente às 18:45h), é às 20:00h. O *Fique Ligado* terminou às 18:50h para a entrada do pré-jogo. O jogo propriamente dito começaria às 19:00h, mas houve um grande atraso devido às condições meteorológicas em Santos, local da partida. O pré-jogo se estendeu por 33 minutos. O âncora poderia ter informado sobre as mudanças havidas nos programas devido à transmissão esportiva, mas não o fez. O jogo começou às 19:23h. Somando-se os 90 minutos e os 15 de intervalo, chega-se à conclusão de que terminaria às 21h08. Como sempre há acréscimos e entrevistas depois do apito final, significa que o jogo terminaria mais ou menos no horário de início do *Repórter Brasil*, ou seja, às 21:20h.

Mesmo assim, a certa altura, o narrador do jogo, em vez de explicar que o capítulo da novela não seria exibido, diz: “A TV Brasil ‘tá’ mudando. De segunda a sábado, *Windeck, o Preço da Ambição*, a novela no horário que você pediu: oito e meia da noite”.

Mais adiante, finalmente, a informação correta: “Hoje não teremos o capítulo tradicional de *Windeck, o Preço da Ambição* (...)”. Ele explica que o motivo foi o atraso da partida inicial, provocado pela chuva. A partir daí, a intervalos regulares, o telespectador era informado sobre as alterações e seus motivos.

## **O DESASTRE DE MARIANA NO TELEJORNAL *REPÓRTER BRASIL***

O rompimento da barragem de rejeitos da Samarco, em Mariana (MG), teve destaque na edição do *Repórter Brasil Noite*, no mesmo dia da tragédia. O assunto apareceu com ênfase na escalada (a abertura do telejornal) e a cada passagem de bloco, quando o apresentador informa o que virá logo após o intervalo.

A escalada do telejornal informou: “o rompimento de uma barragem de minério provocou uma tragédia em Minas Gerais. Milhares de toneladas de lama derrubaram a barragem e escorreram por 10 quilômetros até atingir um povoado na região central do Estado. Pelo menos uma pessoa morreu. Várias estão desaparecidas”.

Esse texto da escalada foi lido por apenas um dos apresentadores, o que tirou o ritmo da abertura do telejornal. Nesse tipo de caso, o usual é que a leitura seja dividida pela dupla de apresentadores, para impor uma narração com mais ênfase e chamar a atenção do público.

Outro problema na escalada é a informação de que “milhares de toneladas de lama derrubaram a barragem”. Da maneira como está, a impressão é que a própria lama foi a causadora do rompimento, em vez de outro fator como um abalo sísmico – o que era especulado logo após a tragédia e acabou por ser descartado algum tempo depois.

Em relação ao conteúdo, o *Repórter Brasil* veiculou uma nota coberta, fez uma entrevista ao vivo com o comandante do Corpo de Bombeiros de Minas e deu uma nota ao final do jornal sobre o caso de Mariana. O texto da chamada da nota coberta, que descreveu como foi o desastre, ponderou que “as informações ainda são desconstruídas, mas pelo menos uma morte foi confirmada e há vários desaparecidos”.

Um ponto positivo da nota coberta foi o uso de um mapa para mostrar o trecho que a lama percorreu entre a barragem e o distrito de Bento Rodrigues. A arte serviu até para compensar a carência de imagens do local da tragédia, já que o restante da nota era ilustrado por fotos e vídeos de celular. Sobre o texto, de aproximadamente 20 segundos, não há nenhuma impropriedade.

Logo em seguida, um capitão do Corpo de Bombeiros de Minas Gerais deu uma entrevista ao vivo via telefone para o *Repórter Brasil*. Ele informou como estavam as buscas e os desafios do trabalho naquele momento. Um erro técnico deixou os dois apresentadores durante cerca de 30 segundos enquadrados no vídeo, em uma situação visivelmente desconfortável, esperando por imagens que somente depois preencheram a tela, enquanto o entrevistado falava.



Em todas as passagens de bloco do telejornal, o desastre em Mariana foi chamado com a promessa de que o telespectador iria saber mais detalhes do caso. Quem acompanhou o *Repórter Brasil* até o fim, porém, ficou decepcionado. A informação tão prometida era uma nota do estilo “uma última notícia” no final do programa. Tratava-se de um dado do Sindicato dos Trabalhadores da Indústria de Extração de Ferro sobre o provável número de desaparecidos e a posição do governo de Minas.

## **COBERTURA DA PRISÃO DO SENADOR DELCÍDIO DO AMARAL**

As prisões do senador Delcídio do Amaral, de seu chefe de gabinete e do controlador do Banco BTG Pactual ocorreram às 8h00 do dia 25/11.

O fato foi anunciado logo na escalada do *Repórter Brasil Tarde* (12h00) e tornou-se o primeiro assunto do telejornal. A apresentadora anunciou as prisões e chamou uma repórter ao vivo para complementar as informações. Embora o fato tenha ocorrido 4 horas antes, a repórter mostrou-se insegura, consultando anotações e mesmo assim tropeçando nas palavras todo o tempo. Cometeu alguns erros ao relacionar os presos. Além de Delcídio, disse que foram presos o chefe de Gabinete do senador, Diogo Nogueira, o advogado de Nestor Cerveró (não soube citar o nome – além do mais ele estava nos Estados Unidos e só foi preso quando voltou ao Brasil), e do controlador do Banco BTG Factual (o certo é Pactual), André Esteves. A certa altura, diz: “Além dessas prisões, o STF confirmou agora de manhã os quatro mandados de... os quatro pedidos de prisão feito pelo ministro Teori Zavascki.” A matéria editada trazia falas dos ministros Zavascki e Carmen Lúcia. A repórter volta ao vivo e encerra da seguinte maneira: “O último a votar nessa decisão de hoje da Segunda Turma, foi o presidente da Corte, ministro Dias Toffoli.” Ela estava falando do STF, cujo presidente não é Toffoli e sim Ricardo Lewandowski. Toffoli é o presidente do TSE.

No início do segundo bloco, o telejornal volta ao assunto. A apresentadora chama outra repórter que, também ao vivo, diante do Congresso e, muito mais segura, dá mais informações sobre as prisões e principalmente sobre as buscas no gabinete do senador Delcídio do Amaral e em suas propriedades em Campo Grande-MS. Praticamente não houve material editado, com o telejornal aparentando uma certa timidez ao tratar do assunto. As informações foram veiculadas principalmente por repórteres ao vivo.

O *Repórter Brasil Noite* mostrou que trataria do assunto em profundidade logo na escalada:

“Delcídio do Amaral, líder do governo no Senado, está preso em Brasília por ordem do

Supremo Tribunal Federal. Uma gravação indica que ele tentou atrapalhar a Operação Lava Jato e facilitar a fuga do ex-diretor da Petrobras, Nestor Cerveró. Também está preso um dos homens mais ricos do Brasil. André Esteves, dono do Banco BTG Pactual, é suspeito de ajudar Delcídio e obstruir a Justiça.”

O jornal noticiou o acontecimento sem omitir os principais aspectos do caso, mostrando as várias questões envolvidas. No total, o conjunto de notas, matérias editadas e entradas ao vivo ocuparam 12 minutos e 30 segundos do telejornal. Divulgamos inclusive o áudio da gravação efetuada por Bernardo Cerveró, filho de Nestor. Na gravação da conversa que incrimina o senador, foram destacados principalmente o trecho em que se discutem as rotas de fuga e também o momento em que Delcídio diz que devem centrar fogo no STF e que já havia conversado com alguns ministros.

A fala editada da ministra Carmen Lúcia começa com ela dizendo que “agora, o escárnio venceu o cinismo”. O mais indicado teria sido começar quando ela diz que, antes, “a esperança venceu o medo”, depois o cinismo venceu a esperança e agora o escárnio venceu o cinismo, que seria a fala completa, e que tem sido interpretada como sendo uma forma de criticar o slogan de campanha do ex-presidente Lula, posicionando-se, portanto, partidariamente.

O jornal exibiu também uma matéria sobre a trajetória profissional e política de Delcídio do Amaral, outro sobre André Esteves, outro sobre a movimentação no Congresso e a repercussão das prisões. Na matéria sobre os preparativos para a votação dos senadores, para decidir se mantinham preso Delcídio do Amaral ou se contrariavam o STF, foram exibidos trechos de discursos, na Tribuna, do senador Randolfe Rodrigues (Rede-AP) e Jáder Barbalho (PMDB-PA), mas eles não foram identificados.

A cobertura termina com um repórter entrando ao vivo e informando que o Senado tinha acabado de votar pela manutenção da prisão do senador Delcídio do Amaral por 59 a 13. Enquanto falava, diante do Congresso, informando o mais importante, que tinha sido o resultado da votação, ouvia-se uma buzinação, mas o repórter não se refere a isso. O telejornal segue e mais adiante o repórter é chamado novamente e, aí sim, informa que eram 30 a 40 manifestantes usando buzinas para comemorar a prisão do senador.

Apesar dos pequenos problemas, quem assistiu apenas ao *Repórter Brasil Noite*, foi dormir muito bem informado.

## **COBERTURA DOS ATENTADOS EM PARIS**

A edição do *Repórter Brasil Noite* do sábado, 14/11, se transformou praticamente em um programa especial sobre os atentados que aconteceram em Paris, na véspera. Dos 34 minutos da edição, 31 foram dedicados à cobertura do assunto.

O “atraso” de 24 horas permitiu que se montasse uma cobertura rica e variada que aproveitou de um leque amplo de recursos midiáticos para informar os telespectadores sobre os fatos, seus significados e seus impactos e repercussões imediatos, de maneira equilibrada, sem sensacionalismo.

Os fatos essenciais - as mensagens da organização Estado Islâmico (EI), primeiro, no dia anterior aos atentados, com ameaças de retaliação pelos ataques aéreos lançados contra eles na Síria e no Iraque, e no dia seguinte, assumindo responsabilidade pelos atentados; a natureza dos atentados, os locais e os números das vítimas mortas e feridas; e a morte de alguns dos terroristas no sábado na Bélgica – ocuparam um bloco de 3 minutos e meio depois da escalada do programa, que durou um minuto. Este bloco foi acompanhado de filmagens que mostraram o tumulto na hora nos locais dos atentados e as ruas com os estabelecimentos comerciais fechados no dia seguinte, sem, porém, nenhuma cena de mortos, feridos ou ambulâncias.

Em seguida, em áudio, um depoimento longo de uma jornalista brasileira que mora em Paris, acompanhado de imagens intercaladas, do mapa da França e de cenas do povo nas ruas de Paris. No depoimento a jornalista descreveu bem a mistura de medo e de coragem das pessoas que foram para a rua colocar velas e flores nos locais dos atentados.

Depois deste bloco a cobertura voltou às reportagens, desta vez de alguns dos fatos recentes relacionados aos atentados: a prisão de terroristas na Itália, o atentado em Beirut contra a Hezbollah, que se preparava para se unir aos ataques contra o EI na Síria, a explosão do avião russo no Egito e a morte do terrorista inglês, “Jihad John”, em um dos ataques aéreas dos Estados Unidos contra o EI.

A contextualização histórica foi aprofundada no bloco seguinte, “Repórter Brasil explica”, para responder à pergunta: “Quem são os terroristas?”. Neste bloco gravado, acompanhado de imagens de mapas, fotos e vídeos de reportagens, a repórter da TV Brasil apresentou a história do grupo sunita EI a partir da invasão do Iraque pelas forças armadas dos EUA. Entre os aspectos abordados, foram mencionadas algumas das bases de apoio com as quais o EI conta na Síria. Faltou a extensão desta abordagem para incluir Iraque.

Em seguida as duas repórteres do programa iniciaram uma entrevista com um professor de relações internacionais da Universidade Católica de Brasília. A entrevista foi dividida em três partes, intercaladas com reportagens curtas e outra entrevista ao vivo, desta vez curta, com outra brasileira que mora em Paris. A edição deu um ritmo interessante ao assunto, especialmente no primeiro intervalo da entrevista, quando houve uma sequência rápida de sete trechos curtos de reportagens nas quais chefes de estado fizeram declarações de repúdio aos atos praticados, seguida de uma reportagem mostrando a chegada da presidenta Dilma à Turquia, onde ela declarou sua condenação dos atentados.

No primeiro bloco da entrevista, o professor refletiu sobre os efeitos dos atentados nas percepções dos países em relação ao EI e na vida cotidiana das pessoas, com a tendência de aumentar a desconfiança entre muçulmanos e não muçulmanos que convivem nas cidades europeias e da população europeia em relação aos refugiados. No segundo bloco ele discutiu as consequências para o presidente francês, Hollande, que, segundo o professor, vai ter que explicar as falhas na segurança que permitiram a tragédia.

Houve também uma entrevista em áudio com outra brasileira residente em Paris, uma agente de turismo que descreveu o clima de medo e desespero na cidade, com as ruas fechadas por policiais. Depois outra série de reportagens: a notícia da prisão de suspeitos na Bélgica, notícias sobre os três brasileiros feridos nos atentados (com imagens de mensagens e fotos nas redes sociais e uma entrevista com o pai de uma das vítimas, no aeroporto prestes a embarcar para Paris), e uma reportagem sobre os músicos da banda norte-americana que se apresentava na casa de shows Bataclan, onde houve o maior número de vítimas. Esta reportagem apresentou as mensagens de solidariedade postados pelos músicos nas redes sociais e vídeos curtos da banda, seguidos de informações sobre os planos da banda vir para o Brasil em 2016. Com a apresentação deste detalhe final, a produção correu um grau de risco da leveza do enfoque ser interpretado pelos telespectadores como leviandade.

Na volta à entrevista o professor ainda tratou da importância de superar a desagregação social causada pelo medo que os atos terroristas provocam. Enquanto ele falava, foram mostradas imagens ao vivo do povo na Praça da República em Paris.

Neste ponto, depois de 26 minutos de cobertura dos atentados, o programa passou a tratar de outros assuntos durante três minutos. Em seguida o tema dos atentados voltou à pauta e ocupou os quatro minutos finais do programa, com mais uma entrevista curta (não muito informativa) com uma jornalista brasileira que estava no

aeroporto, em Paris, pronta a entrar no avião e tomou conhecimento dos atentados através de ligações de amigos e notícias nos sites; reportagens sobre campanhas de solidariedade nas redes sociais (com imagens de posts e cenas do tumulto na hora dos atentados), para doar sangue nos hospitais (com cenas das filas); e da iluminação de prédios públicos e monumentos na Alemanha, na Austrália, nos EUA e no Brasil. Depois de novamente mostrar imagens ao vivo da Praça da República, com informações sobre o ato de homenagem às vítimas e sobre o número de vítimas e suas nacionalidades, a cobertura concluiu com uma entrevista ao vivo com uma correspondente da EBC em Paris, com informações sobre o clima de insegurança na cidade, alarmes falsos de uma bomba, a presença de policiais nas ruas e a inspeção das bagagens nas estações de trem – embora, segundo a repórter, as pessoas conseguissem entrar e sair normalmente da cidade – os eventos cancelados, a proibição dos protestos e os museus fechados.

Salvo os pequenos pontos mencionados, o programa atingiu um nível de excelência na quantidade e variedade das informações transmitidas, prendendo a atenção do telespectador quase o tempo todo.

### **CORTES BRUSCOS**

A novela *Windeck* motiva muitos telespectadores a entrarem em contato com a Ouvidoria para elogiar. Trata-se de um programa produzido pela TV angolana, em que os negros são a grande maioria da sociedade, são cidadãos comuns, que exercem as mais diferentes funções e em todos os níveis socioeconômicos. Não são personagens estereotipados, retratados sempre como serviçais, marginais ou então como exceções, o que costuma acontecer nas novelas e demais peças de ficção produzidos no Brasil. Talvez seja esta a razão do sucesso deste tipo de teledramaturgia. Pelas mensagens que a Ouvidoria recebe, é possível concluir que a novela tem um papel muito importante na elevação da autoestima da comunidade negra. Por essa razão, é injustificável que, na exibição do dia 2/11, o capítulo, que normalmente tem cerca de 50 minutos, tenha tido menos de 19 minutos. E que tenha sido cortado abruptamente, no meio da fala de um dos personagens. O diálogo entre dois personagens foi o seguinte:

- *Eu acho que é importante...*

- *Pra mim* [corte brusco para a vinheta de identificação da emissora]

O capítulo não terminou. Foi amputado logo no início, sem um final plausível e ou sequer vinheta de encerramento, como seria normal.

O programa Fique Ligado do mesmo dia (2/11) teve um encerramento idêntico ao do capítulo da novela *Windeck*, com a fala do âncora sendo cortada no meio. Ele iniciou o encerramento e não pôde concluir: “O Fique Ligado termina por!” Nesse ponto entra uma vinheta. O corte brusco é ainda mais inexplicável considerando que em seguida entraria o pré-jogo de uma partida de futebol feminino, quando o apresentador e os comentaristas conversam despreocupadamente, sem nenhuma urgência.

Em relação ao programa *Sem Censura*, quando o encerramento é logo após a despedida da apresentadora, há o corte para a câmera aberta e os créditos começam a subir, com uma vinheta sonora ao fundo. Quando a apresentadora se despede, deseja boa noite a todos e passa a bola para um músico, por exemplo, para que ele apresente um número até o final do programa, a saída se dá bruscamente, no meio da cantoria, para a vinheta de identificação da emissora. Talvez o mais indicado fosse, a certa altura, subir os créditos sobre a imagem do músico continuando com o áudio da música, que deve diminuir até a entrada da vinheta de encerramento.

## **CENAS DE BÁRBARIE**

No dia 12/11, o *Repórter Brasil Noite* exibiu duas vezes – na escalada e na matéria – as cenas do assassinato de um motorista de táxi num posto de gasolina de São Paulo. Não houve briga, nem sequer discussão. O motorista e outro rapaz, este vestindo camiseta do Santos, estão passando – o rapaz leva um soco no rosto e o taxista uma paulada na cabeça. Ele cai e já está imóvel, quando leva mais pauladas na cabeça. Talvez seja o caso de se questionar se cenas de barbárie como essas, que provocaram a morte do motorista, devem ser mostradas na íntegra em uma emissora de televisão, e principalmente numa emissora pública. Não seria o caso de a imagem ser congelada antes das pancadas? O rapaz que estava ao lado do motorista apanhou, acredita a polícia, por ser torcedor de um time de futebol. E o taxista morreu por motivo ainda mais fútil e injustificável, apenas por estar ao lado de um torcedor.

## **A QUESTÃO DAS DENOMINAÇÕES**

Há muitas denominações ou termos, relacionados a grupos ou coletividades, que devem ser evitados por uma questão de respeito aos direitos humanos. Já há um acúmulo de discussões e de reflexões que mostram quais opções são as mais

indicadas e/ou mais adequadas. No entanto, a TV Brasil, que deveria dar o exemplo, incorre em erros primários nesse campo. Volta e meia, a emissora se refere a pessoas com deficiência como “portadores de deficiência”, expressão que é reprovada por aqueles que apresentam algum tipo de deficiência. Ao fazer uma busca no site da TV Brasil, nos deparamos com os seguintes títulos de matérias veiculadas:

“Em 10 anos, o nº de portadores de deficiência aumentou em quase 1000% nas universidades”;

“Aumenta nº de portadores de deficiência nas universidades”;

“Atletas portadores de deficiência e Campeonato Brasileiro”;

“Portadores de deficiência entram na pista para disputar provas de kart”.

O último caso aconteceu no Repórter Maranhão, da TV Brasil. A matéria “Corrida estimula esporte entre portadores de deficiência”, foi veiculada no último dia 23 de novembro. A emissora foi cobrada, de maneira elegante, pela Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência – SNPD, da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República – SDH/PR. Diz a mensagem: “Gostaríamos de recomendar a substituição do termo Portadores de Deficiência, que está no título da matéria “Corrida estimula esporte entre portadores de deficiência” (...) para “pessoas com deficiência”. O termo “portador” é impróprio para qualquer tipo de deficiência (física, mental, intelectual e visual) e seu uso sempre causou desconforto para as pessoas com deficiência no âmbito da luta dos movimentos sociais do segmento. O que usar? O termo “pessoa com deficiência” está consolidado na Constituição Brasileira desde 2008, quando o governo federal incorporou a Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência da ONU ao marco legal brasileiro. É um termo que, pela primeira vez na história, levou em consideração o olhar das pessoas com deficiência e as suas representações sobre si mesmos, ao contrário das nomenclaturas anteriores de “incapazes, inválidos, portadores etc.” (...) Para representar o segmento, usa-se o termo pessoa com deficiência no singular. Ex: Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência.

## **PROBLEMAS RECORRENTES NO ESPORTE**

No relatório do mês de outubro citamos as críticas de 9 telespectadores ao narrador e aos comentaristas da TV Brasil por uma postura que diziam ser de torcida explícita pelo Fortaleza, na partida contra o Brasil de Pelotas, pela Série C. A Ouvidoria checkou

a gravação das transmissões e comprovou que de fato houve uma torcida explícita pelo clube do Ceará, o que acabou sendo descrito no relatório de outubro, sob o título “É preciso descer da arquibancada”.

Esse posicionamento explícito, se tem algum mérito, é o de servir de exemplo de como os jogos não devem ser narrados nem comentados, conforme indicado no texto da análise. Mas parece que os apontamentos não serviram de alerta. A transmissão da decisão do Campeonato Brasileiro, Série C, entre o Vila Nova, de Goiás, e o Londrina Esporte Clube, provocou a revolta de pelo menos 11 telespectadores, que enviaram mensagens para a Ouvidoria criticando seriamente a parcialidade da transmissão. A Ouvidoria reviu a transmissão do jogo e constatou que tanto o narrador quanto os comentaristas fizeram um primeiro tempo absolutamente equilibrado. Não privilegiaram nenhuma das equipes.

Um dos comentaristas, sim, deu a entender que torcia para o Vila Nova e divulgava apenas números do campeonato favoráveis ao clube: “O time [Vila Nova] tem que sair para o abafa, tem que tentar matar esse jogo aí, fazer o terceiro gol, tentar o título, dar uma satisfação para a torcida e até porque durante o campeonato teve uma campanha melhor que o Londrina, teve até mais vitórias que o Londrina, tem 12 vitórias e o Londrina tem apenas 11. Então, tem que tentar esse gol, tem que tentar abrir pelas pontas para conseguir pressionar ainda mais a meta do goleiro Víctor.”

Essa manifestação provocou a reação do segundo comentarista: “O Londrina não pode ficar nessa de só se defender e ver o Vila Nova jogar bola. É uma tática camicaze. Tem que agredir também o time do Vila Nova. Tem a vantagem do regulamento, mas se tomar um gol o desespero muda de lado.” O locutor também se manifestou, revelando dados estatísticos favoráveis ao Londrina: “Na primeira fase da competição, o Londrina fez um ponto a mais que o Vila Nova. Teve um aproveitamento melhor: 63% contra 61,1% na primeira fase da competição.”

Tudo dava a entender que um dos comentaristas simpatizava com o Vila Nova. E o outro comentarista e o narrador, diante do posicionamento explícito do primeiro comentarista, procuravam fornecer dados favoráveis ao Londrina, para que houvesse equilíbrio. Até que o Vila Nova marcou mais dois gols (placar final: 4 a 1 para o Vila Nova) e o narrador, além de parecer vibrar em excesso com o resultado, ainda concluiu: “O Vila bota o Londrina **de quatro** no Serra Dourada”. Ou seja, todo o equilíbrio manifestado durante a maior parte da transmissão, e até com leve queda pelo Londrina, foi jogado fora no finalzinho do jogo com apenas uma frase. Nas



mensagens que recebemos, o narrador e os comentaristas foram acusados de ter um comportamento lamentável, deplorável e a transmissão de ser coisa amadora, desrespeitosa, tendenciosa. Um dos missivistas garantiu que nunca mais assistiria à TV Brasil. No relatório passado, dissemos que a transmissão tendenciosa do jogo entre o Fortaleza e o Brasil de Pelotas teve o único mérito de mostrar como não transmitir os jogos. Pelo jeito, nem para isto serviu.

## Agência Brasil e Portal EBC

### **O DIABO MORA NOS DETALHES**

A Ouvidoria recebeu a reclamação do leitor Rubem Tavares, de São Paulo/SP, sobre a matéria [“Governo economizou R\\$ 92,6 milhões com passagens aéreas em 2015”](#), publicada pela Agência Brasil em 19/10. Diz ele: “A notícia atribuída ao ministério do Planejamento é tendenciosa. Faz os leitores acreditarem que houve economia com passagens aéreas no período mencionado. Entretanto, se fizerem os cálculos, conclui-se que o valor médio da passagem aérea em 2014 foi de R\$ 693,02 (R\$ 346,4 milhões/499.843 bilhetes) e em 2015 foi de R\$ 702,76 (R\$ 250,4 milhões/356.307 bilhetes). E é claro que em 2014 gastou-se mais (valor nominal total) com bilhetes aéreos, pois houve emissão de mais bilhetes aéreos (+38,3%). No mínimo caberia uma observação da Agência Brasil a respeito no final da 'notícia'.”

A Agência Brasil respondeu: “A matéria mostra que o governo economizou ao emitir menos passagens aéreas de janeiro a setembro de 2015, em relação a janeiro a setembro de 2014. Também foram emitidos menos bilhetes neste ano. O cálculo do valor médio feito pelo senhor está correto. E a explicação para esse aumento foi o reajuste da inflação aplicada pelas companhias aéreas nas passagens de voos domésticos”.

Em que pese o equívoco cometido pelo leitor no que diz respeito ao que constitui ou não uma “economia” e ao fato de a matéria não estar se referindo especificamente a preços de passagem, a matéria apresenta problemas. Era para ser uma boa notícia. No entanto, a ênfase na medida de gestão, logo nas primeiras linhas do texto da matéria, faz com que os dados pareçam incorretos, incidindo sobre a confiabilidade da notícia.

*“Depois de adotar a compra direta de passagens aéreas, sem intermediação de agências de turismo, o governo federal economizou R\$ 96,2 milhões em 2015, segundo dados divulgados hoje (19) pelo Ministério do Planejamento. (...)”*

Se observarmos a informação nas linhas seguintes, é fácil perceber que a maior parte da redução de despesas não se deveu à medida de gestão, ou seja, à exclusão das agências de viagens na intermediação de compras de passagens, mais à redução de quase 40% no número de bilhetes comprados, em relação ao ano anterior. Mas esta informação ficou em segundo plano, como um apêndice da notícia, como se pode ver:

*“O número de viagens também caiu em 2015. De acordo com o Planejamento, nos nove primeiros meses do ano foram emitidos 356.307 bilhetes, contra 499.843 de janeiro a setembro do ano passado.”*

Um outro ponto que contribui para essa percepção da notícia diz respeito à organização do texto. Começar a primeira frase do lide com *“Depois de adotar...”* induz o leitor a entender que o fator decisivo para o que será dito depois foi aquilo que se “adotou”. Além do mais, não é uma boa construção em termos de estilo. Na frase que se refere à redução na compra de passagens, o uso do advérbio (também) já coloca a informação em segundo plano.

E para dar mais relevância à informação e uma melhor contextualização histórica do fato, teria sido interessante informar aos leitores que o governo federal vem fazendo esforços de cortar gastos nesta área desde pelo menos 2011, muito antes da necessidade de um ajuste fiscal geral. Em matéria publicada em janeiro de 2012, a Agência Brasil registrou que, ao gastar R\$ 1,3 bilhão com passagens aéreas e diárias em 2011, o governo federal tinha economizado R\$ 1 bilhão em comparação ao ano anterior, quando foram gastos R\$ 2,3 bilhões.

### **MARIA FELIPA MERECE UM “SAIBA MAIS”**

Em matéria publicada em 5/11 pela Agência Brasil sobre dois eventos realizados simultaneamente no Cine Brasília com a negritude como tema, houve referências a Maria Felipa, a homenageada deste ano. A matéria está correta, se considerarmos que a pauta pretendia apenas divulgar o evento. Mas se pensarmos que a comunicação pública tem como um de seus diferenciais a ampliação do conhecimento sobre questões que a mídia comercial não trata, teria sido importante informar quem era a personagem homenageada e o que a distinguia na sua biografia. No entanto, a

referência à personagem principal dessa história resumiu-se à citação pouco esclarecedora de um dos organizadores: "Trata-se de uma heroína negra, reconhecida na Bahia, mas desconhecida no resto do país, uma figura que tem representação muito forte do que é o feminismo negro, da força desse movimento". No que dependeu da matéria, a biografia de Maria Felipa continua restrita ao povo baiano. Maria Felipa, uma ex-escrava pobre da ilha de Itaparica (embora o registro histórico seja precário e as evidências da sua existência dependam mais da tradição oral local), teve uma atuação nas lutas pela independência na Bahia em 1822-23. Ela teria sido uma mulher forte e corajosa que liderou algumas ações, com a participação de outras mulheres, contra as forças armadas portuguesas nas lutas pela independência e, depois da independência, contra lusitanos radicados na Bahia – mas não foi protagonista de nenhum movimento explicitamente feminista. Em que pese o reconhecimento, pelo feminismo, dos papéis históricos de mulheres que divergiam dos padrões convencionais, apresentar Maria Felipa a uma plateia que a desconhece como “uma representação muito forte do feminismo negro” sem dizer primeiro o que ela fez é colocar a carroça na frente dos bois.

## **A COBERTURA DO ROMPIMENTO DA BARRAGEM EM MARIANA**

No período de 5/11 a 20/11, a Agência Brasil produziu 115 matérias sobre o rompimento de uma barragem de rejeitos (resíduos sólidos e água) da mineradora Samarco, em Mariana (MG), e suas sequelas. Deste total, 63% (73) das matérias foram publicadas nos seis primeiros dias (5/11 a 10/11) dos acontecimentos.

Das matérias publicadas nos primeiros dias, 31 (42%) foram produzidas por uma enviada especial que ficou em Mariana do 6/11 a 10/11. Devido à sua presença e à pauta que cumpriu, a cobertura ganhou um olhar mais humano em relação à catástrofe, aos seus impactos e às operações de resgate, a partir da perspectiva de alguns dos participantes locais. Informações colhidas em entrevistas coletivas realizadas na cidade também contribuíram para a revelação de fatos importantes sobre o que aconteceu na hora em que a barragem rompeu.

A Agência Brasil também divulgou 120 fotos, das quais 75 foram feitas em Mariana por um fotógrafo da Agência Brasil, que acompanhou a enviada especial. As outras fotos foram feitas em Brasília por fotógrafos da Agência Brasil ou fornecidas por órgãos oficiais.

Depois do período inicial, o foco se deslocou para as ações do governo e as informações obtidas, em Brasília, sobre as ações dos governos estaduais e municipais. As fontes principais das informações passaram a ser, na grande maioria, os comunicados e as declarações da mineradora e das autoridades sobre os resultados das buscas dos corpos dos desaparecidos; o monitoramento da segurança das outras barragens da mineradora em Mariana; as declarações do estado de emergência e a liberação de benefícios para os moradores; a criação de um comitê do governo federal para gerir a crise e avaliar as causas do acontecimento; o anúncio de um plano de recuperação da Bacia do Rio Doce; as multas cobradas à empresa por órgãos federais e estaduais e os acordos de compensação financeira; o avanço do mar de lama no Rio Doce; as medidas de mitigação dos impactos ambientais nas cidades nas margens do Rio Doce nos estados de Minas Gerais e Espírito Santo; e as medidas de assistência às populações afetadas.

Na cobertura feita no local, a reportagem reproduziu em seis matérias os depoimentos de 14 moradores do distrito de Bento Rodrigues, o primeiro vilarejo inundado pelo mar de lama que se formou quando a barragem rompeu. Além destes moradores, outros 15 residentes da região foram entrevistados em nove matérias. Na apuração dos fatos da tragédia, estas entrevistas contribuíram para informações importantes, tais como a falta de uma sirene para alertar os moradores do perigo.

Tanto o prefeito de Mariana como o representante do Movimento dos Atingidos por Barragens denunciaram esta falta, bem como as formas de comunicação utilizadas pela empresa. De acordo com o prefeito, “a decisão da mineradora de telefonar para a Defesa Civil, para a prefeitura e para líderes comunitários não foi adequada, porque a lama chegou ao povoado em cerca de dez minutos”. Do lado da mineradora, depois da instalação de um sistema de sinalização sonora dois dias depois do rompimento da barragem, o gerente de projetos da empresa explicou que “a instalação do sistema foi um pedido da própria equipe de busca e resgate que trabalha no local atingido pela lama. A sinalização sonora não é obrigatória conforme a legislação vigente”.

Contudo, houve dados divergentes que uma apuração mais aprofundada no local poderia ter ajudado a esclarecer. Em relação à cronologia dos eventos, o gerente de projetos da Samarco informou, em uma matéria produzida em Brasília, que um tremor “por volta das 14h” provocou a ida de funcionários até o local, mas não verificaram nenhum rompimento, o que só aconteceu “uma hora depois” [ou seja, por volta das 15h]. Na mesma matéria, o diretor-presidente da empresa confirmou esta informação: “Por volta das 15h, recebemos a informação do rompimento da barragem de Fundão.

Imediatamente, demos início ao plano de emergência entrando em contato com as autoridades”. E esta cronologia foi repetida em outra matéria produzida em Brasília. No entanto, em três matérias, nas quais o Ministério da Integração Nacional e a Prefeitura de Ouro Preto (MG) foram citados como fontes, constatou-se que o rompimento da barragem tinha ocorrido “por volta das 16h20” ou “por volta das 16h30”. O site da Prefeitura de Mariana, por sua vez, divulgou em nota no dia do desastre que o rompimento tinha acontecido “por volta das 16h”.

Tanto no Portal quanto na Agência Brasil, a apresentação destas informações em formatos infográficos teria obrigado a equipe a resolver essas divergências. Além, é claro, de servir para dar aos leitores referências mais concretas para entender a trajetória do desastre – a distância entre as barragens e o vilarejo de Bento Rodrigues é de apenas 2 a 3 quilômetros, por exemplo, o que não foi constatado nas reportagens. Para ter uma ideia mais precisa dos intervalos entre os momentos críticos da história, especialmente quanto tempo houve para a população ser alertada do desastre iminente, esta apuração teria sido essencial. Mas uma falha grave é não ter sido produzido um mapa da região para que os leitores pudessem localizar os fatos.

Outro aspecto associado que merecia mais atenção na cobertura local é a participação da mineradora na vida da cidade antes da tragédia. Além de dar indícios da atitude da empresa no que diz respeito ao cumprimento de uma agenda de responsabilidades sociais – que é uma diretriz supostamente adotada pelas grandes empresas multinacionais na sua atuação pelo mundo afora – estas informações teriam contribuído para a compreensão do contexto em que ocorreu a tragédia, informando sobre eventuais sistemas de comunicações e/ou simulações e treinamentos para preparar a população sobre como agir nestas circunstâncias.

### **Falta aprofundamento**

Dentre os conteúdos produzidos no período posterior, alguns não passaram de reproduções de declarações oficiais. Um exemplo disso é a matéria publicada no 18/11 sobre a substituição do diretor-geral do Departamento Nacional de Produção Mineral (DNPM), onde, segundo informações fornecidas pelo Ministério de Minas e Energia, o titular “pediu exoneração, alegando 'dificuldades de saúde'.” A matéria deu apenas uma sinalização indireta de que a substituição poderia ter outras causas: “A troca de comando na autarquia responsável pela fiscalização da produção mineral no país ocorre 12 dias após uma barragem de rejeitos se romper em Mariana (MG)”.

A fiscalização da segurança das barragens no país é uma questão complexa, que, por isso mesmo, requer explicações mais completas. De forma resumida, pela Lei Nacional de Segurança de Barragens (Lei Nº 12.334 de 2010) dois órgãos são responsáveis pela fiscalização das barragens da Samarco em Mariana: a DNPM, por ser a entidade outorgante de direitos minerários, e a Fundação Estadual de Meio Ambiente (Feam) de Minas Gerais, por ser a entidade que forneceu a licença ambiental de instalação e operação.

Para efeitos da fiscalização, há três classificações: por risco, em função das características técnicas, do estado de conservação e do atendimento ao plano de segurança; por dano potencial, em função do potencial de perdas de vidas humanas, e dos impactos econômicos, sociais e ambientais decorrentes da ruptura da barragem; e por volume. As barragens da Samarco foram classificadas como de baixo risco (de rompimento) e de alto dano potencial (ao meio ambiente e às pessoas, em caso de rompimento).

Na cobertura da Agência Brasil, apenas uma matéria fez referência a estes fatos, mesmo assim somente em relação à Feam e ao potencial de dano ambiental. Faltaram as referências ao DNPM e à classificação por risco, o que, junto às informações sobre como o órgão implementou ou deixou de implementar suas responsabilidades nesta área, poderia inclusive ajudar na compreensão da troca de comando no órgão.

Em outra matéria, publicada também no dia 18/11, sobre a audiência pública na Comissão de Direitos Humanos da Câmara dos Deputados, o diretor de fiscalização do Departamento Nacional de Produção Mineral deu uma declaração contraditória com os pareceres que vinham sendo divulgados. Inclusive, a declaração virou título na matéria: “Departamento Nacional de Produção Mineral: há risco de rompimento de barragens”, mas a reportagem não aprofundou (ou investigou) a questão, embora tenha valorizado, na edição, as denúncias dos moradores: “Ninguém foi avisado. A barragem começou a romper duas horas antes e daria tempo para avisar todo mundo. Eles tinham o celular de todo mundo e não avisaram ninguém. A preocupação deles era só com o lucro que estava tirando dali, consideravam a gente lixo”.

## **A PRISÃO DE DELCÍDIO DO AMARAL**

As prisões do senador Delcídio do Amaral e dos participantes do suposto esquema de corrupção também foram noticiadas pela Agência Brasil. A primeira matéria, publicada

às 9h23, do dia 25/11, foi “Lava Jato: Delcídio do Amaral é preso e levado à Superintendência da PF”. Percebe-se que a cobertura ao longo do dia foi exaustiva, com acompanhamento dos fatos novos e da repercussão do caso no Senado, na Câmara, no STF e no mercado financeiro

Ao mesmo tempo, não obstante a abrangência das 29 matérias publicadas pela Agência Brasil no dia dos acontecimentos, houve aspectos que escaparam ao esforço da cobertura. Dentre eles, talvez o ponto mais importante seja a ausência de uma explicação precisa das razões pelas quais as “intrusões”, “intromissões”, “tentativas de atrapalhar (ou “embaraçar”) as investigações da Operação Lava Jato” e “interferir com as decisões do STF” – que são as palavras e expressões utilizadas nas reportagens – justificaram a prisão preventiva do senador. Mesmo com uma longa matéria baseada nos documentos que acompanharam o pedido de prisão encaminhado pela Procuradoria-Geral da República ao STF e as duas referências feitas em matérias publicadas um pouco antes e logo depois da abertura da sessão extraordinária do Senado para ratificar ou não a decisão do STF, não foi aprofundada a discussão da aplicabilidade da prisão cautelar (uma variante da prisão preventiva), apesar do senador não ter sido pego “em flagrante” (como o artigo 53 da Constituição Federal exige), e do enquadramento como crimes inafiançáveis dos atos de que ele foi acusado. Em outra matéria (“Advogado de Delcídio se diz inconformado com prisão do senador”), baseada em declarações do advogado do senador, apareceu apenas o comentário de que “de acordo com Maurício Silva Leite, a Constituição não autoriza a prisão processual de um congressista”. Nenhum especialista foi consultado para fornecer as informações que faltavam ou explicar ao leitor leigo o significado disso.

## **COBERTURA DOS ATENTADOS EM PARIS**

Na cobertura dos atentados que ocorreram em Paris em 13/11 e suas repercussões, a Agência Brasil publicou 140 matérias em novembro. Do total, 107 matérias foram provenientes da Agência Lusa e 3 da Agência Sputnik. Juntas, essas duas agências foram responsáveis por quase 80% dos conteúdos. Das 30 matérias produzidas pela Agência Brasil, as cinco originadas no exterior foram enviadas por correspondentes nos EUA (4) e na Europa (1).

A cobertura abordou os principais fatos relacionados aos atentados e às vítimas; à caça, detenção e morte de alguns dos suspeitos; as tentativas e as ameaças de outros atentados na França e em outros países dentro e fora da Europa nos dias seguintes; e as medidas de segurança adotadas para impedir novos atentados, medidas como a

decretação do estado de emergência na França, o reforço do controle nas fronteiras externas da Europa e o estabelecimento do controle nas fronteiras internas da França, os acordos entre países para intensificar os ataques aéreos e destacar unidades armadas no combate aos jihadistas no Oriente Médio e na África, o fechamento de escolas, o cancelamento de eventos e a proibição de manifestações na 21ª Conferência do Clima (Cop 21). Foi registrado também o aumento no número de ataques contra muçulmanos em pelo menos um país europeu (Reino Unido).

Duas matérias produzidas pela Agência Brasil - uma com informações fornecidas por um repórter da Rádio França Internacional (RFI) entrevistado pela Radio Nacional de Brasília; outra, a única matéria publicada pela Agência Brasil de uma correspondente em Copenhague que foi enviada para Paris - descreveram a paisagem de pouca gente nas ruas de Paris imediatamente depois dos atentados e o clima de medo que tomou conta da cidade logo em seguida. Porém, quase não houve informações sobre como as medidas de segurança subsequentes foram sentidas e percebidas pela população, salvo a previsão do repórter da RFI de que a segurança seria reforçada nas casas de shows e estabelecimentos privados, onde “já existia alguma revista de sacolas de maior volume”.

Dentro da cobertura, 19 matérias trataram dos impactos e as repercussões dos atentados no Brasil. Os seguintes aspectos foram destacados: a presença e as condições de saúde de dois dos três brasileiros que estavam entre os feridos; as denúncias dos atentados, por autoridades brasileiras, como atos de “selvageria” e “barbárie”; as declarações de cooperação com outros países (Brics) para combater o terrorismo e os chamados para ação internacional, feitos pela presidenta Dilma nas reuniões dos Brics e do G20 na Turquia; a segurança nas Olimpíadas do Rio (medidas antiterroristas e cooperação internacional); os planos de promover o idioma e a cultura francesa nas Olimpíadas do Rio; a participação de brasileiros em vigílias na França e no Brasil; a iluminação de monumentos no Brasil com as cores da França; as impressões e reações de quatro brasileiros que residem em Paris e dois que estavam lá de passeio; e o debate realizado em um programa da TV Brasil sobre a nova configuração geopolítica mundial.

Em relação à matéria [“Respeito aos direitos humanos pode fragilizar segurança na França, diz professor”](#) baseada em uma entrevista com um professor do Instituto de Relações Internacionais da Universidade de Brasil, a Ouvidoria recebeu a reclamação de um leitor insatisfeito com a falta de equilíbrio, tanto no título como no texto da matéria. A demanda do leitor e a resposta da Superintendência Executiva de Agências e Conteúdo Digital (Suadi) estão disponíveis na seção de “Manifestações do Público”



nesse relatório, no [Processo 371-AB-2015](#). Em resumo, o leitor criticou a colocação da questão segurança/direitos humanos como polos antagônicos e a omissão do reconhecimento dos direitos humanos das populações muçulmanas quando sofrem os ataques das potências ocidentais nos seus países. A Suadi concordou com ele, agradecendo a crítica e ressaltando que “a nota foi publicada sob o impacto emocional dos atentados de Paris”, mas “na sequência do noticiário sobre os atentados na França, procuramos cultivar a pluralidade e manter-nos nos limites ditados pelo Manual de Jornalismo da EBC”.

A esta resposta a Ouvidoria acrescentaria as seguintes observações sobre a cobertura:

Além da matéria baseada na entrevista com o professor da UnB, outras duas matérias citaram especialistas. Ambas foram de fato equilibradas, uma ([Desafio da França é lutar contra terrorismo sem ferir liberdades fundamentais](#)), com informações da RFI e da Rádio MEC, com as avaliações de um professor de ciências políticas da Universidade da Sorbonne e de um pesquisador da Revista de História da Biblioteca Nacional e declarações do presidente da Comissão Europeia sobre a importância de cuidar da segurança sem violar os direitos humanos no tratamento dos imigrantes, que os dois assuntos não deveriam ser misturados e que os imigrantes são foragidos dos terroristas. A outra, uma matéria baseada no programa [Brasilianas.org](#), da TV Brasil, sobre a nova configuração geopolítica.

Um dos pontos básicos relacionados ao tratamento dos imigrantes (e dos cidadãos europeus) é a regulação dos movimentos das pessoas através das fronteiras internas e externas na Europa. Em uma matéria da Lusa, de 20/11, “[União Europeia decide reforçar controle de fronteiras Schengen](#)”, o assunto ficou confuso no seguinte trecho: “Os atentados ocorridos há uma semana em Paris ...voltaram a suscitar questões sobre a segurança das fronteiras externas de Schengen, uma vez que alguns dos autores dos ataques viajaram da Bélgica para Paris...”. Se, como a própria matéria explica no parágrafo seguinte, o acordo de Schengen “aboliu as fronteiras entre 26 países europeus e foi dotado de instrumentos de controle nas fronteiras externas, pensados para os estrangeiros, mas não para os europeus que, à luz das regras vigentes não podem ficar sujeitos a um controle sistemático”, as viagens de alguns dos terroristas da Bélgica para Paris fogem do âmbito desse acordo, independentemente das suas nacionalidades.

Em outras matérias a discussão deste assunto, além de ficar mais clara, deu indicações de uma das fontes dos problemas e como eles podem ser combatidos sem

envolver violações dos direitos humanos: “[União Europeia discute hoje em Bruxelas resposta à ameaça terrorista](#)” e “[Paris se queixa de falta de coordenação europeia contra o terrorismo](#)”. Em ambas matérias salientam-se as falhas na troca de informações entre os países sobre as pessoas que entram na Europa através de suas fronteiras externas.

## Sistema de Rádios

### **AS NOTÍCIAS SOBRE O ROMPIMENTO DA BARRAGEM DA SAMARCO**

No final da tarde do dia 5/11, a lama proveniente de uma barragem de rejeitos da mineradora Samarco atingiu o distrito de Bento Rodrigues, no município mineiro de Mariana. Um levantamento das informações publicadas pela imprensa, durante à noite, mostrou que pelo menos uma pessoa morreu, 30 estariam desaparecidas, 100 feridas e a provável causa do acidente seria um abalo sísmico na região.

#### **O dia seguinte ao rompimento**

O desastre em Mariana foi o assunto principal do noticiário radiofônico *Repórter Brasil*, no dia seguinte. De maneira geral, o programa trouxe as informações centrais do assunto sem reportar dados que ainda não estavam confirmados, como fizeram alguns veículos da mídia privada que já apontavam nas primeiras notícias um tremor de terra como o responsável pelo rompimento da barragem. Fato que não podia ser comprovado naquele instante, porque a estrutura que fazia a contenção dos rejeitos sequer havia sido periciada.

A primeira notícia do *Repórter Brasil* deu as informações usuais que o tipo de cobertura do desastre exigia. O repórter, ao vivo, informou o local onde o fato ocorreu, número de moradores, como estava o atendimento aos feridos e a mobilização inicial dos órgãos públicos. Próximo da parte final do programa, o repórter da Rádio França Internacional contou como foi a repercussão da tragédia na imprensa estrangeira. Logo depois, quando o *Repórter Brasil* já estava a cinco minutos do final, foi veiculada uma nota que resumiu as informações do desastre. Para o ouvinte que já tinha acompanhado o relato inicial, não houve novidade. Porém, a nota serviu para informar aqueles que, talvez, não ouviram as outras partes do noticiário.

## **A dimensão da tragédia**

Sobre o desastre, a Radioagência disponibilizou 24 matérias, no período de 6 a 23/11. As notícias foram inicialmente limitadas ao impacto em Bento Rodrigues. O mesmo problema aconteceu nos veículos da imprensa comercial. As informações davam a entender que a barragem se rompeu e os rejeitos atingiram apenas o distrito de Mariana.

O trajeto dos resíduos pelo Rio Doce aparece em um rápido comentário de um tenente do corpo de Bombeiros de Minas, em entrevista ao programa *Revista Brasil*, postado na Radioagência, no dia 7. Ele diz que havia uma preocupação de a lama atingir os afluentes do Rio Doce. Mas essa informação não foi explorada pelo apresentador do programa e passou praticamente despercebida. Apenas no dia 9, a matéria intitulada “Lama das barragens de Mariana chega nesta terça-feira ao Espírito Santo” mostra que o alcance do desastre vai além da região central de Minas Gerais.

Problema também se percebe ao observar que as notícias não relataram os danos que a lama causou no território mineiro. Simplesmente há a cobertura localizada em Mariana e depois no estado do Espírito Santo. A cidade mineira de Governador Valadares, por exemplo, tem cerca de 280 mil habitantes. Toda a captação de água é feita no Rio Doce. A chegada da lama a Valadares deixou a população sem água potável por vários dias. Houve, no dia 13, uma polêmica envolvendo a Vale. A empresa, que é uma das proprietárias da Samarco enviou, por determinação judicial, vagões de trem com água para a cidade. No entanto, o produto teve que ser descartado porque, segundo análises laboratoriais, havia querosene na água. Nada foi publicado na Radioagência sobre esse fato.

Na verdade, em todo o conjunto da cobertura, a cidade de Governador Valadares é mencionada apenas duas vezes. As duas matérias são originárias de uma mesma visita que o ministro da Integração Nacional, Gilberto Occhi, fez à cidade. Se Valadares, que tem uma considerável densidade populacional, não recebeu a devida atenção do radiojornalismo, lugares menores sequer foram lembrados. Para a EBC, é como se a lama de rejeitos tivesse prejudicado apenas Mariana e o Espírito Santo.

## **Vítimas invisíveis**

Somente uma reportagem tem o relato de uma pessoa que estava no distrito de Bento Rodrigues no momento em que a barragem se rompeu. A notícia “Governo de Minas embarga atividades da Samarco no Estado”, do dia 9, relata que o governo de Minas

Gerais resolveu suspender as ações da empresa e que elas serão retomadas apenas quando houver “apuração” e “reparação dos danos”. Há uma entrevista com a faxineira de uma escola que ficava em Bento Rodrigues. Em toda a cobertura, essa é a única sonora de uma vítima que o público ouviu em uma reportagem produzida pela EBC.

Outras duas matérias têm títulos que sugerem uma abordagem próxima das vítimas. “Famílias buscam pertences em distrito devastado de Mariana” e “Vilarejo de Mariana lembra cidade fantasma após tragédia”, publicadas no dia 9, sugerem, a princípio, uma reportagem de caráter humanista ao colocar em evidência as pessoas que foram prejudicadas pela lama. A voz da jornalista que faz o relato do drama das famílias é a única que é ouvida. Não houve nenhum depoimento das vítimas, apesar de a reportagem identificar personagens ao longo do texto e contar a história de cada um.

### **Desaparecidos até nas notícias**

Relacionada à invisibilidade das vítimas está o tratamento concedido aos desaparecidos e mortos. Diversas matérias informam sobre buscas e localização de corpos. Em “Ministro da Integração sobrevoa área inundada”, no dia 6, a reportagem descreve que, logo após o rompimento, um homem morreu e 15 pessoas estariam desaparecidas. A nota “Equipes buscam 28 desaparecidos em distrito mineiro de Bento Rodrigues”, no dia 8, conta como foi o reinício dos trabalhos após um forte temporal. “Encontrados dois corpos próximos a distrito mineiro devastado”, no dia 8, diz que legistas da Polícia Civil iriam apurar se os mortos encontrados a 70 quilômetros de Mariana eram vítimas da barragem da Samarco. Esse caso não recebeu suíte e não se sabe se os corpos foram realmente periciados e qual o resultado. A reportagem “Cinco corpos são encontrados em distrito de Mariana”, no dia 10, não informa quem são essas pessoas, apesar de afirmar que três delas foram identificadas. Esperava-se alguma informação sobre essas vítimas, mas o que ocupou parte da matéria foi o comentário do prefeito de Mariana sobre o embargo das atividades da mineradora pelo governo mineiro: “se fechar a Samarco, tem que fechar Mariana”.

### **Excesso de oficialismo**

Na cobertura do radiojornalismo, as vítimas não aparecem, os mortos não têm nomes e os desaparecidos são apenas números. Por outro lado, não faltam opiniões de ministros, os comentários das autoridades estaduais e as versões da empresa. Todos

esses posicionamentos são importantes e devem ser levados ao ar. O problema é quando as afirmações não têm uma opinião capaz de fazer uma contraposição. Não foi apenas o morador de Bento Rodrigues que não teve voz, mas também especialistas em meio ambiente e líderes de movimentos sociais. Esses personagens poderiam contribuir para explicar ao ouvinte o impacto do rompimento das barragens.

Do conjunto de matérias da Radioagência, apenas uma tem uma sonora de um representante do Movimento dos Atingidos por Barragem. Em “Barragens rompidas em Minas Gerais eram consideradas de baixo risco”, do dia 6, um dirigente do movimento diz que há moradores que já começaram a sentir sintomas de intoxicação.

A postura oficialista fica evidente na matéria “Ministério descarta hipótese de desastre natural em rompimento de barragens”, do dia 19. O texto diz que uma portaria do Ministério da Integração aponta que o rompimento das barragens não foi um desastre natural. A partir apenas da fonte governamental, a reportagem também se refere ao decreto presidencial que permitiu aos trabalhadores das áreas atingidas sacarem o FGTS: “o Ministério da Integração afirmou que essa possibilidade opcional não isenta a Samarco de responsabilidade sobre o ocorrido. Segundo o Governo Federal, a medida é uma forma de ajudar a população que pode realizar o saque de até R\$ 6,2 mil, se assim optar”.

Porém, o Ministério Público Federal (MPF) questiona o decreto presidencial. Segundo o MPF, o documento abre uma brecha para questionar a responsabilidade da Samarco. Nesse caso, caberia ao jornalismo informar sobre o decreto, ouvir representantes do MPF, de movimentos ambientais e do próprio governo. A reportagem apenas repercutiu o que estava descrito em uma nota oficial emitida pelo Ministério da Integração.

Outro problema está em “Cadastro de Ribeirinhos afetados por lama no Rio Doce começa nesta segunda”, do dia 22. O gancho foi o início do cadastramento das famílias que vivem às margens do rio e que foram prejudicadas pela lama da Samarco. Porém, a notícia também tem como uma única fonte o ministro da Integração Nacional, Gilberto Occhi. Ao destacar as declarações do ministro, a reportagem repercute certa postura em defesa da mineradora. Em um dos trechos, o texto afirma que “o ministro destacou o comprometimento do governo e da mineradora no restabelecimento da rotina das cidades afetadas e disse que se houver necessidade de mais apoio do governo ou de investimentos por parte da Samarco, isso vai acontecer”.

## **Críticas à mineradora**

Merece destaque positivo o acompanhamento das declarações de membros do Ministério Público contra a Samarco. No dia 6, em “MP descarta fatos naturais como rompimento de barragem”, a promotoria mineira afirma que o desastre ocorreu por “descumprimento das regras de licenciamento pela Samarco”. A reportagem “Ministério Público prepara ação civil pública contra mineradora”, do dia 12, destaca um comentário de uma subprocuradora da República contra a empresa: “a barragem não rompeu por nenhum abalo sísmico. Ela rompeu porque estava sobrecarregada e porque ela não tinha estrutura suficiente para conter aquela quantidade de resíduos. Então é óbvio que houve negligência e houve omissão também. Não havia sistema de alarme”.

Decisões judiciais contra a mineradora também foram noticiadas, como na reportagem “Justiça exige medidas da Samarco para evitar chegada da lama ao litoral”, do dia 19. O texto descreve que a justiça no Espírito Santo deu um prazo de 24 horas para a mineradora barrar a lama, antes de atingir a foz do Rio Doce. Também é apresentada uma pequena memória do caso e relembra que a empresa já recebeu uma multa do Ibama no valor de R\$ 250 milhões.

Quando o Ibama emitiu a multa contra a empresa, no dia 12, o radiojornalismo acompanhou e noticiou o fato. O texto, inclusive, tem expressões que demonstram uma tentativa de crítica à mineradora. Logo no início, o repórter assevera que “o rompimento das barragens (...) não ficará impune”. Apesar da boa iniciativa, a matéria não responde questões básicas: como o dinheiro será administrado? O valor é capaz de reparar o dano total? Quanto esse montante equivale ao lucro da Samarco nos últimos anos? Na verdade, a crítica não deve estar no uso de expressões e frases de efeito no texto, mas na fundamentação em dados. Nesse caso, dizer que a multa do Ibama significa apenas 9% do lucro apurado pela Samarco seria mais esclarecedor ao ouvinte.

## **O que não foi notícia**

Além da notícia sobre a água com querosene em Governador Valadares, já citada anteriormente, outros fatos também foram negligenciados pelo radiojornalismo. Entre eles está o comentário dos dirigentes da BHP Billiton, uma das donas da Samarco junto com a Vale, sobre a barragem em Minas Gerais.

Outro fato é o pedido de urgência no projeto de lei em Minas Gerais que altera o Sistema Estadual de Meio Ambiente (Sisema) e, por consequência, os critérios para licenciamento ambiental no Estado. O PL transfere a competência de conceder a licença do Conselho Estadual de Meio Ambiente (Codema) para a Secretaria Estadual. A medida recebe duras críticas de movimentos ambientais por receio de politização das análises.

A concessão de um habeas corpus pelo Tribunal da Justiça do Espírito Santo ao presidente da Samarco, Ricardo Vescovi, no dia 19, também não foi noticiada. No dia 12, um juiz da cidade de Colatina, no Espírito Santo, determinou o cumprimento de uma série de ações por parte da empresa. Caso não acontecessem, o presidente da empresa poderia ser preso em flagrante.

### **A PRISÃO DE DELCÍDIO DO AMARAL**

A prisão do líder do governo no Senado, Delcídio do Amaral, na manhã de quarta-feira, 25/11, teve uma cobertura adequada pelo Repórter Nacional. O radiojornal relatou para o ouvinte os principais aspectos do assunto. Logo na escalada, o programa destacou: “Polícia Federal prende banqueiro André Esteves e senador Delcídio Amaral”. Apesar de outras pessoas também terem sido presas, como a abertura do jornal é rápida e tem que ter um ritmo capaz de chamar a atenção de quem acompanha o noticiário, a falta dos outros nomes não trouxe qualquer prejuízo, até porque eles foram mencionados no decorrer da reportagem.

Como o Repórter Nacional vai ao ar ao meio-dia e a prisão aconteceu nas primeiras horas da manhã, o noticiário informou como foi a prisão, mas também já trouxe informações mais recentes para onde Delcídio foi levado. Ao vivo, uma repórter noticiou: “O senador Delcídio do Amaral, líder do governo no Senado, está aqui na Superintendência da Polícia Federal em Brasília. Ele chegou por volta das oito horas da manhã. De acordo com a polícia, ele está em uma sala comum que tem cerca de nove metros quadrados”.

Muitas das informações sobre os fatos que motivaram a prisão de Delcídio foram divulgadas apenas no período da tarde. O áudio, por exemplo, que embasou a decisão do Supremo Tribunal Federal é um desses elementos. A repórter, então, informou o motivo da prisão a partir dos dados que já haviam sido divulgados pela imprensa: “O senador foi preso porque, segundo as investigações, ele estaria atrapalhando as apurações da operação Lava Jato”.

O Repórter Nacional ainda deu a versão do gabinete de Delcídio sobre o fato: “A assessoria do senador informou que recebeu com surpresa a prisão dele e que a defesa não sabia do que se tratava”.

Direto do Senado, outra repórter afirmou que a segunda turma do STF referendou por unanimidade o pedido de prisão e apresentou mais alguns detalhes sobre o que levou os ministros a tomarem essa decisão: “De acordo com o relator, ministro Teori Zavascki, o senador teria oferecido R\$ 50 mil mensais pelo silêncio de Nestor Cerveró para que ele não fizesse a delação no processo ou não citasse Amaral”.

O ouvinte também soube como o presidente do Senado acompanhou a prisão de Delcídio: “Renan Calheiros afirma que foi informado, no início da manhã, pelo Procurador-Geral da República, Rodrigo Janot, da decisão do STF sobre as diligências envolvendo o senador Delcídio do Amaral. O órgão afirma que aguarda a remessa das informações pelo STF para adotar as medidas que entender necessárias. O presidente do Senado vai reunir os líderes partidários e a mesa diretora”.

O Repórter Nacional veiculou, ainda, uma entrevista com um professor de direito da UNB. Ele comentou que o Senado poderia suspender a prisão: “o Senado Federal deve deliberar em um prazo de 24 horas, se ele suspende ou não eficácia a desta prisão”. Por fim, uma jornalista, ao vivo, do Rio de Janeiro reportou as informações sobre a prisão do banqueiro André Esteves.

A organização dessas informações mostra que houve um planejamento da cobertura. Todo material, ao ser levado ao ar, ocupou um espaço de tempo de aproximadamente seis minutos. O Repórter Nacional conseguiu resumir os principais aspectos envolvendo a prisão do senador e informou ao ouvinte de maneira precisa, com equilíbrio e a partir do que era efetivamente notícia.

A cobertura da prisão de Delcídio do Amaral pelo *Repórter Brasil Noite*, na TV Brasil, foi abrangente. A primeira reportagem informou onde o senador foi preso e citou as apreensões da Polícia Federal no Senado e em um imóvel de Delcídio. A matéria veiculou ainda trechos do áudio gravado por Bernardo Cerveró, filho de Nestor Cerveró, e que foi responsável por incriminar o então líder do governo. Além da qualidade da reportagem, texto e edição, outro ponto bastante positivo foi o resumo da trajetória política de Delcídio do Amaral, do percurso profissional de André Esteves e as informações relativas ao Banco BTG Pactual. A cobertura do assunto mostra um jornalismo seguro, informativo e equilibrado.



## **A NOTÍCIA DO ATENTADO NA FRANÇA**

O atentado na França aconteceu na noite de sexta-feira, 13 de novembro. Como o *Repórter Brasil* no rádio não tem edição aos finais de semana, o ataque só foi notícia na segunda-feira, 16. O programa veiculou três matérias e mais uma nota do correspondente da Rádio França Internacional. Apesar de o conteúdo ter sido suficiente para abordar diversos ângulos do assunto, a paginação do material foi problemática – ou seja, como as reportagens, notas e participações ao vivo dos repórteres foram organizadas ao longo do radiojornal.

A primeira matéria tinha caráter analítico, sem que se houvesse antes falado do atentado. O gancho, como a própria repórter informou, era “como isso [os atentados] pode afetar a crise de refugiados no país”. O assunto da reportagem era a repercussão dos atentados com especialistas em política e segurança internacional – ou seja, repercussão de fatos que a rádio não noticiou, como se pegasse carona na informação dada por outros veículos, partindo do princípio de que todos os ouvintes já sabiam do caso. Certamente que todos sabiam, porque foi amplamente noticiado, inclusive pelos demais veículos da EBC, o que não invalida o fato de ser a primeira vez que a rádio tocava no assunto. A matéria analítica, em que pese ter relevância sobre os acontecimentos na noite de sexta, não descreve como os ataques aconteceram ou quantas pessoas foram feridas. Somente na nota-pé é que essas informações foram apresentadas.

Nesse caso, discute-se algo que sequer foi relatado adequadamente, como se partisse do princípio de que as informações já haviam sido dadas (por outras emissoras). Como o *Repórter Brasil* só deu os ataques dois dias depois que eles aconteceram, é compreensível que o noticiário queira encontrar algo que fosse mais recente para iniciar o programa com maior ênfase. No entanto, um conteúdo de análise não pode preceder, em circunstâncias como essa, a narração de fatos, por mais que não se justifique o fato de o veículo ter deixado de noticiar, como edição extra, algo tão extremo como foram os atentados em Paris. Quando se decide colocar produções jornalísticas na grade de programação, têm-se que assumir o ônus do compromisso de dar informação, mesmo que fora dos espaços regulares – essa é uma das premissas fundamentais do jornalismo.

O jornalista da Rádio França Internacional, por exemplo, trouxe, em nota, diversas informações sobre o que ocorreu no domingo e o que estava previsto na agenda política para a segunda-feira. Entre os fatos que ele relatou estão as buscas da polícia francesa por terroristas em várias cidades, a informação atualizada do número de

mortos nos locais onde ocorreram os atentados e de pessoas que morreram depois que deram entrada em hospitais, os primeiros ataques da força aérea da França contra o Estado Islâmico e o pedido de prorrogação do estado de urgência pelo presidente François Hollande. Todos esses assuntos são fatos novos que poderiam substituir a matéria inicial, resgatando a memória do que a rádio não noticiou.



MONITORAMENTO E GESTÃO DA INFORMAÇÃO

## MUDANÇAS NA PROGRAMAÇÃO DA TV BRASIL

No período de 5/10, quando houve mudanças na grade de programação, a 30/11, a Ouvidoria recebeu 306 reclamações. Destas, 87 se referem à mudança na grade de programação da TV Brasil. Chegaram 103 elogios, dos quais nove também diziam respeito a mudança na programação.

### ***Windeck***

No mesmo período, a Ouvidoria recebeu 19 mensagens sobre a novela *Windeck*, conforme tabela abaixo:

#### ***Windeck – 5/10 a 30/11***

Reclamação sobre o horário	05
Reclamação sobre o conteúdo	05
Reclamação sobre a reprise	03
Elogio à reprise	04
Sugestão	01
Pedido de informação	01
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>

## **Sem Censura**

Ainda referente à Mudança na Programação da TV Brasil, a Ouvidoria monitorou nos meses de setembro, outubro e novembro as demandas destinadas ao programa *Sem Censura*.

### **Sem Censura - Setembro**

Sugestão de pauta	06
Pergunta ao convidado	02
Reclamação – Saída do Ar (Retransmissora)	02
Reclamação – Página do programa no portal	01
Solicita cópia de edição do programa	01
Elogio	01
Solicita assistir à edição do programa	01
Solicita Informação sobre produto demonstrado	01
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

**Sem Censura – Outubro**

Sugestão de pauta	08
<b>Reclamação sobre mudança de horário</b>	07
Pedindo a volta da reprise diária na madrugada	07
Reclamação - Página do programa no portal	04
Solicita cópia de edição	02
Reclamação sobre redução do tempo do programa	02
Elogio	01
Solicita nome de convidado	01
Solicita assistir à edição do programa	01
Reclamação de parcialidade	01
Pergunta ao convidado	01
Informação sobre a gravação do programa	01
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>

**Sem Censura – Novembro**

Reclamação sobre fim da reprise do programa	03
Solicita nome de convidado	02
Pede a volta da reprise diária na madrugada	02
Solicita Receita	02
Reclamação - Página do programa no portal	01
<b>Reclamação sobre a mudança de horário</b>	01
Elogio	01
Sugestões para a página do programa no portal	01
Reclamação sobre o convidado	01
Solicita visitar estúdio	01
Solicita uso de conteúdo	01
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

## Futebol - Destaque de Novembro

No mês de Novembro a ouvidoria recebeu 95 demandas destinadas à TV Brasil. Destas, 27 (28%) foram sobre a transmissão do futebol (séries B, C, D e futebol feminino), de acordo com a tabela abaixo:

Reclamação de narração tendenciosa	11
Reclamação sobre divulgação errada do horário	03
Reclamação sobre a não transmissão via TV Web	02
Reclamação sobre o sinal durante a transmissão	01
Pedido de Informação	03
Comentário	02
Elogio	04 (03 ao Futebol Feminino)
Sugestão	01
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>





MANIFESTAÇÕES DO PÚBLICO - NOVEMBRO

TV Brasil

No mês de novembro de 2015, a Ouvidoria recebeu 237 mensagens do público relativas à TV Brasil. Foram 60 reclamações, 33 elogios, 33 sugestões, 21 comentários, 26 serviços e 64 pedidos de informação. O que mais chamou a atenção neste período foi o número de reclamações do que teria sido uma narração absolutamente parcial da final do Campeonato Brasileiro da Série C, entre o Vila Nova e o Londrina. A Ouvidoria recebeu 11 mensagens de telespectadores revoltados. O narrador, o repórter de campo e os comentaristas, segundo os manifestantes, teriam torcido abertamente pelo time da casa, o Vila Nova, e desrespeitado o adversário, o Londrina. A seguir, uma amostra das mensagens recebidas:

Alberto Ramos (Processo 2726-TB-2015): *“Fiquei a semana inteira aguardando a transmissão do Jogo entre o Botafogo x Bahia e na hora marcada, vocês transmitem um programa sobre a Amazônia? Que falta de respeito é essa com o telespectador? Nunca mais assisto a essa porcaria de canal.”*

Resposta da Superintendência de Suporte da EBC: *“Devido a problemas técnicos em nossa distribuição de sinal via satélite fomos obrigados a exibir a série Nova Amazônia – Comunidade Catalão. Assim que o problema técnico foi resolvido iniciamos a transmissão, aos 35 minutos do primeiro tempo até o final do jogo. Pedimos desculpas pela falha, e estamos trabalhando para que isto não aconteça mais. Prezamos pela sua audiência e gostaríamos de mantê-la.”*

Valdir (Processo 2739-TB-2015): *“Que programa bacana esse Fique Ligado. Toda descontração que a TV comum busca sem sucesso temos agora na TV Pública. A desenvoltura entre o apresentador e os repórteres é o diferencial do programa. Muito legal o bate-papo entre o repórter do RJ e o Gustavo. Um sacaneando o outro assim como já ocorre com o Rodrigo Viana. Brincadeira saudável, não forçada, coisa de amigos que a gente tanto quer ver na TV. Naturalidade sem ser piegas!!! Parabéns e façam com que esta mensagem chegue a todos os envolvidos!!!”*

Resposta: *“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação.”*

Roberto Pacifico Cavalcante (Processo 2741-TB-2015): *“Estava assistindo ao jornal da TV Brasil, como faço costumeiramente, e foi apresentada uma reportagem sobre a*

*Comissão de Ética da Câmara dos Deputados. Foram citados os nomes de três deputados – um deles será escolhido para ser o relator do processo contra o presidente da Câmara, deputado Eduardo Cunha, por quebra de decoro parlamentar. Apareceu, entre os três, o nome do deputado Zé Geraldo, que é do Estado do Pará. Inclusive votei nele na última eleição. Só que foi dito que ele era do estado da Bahia. Portanto, houve um equívoco em relação ao estado de representação do deputado e eu gostaria que fosse corrigido, por favor.”*

*A mensagem foi enviada para a Diretoria de Jornalismo, que tinha até o dia 11/11 para responder. Mas até o fechamento deste relatório, não respondeu.”*

Sílvia Hernandes (Processo 2743-TB-2015): *“Não gostei da mudança de horário dos programas que iam ao ar às 20h. São ótimos programas e logo depois assistia ao Repórter Brasil. Agora, o jornal começa às 21:20h e os programas jornalísticos às 23:00h. Impossível assisti-los. Eu, sinceramente espero que vocês aumentem a audiência, mas com novela e programas de entretenimento, no horário nobre não estarão contribuindo para a Pátria Educadora.”*

Resposta da Diretoria de Conteúdo e Programação: *“A grade de horários é planejada para atender ao maior número de telespectadores possível e as mudanças, que não ocorrem com frequência, são baseadas em uma série de estudos. Ressaltamos, ainda, que a definição da programação e dos conteúdos leva em consideração uma imensa diversidade de fatores, entre eles a opinião do público. A mudança de horários, bem como o tempo de exibição de alguns programas, faz parte de um ajuste da programação da TV Brasil. Buscou-se com a alteração uma melhor adequação das faixas de programação ao perfil do público de TV de cada horário. Agregada às mudanças, a TV Brasil passou a ter em sua programação a faixa de dramaturgia, às 20h30, inaugurada com a volta de Windeck, a primeira novela angolana exibida no Brasil. A primeira exibição da trama, às 23 horas, obteve grande repercussão. Nas redes sociais e por meio da Ouvidoria, vários telespectadores pediram que Windeck fosse reprisada e que fosse em horário mais cedo.”*

Maria Fernanda Milicich Seibel (Processo 2769-TB-2015): *“O programa Retratos de Fé sobre a Igreja Católica e seus Princípios (...), representa apenas uma parte da Igreja Católica. Não representa sequer o pensamento do Papa Francisco, maior liderança da Igreja Católica. A pesquisa deveria ter sido realizada com maior profundidade, porque a generalização é ruim e não representa a Igreja Católica.”*

Resposta da Diretoria de Produção: *"A série Retratos de Fé apresentou, na sua primeira temporada, três Igrejas Católicas: a Romana, a Brasileira e a Ortodoxa. A Sra. Maria Fernanda faz referência, e cujo link está citado em sua correspondência, à Igreja Católica Brasileira e não à Igreja Católica Apostólica Romana. A Igreja Católica Brasileira, como diz seu nome, foi criada aqui no Brasil, como uma dissidência da Igreja de Roma e não responde ao Vaticano, assim como a Igreja Ortodoxa que tem sua liderança independente do Papa Francisco. O programa sobre a Igreja Católica Apostólica Romana pode ser visto no link tvbrasil.abc... (...). O programa sobre a Católica Ortodoxa pode ser visto no link tvbrasil.abc. (...)"*

Tiago Siqueira Reis (Processo 2774-TB-2015): *"Sou telespectador fiel da emissora que, sem dúvida, é o melhor canal do país. O que colocarei a seguir é uma crítica construtiva que vem sendo discutida na minha família e com amigos. Todos consideramos que a TV Brasil é sensacional. Entretanto, algumas alterações na programação e inclusão de novos programas têm sido vista por mim e por meus amigos como ruim. O programa do Alberto Dines passou para um horário muito tarde, um programa de interesse público, em que o conteúdo é de tal importância que deveria ser transmitido ao vivo e em horário acessível para a população. Além disso, um senhor de imensa relevância na comunicação, no social, e no pensamento brasileiro, não pode sofrer tamanho desprestígio da TV Brasil. Ver o programa às 23h é triste, aliada a sensação de certa revolta em ver este descaso com Alberto Dines. Ele merece mais respeito, assim como seus admiradores e a população. Outro programa que poderia passar um pouco mais cedo é o Caminhos da Reportagem, na minha opinião um dos melhores programas da TV. O jornal da noite considero ser o melhor, e não deveria ser alterado seu horário para 21h20, para passar uma novela. Enfim, o canal é muito bom, mas temo pelo rumo que está tomando."*

A Diretoria de Conteúdo e Programação enviou a resposta padrão para os telespectadores que reclamam das mudanças de horários.

Daniel de Castro Alves, por telefone (Processo 2784-TB-2015): O Sr. Daniel assiste à programação da TV Brasil pela TV a cabo NET. Conhecedor de vários programas e horários, é um telespectador assíduo. Ele nos ligou para reclamar que na NET foi anunciado que, no dia 7/11, o programa Nova África seria exibido às 16h30 e o Nova Amazônia às 17h. Ele programou a TV para iniciar um minuto antes desses horários, mas ficou surpreso ao verificar que o programa começou ainda mais cedo do que o horário anunciado e com isso ele perdeu o conteúdo. Ele reclama do ocorrido e deseja uma resposta sobre o motivo da antecipação do horário.

Resposta da Diretoria de Conteúdo e Programação: "*Neste dia, foram transmitidos, ao vivo, dois jogos de futebol. Isso fez com que a programação tivesse antecipação de dez minutos. As chamadas e os horários dos programas no site estavam corretos. Sugerimos ao telespectador que sempre que for programar gravação de algum programa, o faça a partir de 15 minutos antes até 15 minutos depois do horário previsto, pois as programações das emissoras de TV podem sofrer alterações em decorrência de eventos imprevisíveis.*"

Ricardo Castilho (Processo 2792-TB-2015): "*Gostaria de parabenizá-los pelo jornalismo competente e voltado para o que realmente interessa ao país e seu povo tão sofrido! Assisto quase que diariamente o 'Repórter Brasil' há quase 3 anos creio, sempre satisfeito com o conteúdo e principalmente com a forma com que são abordados os assuntos, sempre relevantes e pontuais! Porém, há alguns meses(coincidentemente após a troca da direção do canal, se não me engano) tenho notado que o conteúdo, não só do jornal mas de toda a grade, vem sendo abrandado de forma gradual! Sinto como telespectador assíduo que o jornal está com um formato mais próximo dos grandes e temidos jornalões do mundo, ou seja, um pouco mais sensacionalista e brando com as questões sociais, o que no meu ponto de vista era o diferencial do jornalismo da TV Brasil e das TVs públicas... sinto como se o jornalismo imparcial e preocupado com as questões verdadeiramente sociais esteja sendo minado pela nova direção! Espero estar profundamente enganado em minha análise, pois seria uma grande perda para a democracia e para o povo brasileiro que a TV Brasil se transforme numa TV Cultura ou, pior ainda, num canal Futura da vida, que embora tenha uma boa grade e bons programas, cheira o ranço da Rede Globo! No mais, agradeço diariamente por ter uma parabólica e ser obrigado a assisti-los diariamente!"*

A mensagem foi enviada à Diretoria de Jornalismo da EBC, que tinha até o dia 24/11 para responder mas, até o dia 1/12, não tinha retornado.

José Jorge Reis de Freitas (Processo 2798-TB-2015): "*Após o acirramento da política pós-eleições e a definitiva contaminação das TVs abertas no Brasil, passei a buscar canais alternativos sempre que tenho interesse em assistir a alguma programação de TV. Nessa busca, passei a prestar mais atenção à programação da TV Brasil e venho testemunhar que a nova grade de programação desse canal de TV está de excelente qualidade. Para não alongar, não farei menção individual a cada programa, até porque são todos muito bons, mas registro a excelente qualidade na programação infantil, nas edições de jornalismo, nas programações de inclusão, nos programas de entrevistas e*

*nas reportagens regionais. Todos de excelente qualidade editorial, com a imparcialidade, o teor de informação e a transparência tão necessários ao bom jornalismo. Assim, externo o reconhecimento pelo excelente trabalho de V.S.ªs. Que contribui para o resgate de uma TV com a qualidade e a dignidade que merecemos. Parabéns e contem comigo para divulgar suas programações pelas redes sociais.”*

Resposta: *“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC, à Diretoria de Jornalismo da EBC, à Diretoria Geral da EBC e à Diretoria de Produção da TV Brasil para conhecimento e apreciação.”*

Helena Hornhart (Processo 2806-TB-2015): *“Adoro o programa [Fique Ligado]! Excelente escolha do Gustavo (ex-Paratodos) como apresentador. O programa é leve, descontraído e informativo. Acompanho desde o primeiro dia e vejo que o Fique Ligado foi amadurecendo e hoje é um baita produto, uma ótima opção nesse mar de mesmice que encontramos nas TVs comerciais. Mandem um beijo para todos os que participam, Gustavo, é claro, Ana Luiza, Rodrigo Viana e Bruno Cruz. Parabéns e Fiquem Ligados!”*

Resposta: *“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo da EBC para conhecimento e apreciação.”*

Vera (Processo 2822-TB-2015): *“Gostaria de registrar minha insatisfação com a alteração da programação. Vocês estão repetindo uma novela que acredito não ter tido muita audiência em pleno horário nobre. Horário em que anteriormente assistíamos ao jornal da TV Brasil que, por sinal, apresentava muito mais informações úteis. Hoje, além de o jornal ter o tempo reduzido, há muita perda de tempo com futebol. Para mim, a TV Brasil está perdendo seu diferencial.”*

Resposta da Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC: *“Com a nova grade de programação, a TV Brasil passou a exibir uma faixa de dramaturgia, às 20h30, inaugurada com a volta de Windeck, a primeira novela angolana exibida no Brasil. A primeira exibição da trama, às 23 horas, obteve grande repercussão. Nas redes sociais e por meio da Ouvidoria, vários telespectadores pediram que Windeck fosse reprisada e que fosse em horário mais cedo.”*

Francisco Santos (Processo 2837-TB-2015): *“Prezados, só um aspecto da EBC me decepciona: a falta de resposta aos e-mails e telefonemas que tenho tentado, com a*

*finalidade de saber qual é a música usada na abertura e final das edições do telejornal Repórter Brasil.”*

Resposta da Diretoria de Produção da EBC: *“O tema de abertura do Repórter Brasil, tanto da TV Brasil, quanto o das Rádios Nacional, é de autoria de Wagner Tiso, interpretada por ele com a Orquestra Petrobras Sinfônica. Porém, a EBC não tem permissão para distribuir a música, apenas executá-la.”*

José Eduardo de Almeida (Processo 2852-TB-2015): *“Estou assistindo a final da Série C e é nítida a torcida dos locutores pelo Vila Nova e me espanta quem está assistindo o canal são os torcedores do Tubarão. A torcida do Vila está no estádio. Gente vamos ser profissionais.”*

Resposta da Diretoria de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação – EBC: *“Agradecemos a sua participação e audiência e informamos que a sua crítica e consideração já foi repassada a equipe de esporte. Ressaltamos também que a orientação geral é de primar pela imparcialidade na transmissão e cobertura de todo e qualquer evento.”*

Luiz Carlos Cavalin (Processo 2858-TB-2015): *“Estou assistindo ao jogo Londrina x Vila Nova. Deplorável, lamentável o comportamento do narrador, torcendo descaradamente para o time da casa, o Vila Nova. Este cara merece punição, é um desrespeito com os londrinenses o que ele está fazendo, falando. Também somos cidadãos brasileiros. Esta é a televisão pública que querem fazer? de qualidade? tenham paciência. E por favor não venham me falar que estou sobre a influência do clima do jogo. Melhor não saber o nome deste babaca.”*

Resposta da Diretoria de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação – EBC: *“Agradecemos a sua participação e audiência e informamos que a sua crítica e consideração já foi repassada à equipe de esporte. Ressaltamos também que a orientação geral é de primar pela imparcialidade na transmissão e cobertura de todo e qualquer evento.”*

Doney C. Stinguel (Processo 2875-TB-2015): *“Gostaria de fazer uma reclamação a respeito do horário em que a novela ‘Windeck - O Preço da Ambição’ passou a ser exibida. A TV brasileira já nos cansa, como um todo, com a excessiva exibição de novelas que, basicamente, ocupam a maior parte do horário nas TVs – especialmente os horários nobres. É o mesmo cansativo lengalenga de sempre a mocinha, o*

*mocinho, o vilão, etc. A TV Brasil servia como um contraponto a isto. Qual não foi minha decepção ao ver uma novela, repetida e estrangeira, passar a ocupar o horário nobre deste canal. Aliás, mesmo se fosse brasileira este tipo de programação, novelística, nós já temos de sobra em nossa TV, o dia inteiro, de segunda a sábado, em basicamente todos os canais. Não penso que a TV pública deveria se prestar a repetir o mesmo papel que as TVs comerciais fazem.*

*O fato de ser uma novela africana não altera em nada a condição em si ao invés de ser uma imbecilidade brasileira, é uma imbecilidade africana. As novelas não representam cultura alguma – nem as daqui, nem as de lá. E pior, ao ocupar este horário nobre, a enfadonha novela jogou belos programas para horários absolutamente inoportunos Espaço Público, Brasilianas, etc., todos agora começam muito tarde, inviabilizando que nós, que trabalhamos cedo no dia subsequente, possamos assisti-los. Bem, o que gostaria de pedir era que a novela voltasse ao horário anterior, das 23 horas (ou mais tarde que isto), e os demais programas fossem coerentemente corrigidos.*

*Eu e minha esposa éramos espectadores assíduos, mas agora piorou muito. É impressionante, já temos dificuldade em ter uma grade de programação com qualidade e, quando a conseguimos, ela é jogada para tarde da noite. Espero que acolham a sugestão. A cultura brasileira agradece!”*

Resposta da Diretoria de Conteúdo e Programação da Empresa Brasil de Comunicação - EBC: *“Com a nova grade de programação, a TV Brasil passou a exibir uma faixa de dramaturgia, às 20h30, inaugurada com a volta de Windeck, a primeira novela angolana exibida no Brasil. A primeira exibição da trama, às 23 horas, obteve grande repercussão. Nas redes sociais e por meio da Ouvidoria, vários telespectadores pediram que Windeck fosse reprisada e que fosse em horário mais cedo.” Aproveitamos para agradecer pela participação e nos colocamos a disposição.”*

José Silvino Rodrigues (Processo 2886-TB-2015): *“Quero parabenizar a TV Brasil pela bela transmissão deste futebol feminino. Não perco uma só partida e estou atento em todos os jogos.”*

Resposta: *“Agradecemos a audiência e participação. Informamos que a sua mensagem foi encaminhada para a Diretoria de Jornalismo da EBC, para conhecimento e apreciação.”*



Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência – SNPD, da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República – SDH/PR (Processo 2888-TB-2015): *“Gostaríamos de recomendar a substituição do termo Portadores de Deficiência, que está no título da matéria “Corrida estimula esporte entre portadores de deficiência”, datada de 24 /11/2015 /, para “pessoas com deficiência”. O termo “portador” é impróprio para qualquer tipo de deficiência (física, mental, intelectual e visual) e seu uso sempre causou desconforto para as pessoas com deficiência no âmbito da luta dos movimentos sociais do segmento. O que usar? O termo “pessoa com deficiência” está consolidado na Constituição Brasileira desde 2008, quando o governo federal incorporou a Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência da ONU ao marco legal brasileiro. É um termo que, pela primeira vez na história, levou em consideração o olhar das pessoas com deficiência e as suas representações sobre si mesmos, ao contrário das nomenclaturas anteriores de “incapazes, inválidos, portadores etc.” De modo específico, pode-se usar pessoa com deficiência física, pessoa com deficiência visual, pessoa com deficiência auditiva, pessoa com deficiência mental, pessoa com Síndrome de Down, pessoa com autismo etc. Sobre o termo pessoa com deficiência Pessoas são indivíduos detentores de direitos. Deficiência é um conceito em evolução. Ele resulta da interação entre a pessoa com características próprias com as barreiras oferecidas pelas atitudes e a arquitetura de ambientes que impedem sua plena participação em igualdade de condições e oportunidades em comparação às outras pessoas. Para representar o segmento, use-se o termo pessoa com deficiência no singular. Ex Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência.”*

A mensagem foi enviada à Diretoria de Jornalismo da EBC e o prazo para a manifestação terminou em 2/12. Embora a matéria tenha sido veiculada pelo *Repórter Maranhão*, edição local do jornalismo da emissora, a Direção de Jornalismo responde pelo que vai ao ar.

Ricardo Beccare (Processo 2928-TB-2015): *“Vocês estão de parabéns pelo torneio e os jogos femininos. Está ficando muito bom, pois temos mais essa opção, mas seria interessante divulgar mais.”*

Respostas: *“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Jornalismo para conhecimento e apreciação.”*

## Agência Brasil e Portal EBC

No período de 1/11 a 30/11, a Ouvidoria recebeu 38 mensagens relativas à Agência Brasil e ao Portal EBC. Foram 18 reclamações (47%), 2 elogios, 3 comentários, 3 sugestões, 3 serviços e 9 pedidos de informação (24%). A seguir uma amostra das manifestações:

### **AGÊNCIA BRASIL**

O maior número de demandas se refere a equívocos na lista divulgada na matéria “[Dia da Consciência Negra é comemorado em mais de mil cidades brasileiras](#)”, publicada no 16/11, dos municípios onde o dia 20/11 seria feriado este ano. Três das cinco demandas sobre o caso foram respondidas pela Superintendência de Agências e Conteúdo Digital (Suadi), avisando que a lista tinha sido corrigida. Uma demanda foi respondida pela Ouvidoria e encaminhada à Suadi para conhecimento. A quinta demanda, de Elza Maria Souza (Processo 374-AB-2015), informando que “a data nunca foi feriado aqui em Americana/SP”, ainda está pendente, mas está dentro do prazo de cinco dias úteis para a área responder.

Ricardo Ernesto Vasquez Beltrão (Processo 362-AB-2015): *“Não sei se é caso para Ouvidoria, mas não localizei canal para comunicação de erros. Sugiro corrigirem o título da matéria ‘China terá mais 3 bilhões de bebês por ano com fim da política de filho único’ da página da internet, já que está evidentemente errada.”*

Sérgio Taufick (Processo 363-AB-2015): *“A manchete (e o hiperlink repete o erro) traz um erro gigantesco. não são 'BILHÕES', e sim milhões <http://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2015-11/china-tera-mais-3-bilhoes-de-bebes-por-ano-com-fim-da-politica-de>”*

Resposta da Ouvidoria às duas demandas: *“Agradecemos a participação e informamos que o título da matéria já foi corrigido.”*

Lilian Ferreira de Sousa (Processo 355-AB-2015): *“Na parte do texto 'programação' há um erro de digitação (particippu) <http://agenciabrasil.ebc.com.br/cultura/noticia/2015-11/jovem-escritora-de-11-anos-e-homenageada-na-flupp>”*

Resposta: *“A Ouvidoria agradece o contato e informa que não localizou o erro de digitação na reportagem mencionada no link.”*

Contestação da demandante: *“Nossa! Que coisa feia, gente! Da próxima vez faço um print da tela só pra registrar. Onde estava escrito 'particippu' trocaram por 'participou' o item do texto 'programação'. Enfim... Pelo menos corrigiram”.*

Resposta da Superintendência de Agências e Conteúdo Digital: *“Agradecemos o seu alerta. O erro de digitação deve ter sido percebido logo após a publicação e corrigido rapidamente. Esperamos poder continuar contando com a sua leitura”.*

Victor Santos Vigneron (Processo 371-AB-2015). *“Escrevo para a ouvidoria, pois fiquei particularmente surpreso ao ler o texto ‘Respeito aos direitos humanos pode fragilizar segurança na França, diz professor’, (link da matéria: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/node/984967>). Surpreso pois o teor do texto contrasta com o equilíbrio com que a Agência Brasil geralmente trata seus temas. ...a opinião do referido professor não é em momento algum questionada pela repórter ou contrabalançada por outras opiniões. O texto apenas reproduz seu posicionamento. Para começar, há dois problemas aqui 1. o fato da opinião estar associada à figura de um professor numa universidade de prestígio como a UnB sugere sua pertinência ao leitor pelo mero argumento de autoridade. 2. a opinião em questão é especialmente problemática no contexto em que a reportagem é publicada, ainda sob os efeitos dos atentados em Paris. O problema, afinal, não reside na exposição de uma opinião. A questão é que a repórter (e toda a cadeia implicada na publicação do texto) se mostrou pouco crítica em relação à argumentação básica do referido professor. Mas quem disse que a contraposição entre direitos humanos e segurança é, em si, válida? Afinal, o título tem alguma importância, não? Merece algum cuidado, certo? Digo isso não apenas porque a ‘solução’ representada nos EUA pelo Ato Patriota levou a uma grotesca flexibilização dos direitos humanos naquele país... Também não o faço porque o que está em jogo quando se fala em ‘segurança’ na Europa é o direito de asilo dos refugiados, duramente questionado por setores não negligenciáveis da União Europeia em geral e na França em particular... Mas ao validar a oposição segurança-direitos humanos, a reportagem aceita implicitamente uma leitura da sociedade que deslegitima certos valores que talvez não seria exagerado chamar de ‘republicanos’. (E a Agência Brasil, pública, deveria estar particularmente comprometida com eles.) É uma argumentação muito semelhante à defesa da ação das polícias, que nesse mesmo momento está cercando as escolas públicas ocupadas no estado de São Paulo e que enfrenta a ‘suspeita’ de ter membros implicados nas chacinas de Osasco, Barueri e Carapicuíba; posição muito mais institucionalizada do que pontual, quando se pensa nos cínicos*

*‘autos de resistência seguidos de morte’. Crimes de Maio de 2006, Massacre do Carandiru, Golpe de 1964 todos em nome da segurança.*

*Em suma quando leio a Agência Brasil, imagino que terei contato com trabalhos que procurem discutir suas fontes, não apenas reproduzi-las, como faz esse texto.*

*No que se refere aos dispositivos de repressão, eles são correntemente adotados... na gestão Hollande ... na intervenção da Síria e do Mali, não? Ou uma guerra, só por ser feita em território externo, não é um mecanismo de repressão? E a gestão de Manuel Valls no Ministério do Interior e agora como primeiro-ministro foi conhecida pelo endurecimento na perseguição aos imigrantes, particularmente ciganos, não? Ou a repressão aos imigrantes não é considerada uma repressão pra valer? ... sempre há uma justificativa mais ou menos securitária ou um apelo à sacralidade da vida que legitima a destruição. Será que nossa tarefa não é pensar um pouco além disso?”*

Resposta da Superintendência de Agências e Conteúdo Digital: *“O leitor tem razão. O entrevistado, um professor da Universidade de Brasília, manifestou sua opinião e não poderíamos censurá-la. Mas, a repórter, como observa o sr. Victor Santos Vigneron, ‘se mostrou pouco crítica em relação à argumentação básica’ do entrevistado, como se não considerasse estranho, e por isso mesmo merecer questionamento, a defesa de uma tese de ‘contraposição entre direitos humanos e segurança’. Erro mais grave cometeu, como também constatou o missivista, ‘toda a cadeia implicada na publicação do texto’ (editores, supervisores), que além de não recomendar uma volta ao entrevistado para a necessária complementação, chancelou o título da nota: ‘Respeito aos direitos humanos pode fragilizar segurança na França’.*

*Em nosso favor, poderíamos argumentar que a nota foi publicada sob o impacto emocional dos atentados de Paris. Essa, porém, seria uma argumentação frágil, não nos eximindo de respeitar os padrões do bom e isento jornalismo, compromisso a ser honrado em qualquer situação, por mais dramática que se nos apresente.*

*Ao concordar com o atento e bem informado leitor, agradecemos sua crítica e ressalvamos que, na sequência do noticiário sobre os atentados na França, procuramos cultivar a pluralidade e manter-nos nos limites ditados pelo Manual de Jornalismo da EBC”.*

Paulo Victor Silva (Processo 359-AB-2015): *“Depois de observar que, há pelo menos 2 dias, a capa da Agência Brasil e do Portal da EBC simplesmente ignoraram a tragédia em Mariana (e a substituíram pelas matérias sobre os atentados em Paris), me deparo*

*que uma nova modalidade jornalística da comunicação pública a publicação de comunicados oficiais propagandísticos. E para piorar o comunicado é da empresa responsável pelo rompimento das barragens. E a reportagem nem se deu ao trabalho de ouvir nenhum morador ou autoridade das regiões citadas. Vejam com seus próprios olhos <http://www.ebc.com.br/noticias/2015/11/samarco-anuncia-construcao-de-pocos-artesianos-em-colatina-no-espírito-santo>. Num texto 4 parágrafos, houve pelo menos 6 referências à empresa (seja 'Samarco', 'empresa' ou 'mineradora'). Pago meus impostos e gostaria de saber a serviço de quem a EBC está".*

Resposta da Superintendência Executiva de Agências e Conteúdo Digital: *"Mesmo com os atentados em Paris continuamos cobrindo as consequências da tragédia de Mariana, inclusive no fim de semana. A matéria mencionada é apenas uma das dezenas de matérias publicadas sobre o assunto. Diversas outras tiveram outras fontes, como as autoridades locais, governo federal, especialistas e população atingida. A Agência Brasil reitera seu compromisso de fazer jornalismo de interesse público, cobrindo os fatos mais relevantes para o cidadão".*

Matheus Oliveira (Processo 365-AB-2015): *"Eu observei que a Agência Brasil segue fazendo assessoria para prefeitura da cidade do Rio de Janeiro. As matérias que tratam de assuntos do município costumam ter apenas fontes governamentais, autoridades. É isso que vocês chamam de comunicação pública? A matéria não está assinada, vocês copiaram do site da prefeitura? É release? O que é cobertura jornalística para vocês? Não precisa ter fontes? Não precisa contextualizar? Por que publicar esse tipo de informação, qual a justificativa? É uma parceria para divulgar as ações do prefeito? Aliás, não vi nenhuma linha sobre o caso de violência doméstica perpetuado pelo secretário, mencionado na matéria pela EBC. Por que o silêncio quando o assunto desagrada os poderosos? Sugiro que vocês repensem essa cobertura oficial."*

Resposta: *"Para melhor atendê-lo, pedimos que, por gentileza, indique qual é a matéria a que se refere. Se possível, copie e cole o link ou cite o título. Certos de sua compreensão, agradecemos o contato".*

Até o momento o demandante não respondeu ao pedido.

Gisele Rossi Ferreira (Processo 364-AB-2015): *"Acompanho a Agência Brasil e quero manifestar meu apreço, por ver aparecer imagens de capoeira angola. Hoje na matéria sobre a entrega da Ordem do Mérito da cultura a foto utilizada na chamada era do Mestre João Grande e pouco tempo atrás também teve uma galeria de roda de*

*capoeira angola em um evento na UnB, se não me engano. Infelizmente, só quem pratica e conhece a capoeira angola vai reconhecer. Mas só de fazer esta opção vejo um grande avanço. Dá visibilidade à diversidade de uma manifestação brasileira, presente em toda história do nosso país. Lê, viva meu mestre.”*

Resposta: *“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Superintendência de Agências e Conteúdo Digital para conhecimento e apreciação.”*

## **PORTAL EBC**

A demanda que mais chamou atenção é a primeira, que reclamou da concentração nos jogos dos times cariocas na cobertura desportiva do Portal. Esta queixa é recorrente nas manifestações recebidas pela Ouvidoria, independentemente do veículo ao qual ela é dirigida. A resposta da Suadi esclarece que os conteúdos do Portal na cobertura do futebol refletem em grande parte o que é produzido pelos demais veículos da EBC (TV Brasil e Rádio Nacional do Rio de Janeiro).

Valmir Gôngora (Processo 134-PE-2015): *“No domingo, Corinthians venceu o Atlético, em partida considerada decisão do campeonato brasileiro. Em clássico paulista, o Santos venceu o Palmeiras e voltou ao G4. Grêmio se aproximou da vice-liderança ao vencer o Flamengo em Porto Alegre. Assim vai... E a EBC, em prática de anos e anos, continua se limitando a informar resultados de clássicos cariocas. Para a editoria de esportes as fronteiras da primeira divisão se limitam, definitivamente, aos clubes do Rio.”*

Resposta da Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais: *‘A cobertura de futebol do Portal EBC acompanha as transmissões da Rádio Nacional e da TV Brasil. No caso da Série A, as transmissões são principalmente de rádio. Como a Rádio Nacional tem foco de atuação esportiva no Rio de Janeiro, acompanhamos o trabalho deles, destacando as transmissões e consolidando o resultado. Fazemos alguns outros conteúdos na medida de nossas possibilidades, como por exemplo, a matéria sobre o desempenho do Corinthians ao longo do Campeonato Brasileiro, quando ele se sagrou campeão. <http://www.ebc.com.br/esportes/2015/11/corinthians-e-campeao-brasileiro-de-2015-confira-trajetoria-ate-o-titulo>. De todo modo, agradecemos a sugestão e vamos considerá-la para possíveis futuros ajustes.’*

Felipe do Nascimento Feliciano (Processo 135-PE-2015): *“Trabalho para uma advocacia chamada APOESP... estamos reparando alguns sites que usam o nome APOESP ao invés de APEOESP, tem uma página de vocês que acontece o mesmo*

*mal entendido (<http://www.ebc.com.br/apoesp>), APOESP é a sigla de Advocacia de Apoio no Estado de São Paulo, diferente de APEOESP que é Sindicato dos Professores do Ensino Oficial do Estado de São Paulo. Favor verificar.”*

Resposta da Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais: “A página foi corrigida para [ebc.com.br/apeoesp](http://ebc.com.br/apeoesp). Obrigada”.

Alex Guryanova (Processo137-PE-2015): “Sou leitor de RSS-feed de vocês ‘Tecnologia’. Estou com problemas para acessar as notícias. Vocês poderiam corrigir o feed, por favor? Agradeço desde já!”

Resposta da Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais: “Fizemos diversas validações em todos os Feeds e nenhum apresentou inconsistência. Peço que avalie novamente o funcionamento e caso o problema persista nos encaminhe o erro.”

Raul Júnior (Processo 136-PE-2015): “Gostei muito do Portal EBC, muito bem organizado, tenho um site sobre concurso público e gostaria de saber se o portal EBC faz algum tipo de parceria, se publica artigos de parceiros?”

Resposta da Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais: “Sr. Raul, por favor, entrar em contato com a Lidia Neves, Gerente de Integração de Conteúdos, por meio do telefone 61 3799 5252.”

Wesley Thiago Pivotto da Guia (Processo 140-PE-2015): “Na lista de cidades onde consta os feriados de Consciência Negra, no Estado de São Paulo, uma cidade esta faltando, que eu tenha conhecimento. É a cidade de São Francisco/SP”.

Ate o encerramento deste relatório a Ouvidoria ainda não tinha recebido a resposta a esta demanda. O prazo de cinco dias úteis já expirou.

Emilly Pereira Chaves (Processo 143-PE-2015): “Gostaria de saber quanto tempo é necessário para vocês disponibilizarem o programa [Brasilianas.org] on line? Digo isso, pois no site o último programa postado foi do dia 09/11 Existe uma outra maneira de ter acesso aos programas com mais agilidade?”

Ate o encerramento deste relatório a Ouvidoria ainda não tinha recebido a resposta a esta demanda. O prazo de cinco dias úteis ainda não expirou.

## Sistema de Rádios

No período de 1 a 30 de novembro, a Ouvidoria recebeu 66 manifestações do público referentes ao Sistema de Rádios. Desse total, 15 são reclamações, sete elogios, quatro sugestões, dois comentários, 18 serviços e 20 pedidos de informação. Entre as mensagens dos ouvintes há relatos de pessoas que questionam a alteração na programação, devido à greve dos empregados da EBC.

### MEC AM

Alúcio Lemos (Processo 71-MA-2015) reclama por não ter notícia dos motivos da paralisação da programação das rádios. Considera que a informação ao público é uma questão de respeito a ele. O que é indispensável para obter o seu apoio. Ele disse que tentou ouvir o *Repórter Nacional*, que é transmitido das 11h às 12h pela Rádio MEC AM/RJ, como não conseguiu, mudou para a Nacional do Rio de Janeiro, que segundo ele, tem o sinal/som melhor. Na terça-feira, 10/11, ele ouviu um programa esportivo, que percebeu ser gravado, pois o locutor disse: "hoje segunda-feira dia 9". O demandante quer que seja noticiado nas rádios EBC o motivo da alteração na programação. Disse que o público só pode apoiar e defender a empresa se souber o que está acontecendo com ela.

Resposta da área: *"As programações das rádios MEC AM e da Rádio Nacional estão parcialmente modificadas em função da paralisação de parte dos seus funcionários. Uma vinheta com a informação da mudança de parte da programação já está sendo gravada e os ouvintes serão informados. O Repórter Nacional entra na MEC AM no horário das 12 horas. No horário das 11 às 12 foi ao ar o programa previsto na grade de programação Bate Papo Ponto Com. Na Rádio Nacional das 12 às 14 horas foi ao ar um programa esportivo ao vivo"*.

Alúcio Lemos (Processo 75-MA-2015) reclama que o sinal da rádio MEC AM RJ vinha melhorando recentemente, porém na data de 23/11 caiu muito a qualidade. Declara que o sinal está muito fraco e com zumbidos.

Resposta da área: *"No dia 23/11, tivemos problemas com o fornecimento de energia da Ampla, fazendo com que tivéssemos que alterar as características de nossa transmissão. A Ampla foi acionada e solicitado o reparo do problema. No momento, estamos com as transmissões normalizadas"*.



## MEC FM

Roberto Vivas (Processo 178-MF-2015): *“Eu e alguns amigos queremos votar no festival da rádio MEC e o campo de voto foi substituído pelo percentual. Afinal, a votação está aberta ou não?”*

Resposta da área: *“Pode estar ocorrendo uma confusão sobre o atrelamento a um IP para cada voto. Dentro de uma rede corporativa, só existe um IP de saída (este é o que será computado na votação), logo somente o primeiro voto será computado como válido. Pedimos aos usuários para que votem de suas casas ou que não utilizem uma rede corporativa. Qualquer dúvida, nossa equipe de desenvolvimento está à disposição para dar mais esclarecimentos.”*

Contestação da resposta: *“Se a ideia é limitar um voto por IP, faz sentido, pois já havia votado e acessei apenas para mostrar onde votar para outras pessoas. E se há erro em limitar para IPs corporativos e a ideia é que o usuário doméstico possa votar várias vezes, há de fato algum problema a ser revisto.”*

Réplica: *“A ideia é que o usuário possa votar apenas uma vez, e por isso há também a limitação a sistemas corporativos, pois esta é a forma mais comum de restringir os votos de 'robôs', limitando por IP.”*

Ruth Winterstein (Processo 179-MF-2015): *“A Rádio MEC FM fica saindo do ar. O problema é da Rádio MEC ou do meu rádio?”*

Resposta da área: *“Agradecemos a mensagem enviada. Porém, solicitamos que responda ao seguinte questionário para que possamos dar andamento a sua solicitação: Qual o seu endereço? Qual o seu telefone? Por onde escuta a Rádio MEC FM? (pelo site da rádio; pelo aplicativo EBC Rádios; no carro; no rádio convencional) Agradecemos a participação e aguardamos seu retorno.”*

Contestação da resposta: *“Respondendo às perguntas feitas em resposta a meu e-mail informando que a Rádio MEC FM fica sumindo de meu rádio, informo: (endereço e telefone) - Escuto o Rádio MEC-FM no rádio convencional (rádio-relógio).”*

A resposta não foi enviada. Prazo estabelecido em norma já expirou.

Denise Cabral Carlos de Oliveira (Processo 184-MF-2015): *“Há semanas que o sinal da rádio MEC FM está cheio de ruído e interferência das estações vizinhas no dial. Há providências sendo tomadas?”*

Resposta da área não foi enviada. Prazo estabelecido em norma já expirou.

Robson Gomes (Processo 187-MF-2015): *“Sou ouvinte da Rádio MEC-FM Rio e quero parabenizar pela excelente grade que apresenta. Acontece que quando estou fora o Rio de Janeiro, nos fins de semana, na cidade de Miguel Pereira, tenho muita dificuldade para sintonizar a MEC FM Rio em 99,3 MHz. Estou consciente de que existe outra emissora nesta mesma frequência em Barra do Piraí, mas que será movida para outra frequência. Através do rádio do automóvel é até possível escutar e bem em alguns locais da cidade de Miguel Pereira, infelizmente em nossa casa não consigo sintonizar, mesmo com antena externa. Suponho que a rádio MEC FM Rio é de caráter público. Não seria o caso de incluir na grade das operadoras de TV por satélite, SKY no meu caso, a MEC FM Rio, como acontece com as TVs Senado, TV Justiça, etc? Na grade da SKY, temos várias emissoras de rádio. Nenhuma delas são de caráter público. Há alguma previsão para incluir a MEC FM Rio na grade de alguma operadora de TV por satélite? Já experimentei usar o aplicativo Tunein no Smartphone, mas infelizmente o acesso à internet móvel em Miguel Pereira é muito ruim com interrupções o que degrada a qualidade da experiência para o ouvinte”.*

Resposta da área não foi enviada. Até o fechamento deste relatório, a demanda estava dentro do prazo.

### **NACIONAL DE BRASÍLIA AM**

Renato Ribeiro de Oliveira (Processo 63-AM-2015): *“Sou estudante do curso de Rádio e TV oferecido pelo Senac, em Aracaju, e gostaria de saber se a Rádio Nacional de Brasília - AM é uma rádio pública? Estou fazendo um trabalho sobre as rádios públicas e se possível me informe nomes de outras rádios públicas”.*

Resposta da área: *“Informamos que a Rádio Nacional de Brasília AM é uma rádio pública que faz parte da estrutura da EBC. Também fazem parte dessa estrutura as Rádios Nacional da Amazônia, Nacional do Rio de Janeiro, Nacional do Alto Solimões, Nacional de Brasília FM, MEC AM do Rio de Janeiro, MEC FM do Rio de Janeiro e MEC AM de Brasília. Além das Rádios, a EBC também é gestora dos canais TV Brasil, TV Brasil Internacional, Agência Brasil e Radioagência Nacional.”*

Francisco de Assis Souza (Processo 64-AM-2015), por volta de 8h30, do dia 10/11, ligou para reclamar que, segundo ele, não passou o jornal local e nem o *Revista Brasil*. Quer saber o motivo.

Resposta da área: *"No último dia 10, citado pelo ouvinte, os/as empregados/as da Empresa Brasil de Comunicação entraram em greve por negociação trabalhista, causando alterações em nossa programação pelo período de duas semanas. Desde a última segunda-feira, dia 23, nossa programação está normalizada."*

Geraldo Miguel (Processo 65-AM-2015), por volta de 9h30, do dia 10/11, ligou para reclamar que a programação está diferente, só tocando música. Quer saber o motivo de não estar passando o *Revista Brasil*. Disse ainda que escuta a Rádio o dia inteiro, todos os dias, mas quer reclamar que, segundo ele, "antes a Rádio Nacional de Brasília era nossa" e agora está sendo entregue para o Rio de Janeiro pelo apresentador Walter Lima, pois demonstra muito ser fã do Flamengo.

Resposta da área: *"De 10 ao último dia 20, os/as empregados/as da Empresa Brasil de Comunicação entraram em greve por negociação trabalhista, causando alterações em nossa programação neste período. Desde o dia 23 nossa programação está normalizada. Sobre a reclamação quanto à entrega da Nacional de Brasília ao Rio de Janeiro, explicamos que a Rádio Nacional está presente em vários estados brasileiros e no Distrito Federal, e pertencem à mesma Empresa, a EBC. Portanto, é desejada a integração cada vez maior entre as praças onde existem a Rádio Nacional. Estamos, desde maio de 2015, retransmitindo o programa Revista Brasil na Nacional do Rio de Janeiro. Assim, a interação entre o apresentador com a equipe do Rio e com as suas pautas é o esperado. Quanto à demonstração do apresentador Valter Lima sobre sua predileção pelo Flamengo, não entendemos como sendo algo que desabone sua conduta ou comprometa sua atuação".*

Rodrigo Rocha Ribeiro (Processo 66-AM-2015): *"Sou ouvinte da rádio Nacional AM Brasília desde menino. Tenho acompanhado a programação nesses últimos dias e tenho ouvido o comunicado de que a programação está alterada em virtude da paralisação de parte da equipe de funcionários da emissora. Tenho a dizer que a essa programação fora da rotina habitual está excelente! Muitas músicas e músicas de qualidade. Entendo que a programação da Rádio Nacional AM Brasília é voltada para informação, serviços e utilidade pública, além, é claro da programação musical seleta. No entanto, esse formato fora do padrão habitual está agradando bastante. Tenho outros amigos que ouvem a Rádio Nacional AM Brasília e que compactuam com a minha opinião. Desta maneira, fica a sugestão para que a direção da emissora possa considerar a possibilidade de revisar a programação, valorizando um pouco mais o seguimento musical".*

Resposta: *“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC para conhecimento e apreciação”.*

Joseline Moreira (Processo 68-AM-2015) informa que a potência da Rádio Nacional de Brasília AM está fraca. A voz da apresentadora está baixa. Ela aproveita para pedir uma das músicas antigas do Fagner.

Resposta da área não foi enviada. Prazo estipulado em norma de cinco dias úteis já expirou.

Rádio Liberal FM (Processo 69-AM-2015): *“Gostaria de saber o porquê dos Boletins Nacional Informa, de hora em hora, não estarem mais disponíveis para download”.*

Resposta da área: *“Parte dos empregados da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) estava em greve e, por conta disso, a disponibilização do Nacional Informa ficou prejudicada. Pedimos desculpas pelo transtorno e esperamos normalizar o serviço nos próximos dias”.*

Evilázio Cardoso (Processo 72-AM-2015) quer saber por que nos últimos dois domingos não houve a transmissão da missa na pela Rádio Nacional de Brasília AM.

Resposta da área: *"A missa não foi transmitida nos dias 15 e 22 devido à greve de parte dos empregados da Empresa. Houve adesão dos operadores da Rádio. Foi preciso colocar a Nacional de Brasília em automação, ou seja, operação feita pelo computador, e de maneira remota. No próximo domingo, dia 29, a missa voltará a ser transmitida."*

## **NACIONAL FM**

Beth Muniz (Processo 109-FM-2015): *“Sou apaixonada pela EBC e suas emissoras. Mais ainda pela FM Nacional. Gostaria de saber como faço para colocar um Gadgets da Nacional FM em meu blog, onde faço a divulgação de matérias produzidas por vocês. Grata. <http://blogdabethmuniz.blogspot.com.br/>”*

Resposta da área: *“O código para incorporação do player da Nacional FM no blog da sra. Beth Muniz é o seguinte . <iframe frameborder="0" height="180px" id="stream" scrolling="no"src="http://radios.ebc.com.br/sites/\_radios/player\_streamer/portal.html?e missora=radio-nacional-fm-brasilia#"style="width300px!important;height180px! important;"width="300 px"></iframe>. Agradecemos a audiência e o interesse em divulgar nossas emissoras."*

## **RADIOAGÊNCIA**

Araújo (Processo 29-RN-2015) entrou em contato pelo telefone e informou que não está conseguindo baixar as notícias da Rádio Agência.

Resposta da área: *“Tentamos reproduzir o problema e o download de áudios está funcionando normalmente por aqui. Sugerimos ao sr. Araújo tentar trocar de navegador ou atualizá-lo para ver se o problema persiste.”*

Paulo Pereira da Silva (Processo 30-RN-2015): *“Sou assessor de imprensa do Sindicato dos Trabalhadores das Indústrias da Construção Civil e Mobiliário de Londrina e Região – Sintracom-Londrina. Temos um programa diário de rádio. Como posso utilizar áudios da Radiogência no programa. O cadastro pede informações da rádio, mas o programa é só do Sindicato”.*

Resposta da área: *“Os áudios da Radioagência estão disponíveis para download e reprodução, sendo apenas necessário dar o crédito antes da transmissão. Para fazer o cadastro, basta colocar os dados da entidade. Se tiver dificuldade para se registrar, por favor, entre em contato pelos e-mails [radioagencianacional@gmail.com](mailto:radioagencianacional@gmail.com) ou [radioagencia@ebc.com.br](mailto:radioagencia@ebc.com.br)”.*



PROCESSOS PENDENTES

## Processos Pendentes

### PENDÊNCIAS NO ATENDIMENTO

Os processos registrados nas categorias Elogio, Sugestão, Comentário e Serviços não dependem de um retorno da área para serem encerrados. Envia-se uma resposta-padrão agradecendo ao usuário pela mensagem com a informação de que a manifestação foi direcionada ao setor responsável, encerrando o procedimento. Os processos registrados como Pedidos de Informação e Reclamações têm um tratamento diferenciado e dependem do retorno da área responsável para que sejam encerrados. O prazo de resposta das áreas para as manifestações é de 5 dias úteis, de acordo com a Norma 104 da Ouvidoria/EBC.

As tabelas a seguir relacionam os processos de novembro, que estão pendentes de resposta até o fechamento deste relatório. Em seguida, a descrição de cada processo com a data de previsão de resposta.

Área Encaminhada	Total de Processos sem Resposta
Diretoria de Jornalismo	7
Diretoria de Administração e Finanças	3
Superintendência de Suporte	2
Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais	2
Gerência de Rede	2
MEC AM	2
Diretoria de Produção	2
<b>Total</b>	<b>20</b>

Processo	Área Encaminhada	Data de Envio	Previsão de Resposta
1095-EB-2015	Diretoria de Administração e Finanças	03/11/2015	10/11/2015
1098-EB-2015	Diretoria de Administração e Finanças	04/11/2015	11/11/2015
2741-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	04/11/2015	11/11/2015
2763-TB-2015	Gerência de Rede	09/11/2015	16/11/20105
2768-TB-2015	Superintendência de Suporte	09/11/2015	16/11/20105
181-MF-2015	Coordenação MEC AM	09/11/2015	16/11/20105
2775-TB-2015	Gerência de Rede	09/11/2015	16/11/20105
70-MA-2015	Coordenação MEC AM	09/11/2015	16/11/20105
2791-TB-2015	Diretoria de Produção	17/11/2015	24/11/2015
2792-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	17/11/2015	24/11/2015
361-AB-2015	Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais	18/11/2015	25/11/2015
2795-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	18/11/2015	25/11/2015
2813-TB-2015	Diretoria de Produção	19/11/2015	26/11/2015
184-MF-2015	Superintendência de Suporte	19/11/2015	26/11/2015
2801-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	19/11/2015	26/11/2015
2811-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	19/11/2015	26/11/2015
2814-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	20/11/2015	27/11/2015
1111-EB-2015	Diretoria de Administração e Finanças	23/11/2015	30/11/2015
369-AB-2015	Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais	23/11/2015	30/11/2015
2832-TB-2015	Diretoria de Jornalismo	23/11/2015	30/11/2015



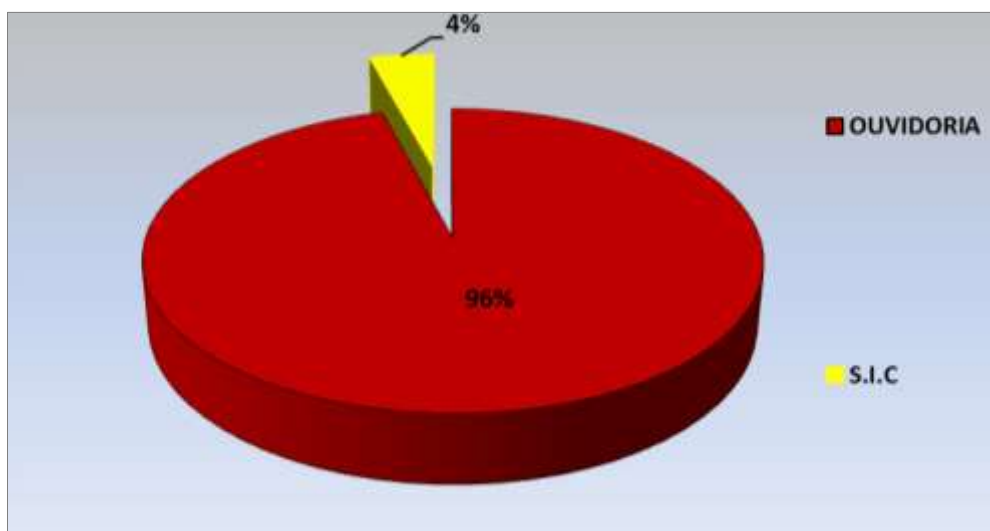


QUANTITATIVO DE ATENDIMENTO

### Percentuais de atendimento para o período

A Ouvidoria da EBC contabilizou no mês de novembro 533 atendimentos – foram 511 referentes ao atendimento da Ouvidoria e 22 do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

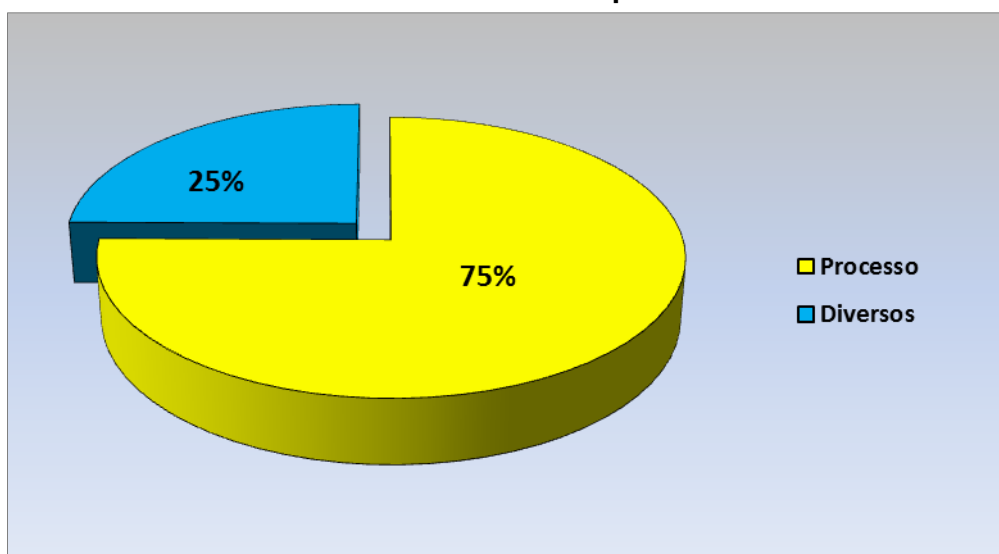
Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 511 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 384 (75%) geraram processos por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. As outras 127 manifestações (25%) foram respondidas aos usuários sem abertura de processo, são classificadas como “diversos” por não se referirem a assuntos pertinentes à EBC.

Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

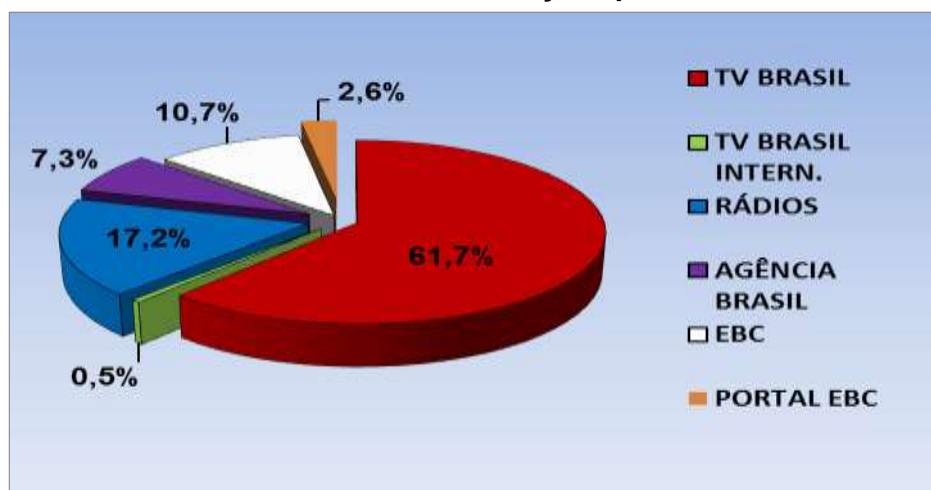
As 384 manifestações que geraram processos distribuem-se, entre os veículos, conforme demonstrado abaixo:

**Manifestações por veículo**

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	237	61,7%
TV BRASIL INTERN.	2	0,5%
RÁDIOS	66	17,2%
AGÊNCIA BRASIL	28	7,3%
EBC	41	10,7%
PORTAL EBC	10	2,6%
<b>TOTAL</b>	<b>384</b>	<b>100%</b>

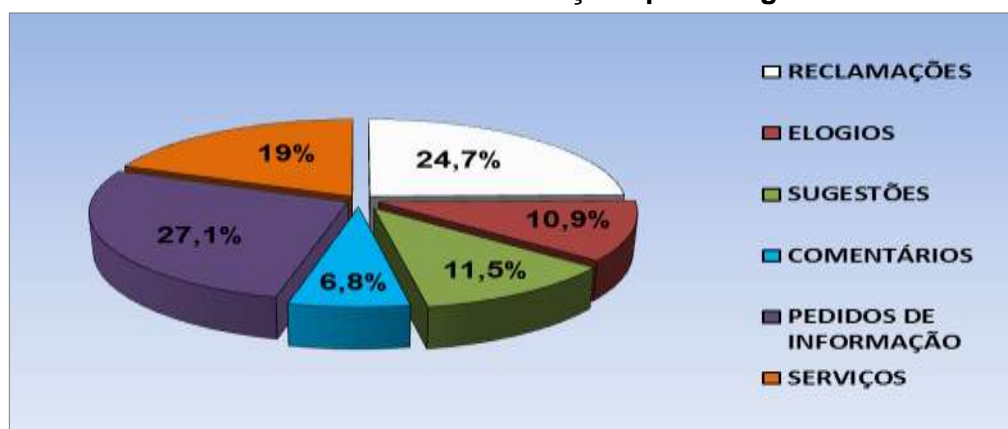
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

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, pedidos de informação e serviços totalizam 75,3% dos atendimentos no período, contra 24,7% das reclamações.

**Percentual das manifestações por categorias**

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

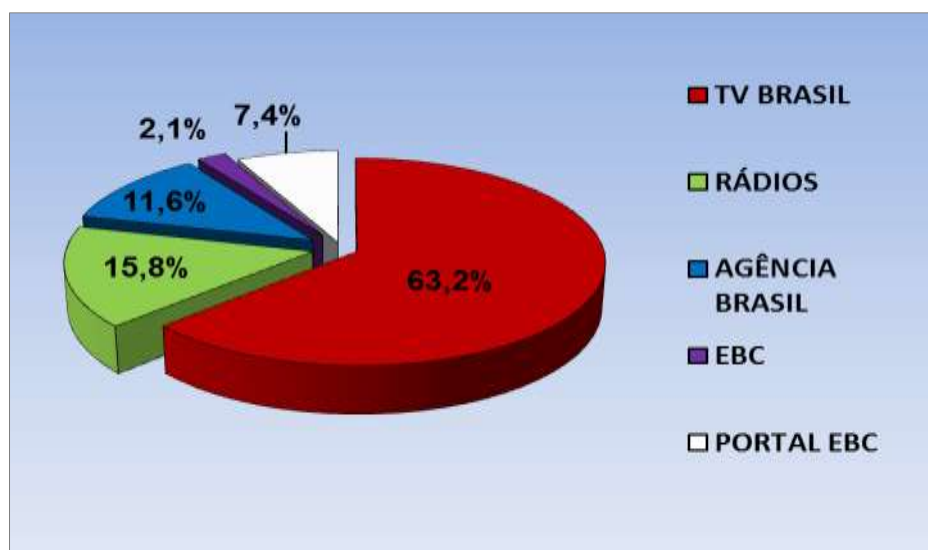
## Reclamações

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “reclamação”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	60	63,2%
RÁDIOS	15	15,8%
AGÊNCIA BRASIL	11	11,6%
EBC	2	2,1%
PORTAL EBC	7	7,4%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>95</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de reclamações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

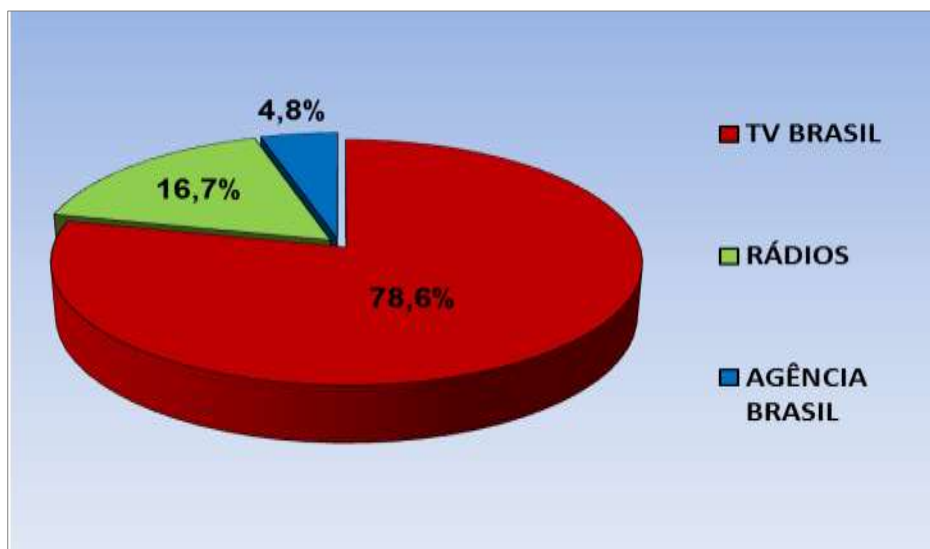
## Elogios

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “elogio”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	33	78,6%
RÁDIOS	7	16,7%
AGÊNCIA BRASIL	2	4,8%
EBC	0	0,0%
PORTAL EBC	0	0,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>42</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de elogios por veículo



FONTE: NAMBI-OUIDORIA/EBC

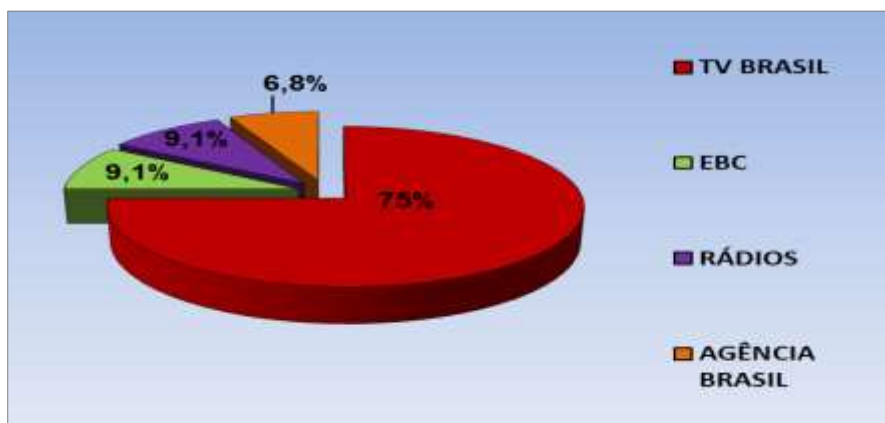
### Sugestões

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “sugestões”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	33	75,0%
EBC	4	9,1%
RÁDIOS	4	9,1%
AGÊNCIA BRASIL	3	6,8%
TV BRASIIIL INTERN.	0	0,0%
PORTAL EBC	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUIDORIA/EBC

### Percentual de sugestões por veículo



FONTE: NAMBI – OUIDORIA/EBC

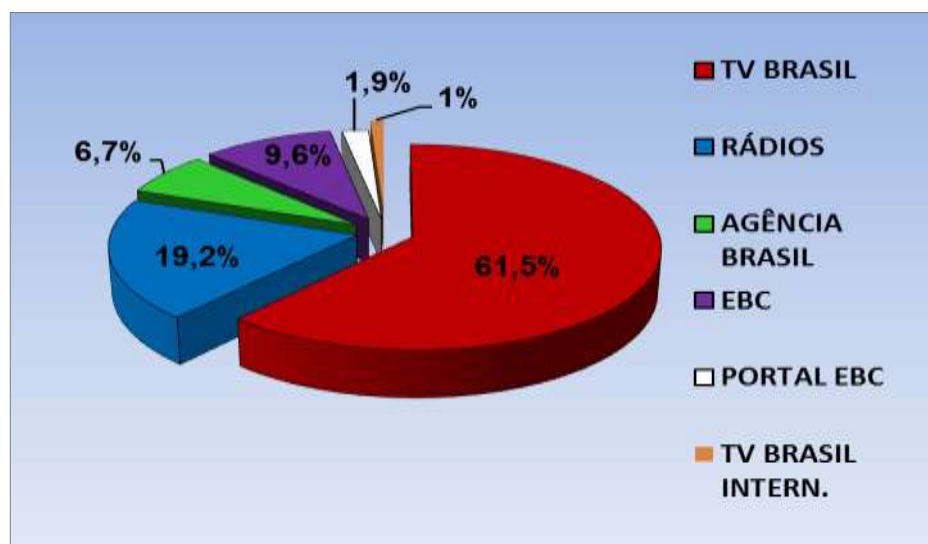
## Pedidos de Informação

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “pedidos de informação”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	64	61,5%
RÁDIOS	20	19,2%
AGÊNCIA BRASIL	7	6,7%
EBC	10	9,6%
PORTAL EBC	2	1,9%
TV BRASIL INTERN.	1	1,0%
<b>TOTAL</b>	<b>104</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de pedidos de informação por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

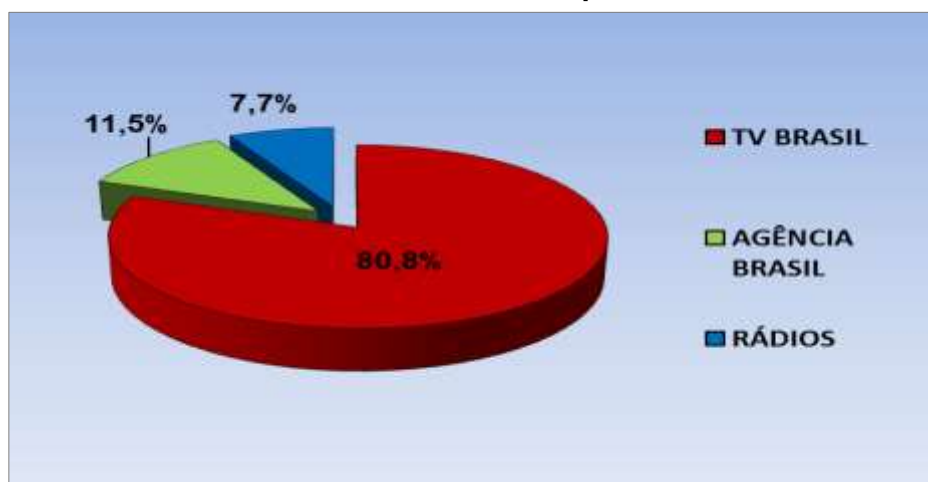
## Comentários

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “comentários”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	21	80,8%
AGÊNCIA BRASIL	3	11,5%
RÁDIOS	2	7,7%
PORTAL EBC	0	0,0%
EBC	0	0,0%
TV BRASIL INTERN.	0	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>100,0%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de comentários por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

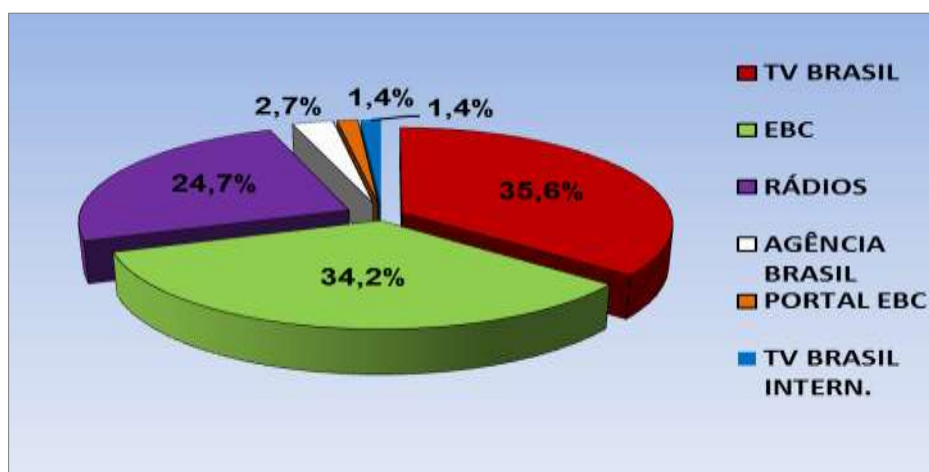
### Serviços

Na tabela, o quantitativo e o percentual das manifestações registradas como “serviços”, e a mesma informação no gráfico, para visualização mais imediata:

VEÍCULO	QUANT	%
TV BRASIL	26	35,6%
EBC	25	34,2%
RÁDIOS	18	24,7%
AGÊNCIA BRASIL	2	2,7%
PORTAL EBC	1	1,4%
TV BRASIL INTERN.	1	1,4%
<b>TOTAL</b>	<b>73</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Percentual de serviços por veículo



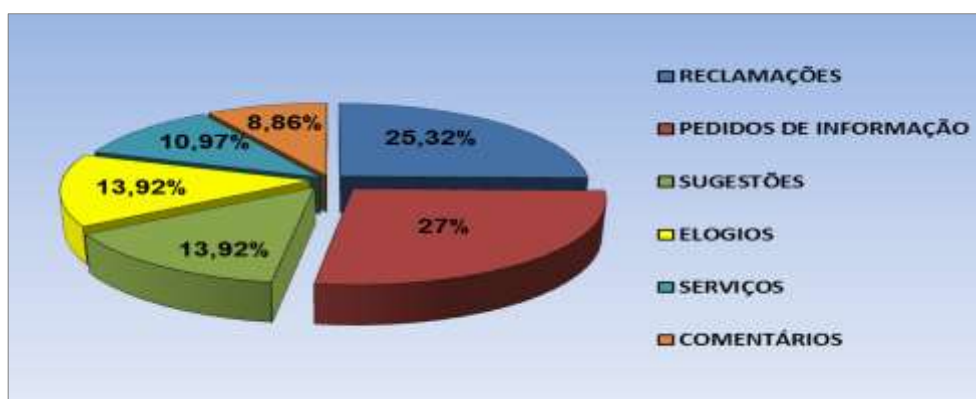
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Quantitativo de atendimentos por veículo

### TV Brasil

A Ouvidoria recebeu nos mês de novembro 237 manifestações direcionadas à TV Brasil. Destas, o maior número é de pedidos de informação (64) e reclamações (60). Seguidos de sugestões (33), elogios (33), serviços (26), e comentários (21). O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações

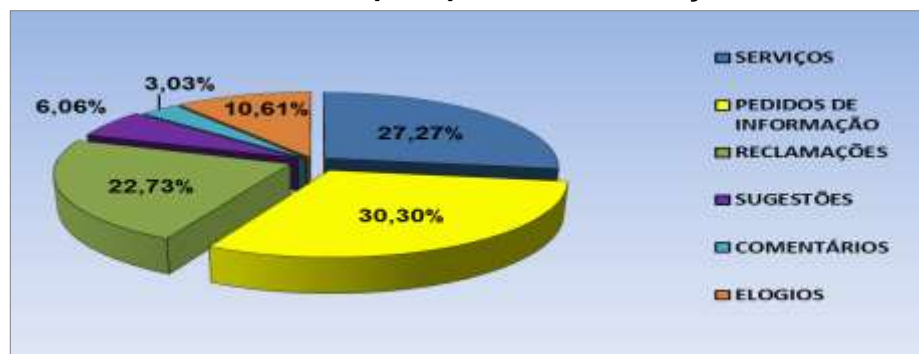


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu nos mês de novembro 66 manifestações dirigidas às rádios. A maior parte das demandas foram pedidos de informação (20) e serviços (18). Em seguida vêm reclamações (15), elogios (7), sugestões (4) e comentários (2). O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

Percentual por tipos de manifestações



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

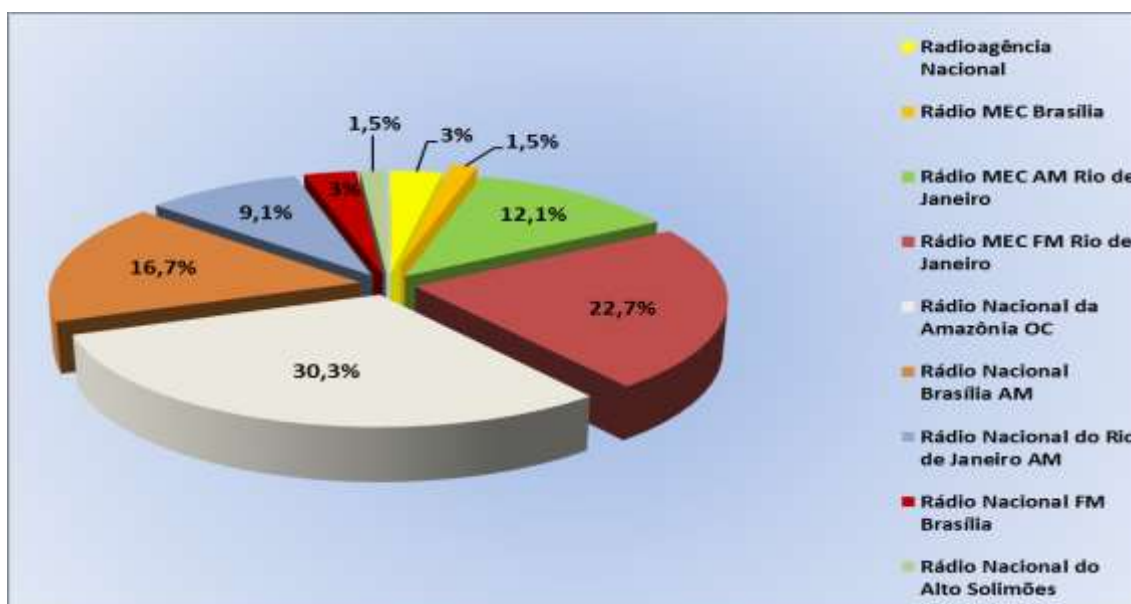


VEÍCULO	Reclam.	Elogio	Suges.	Coment.	Serviço	Pedido	TOTAL	%
Radioagência Nacional	1	0	0	0	0	1	2	3,0%
Rádio MEC AM Brasília	0	0	0	0	1	0	1	1,5%
Rádio MEC AM Rio de Janeiro	5	1	0	0	0	2	8	12,1%
Rádio MEC FM Rio de Janeiro	4	4	2	0	2	3	15	22,7%
Rádio Nacional da Amazônia OC	1	0	0	2	12	5	20	30,3%
Rádio Nacional Brasília AM	4	1	0	0	2	4	11	16,7%
Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM	0	1	2	0	0	3	6	9,1%
Rádio Nacional FM Brasília	0	0	0	0	0	2	2	3,0%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	1	1	1,5%
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>17</b>	<b>21</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

FONTE: NAMBI- OUIDORIA/EBC

As rádios com maior quantidade de demandas são a Nacional da Amazônia OC (30,3%) e a MEC FM Rio de Janeiro (22,7%), seguidas por: Nacional AM Brasília (16,7%), MEC AM do Rio de Janeiro (12,1%), Nacional AM do Rio de Janeiro (9,1%), Nacional FM Brasília e Radioagência (3% cada) e MEC AM Brasília e Nacional Alto Solimões (1,5% cada rádio). O gráfico a seguir apresenta a distribuição dos processos nas diferentes rádios da EBC.

### Percentual de manifestações por rádio

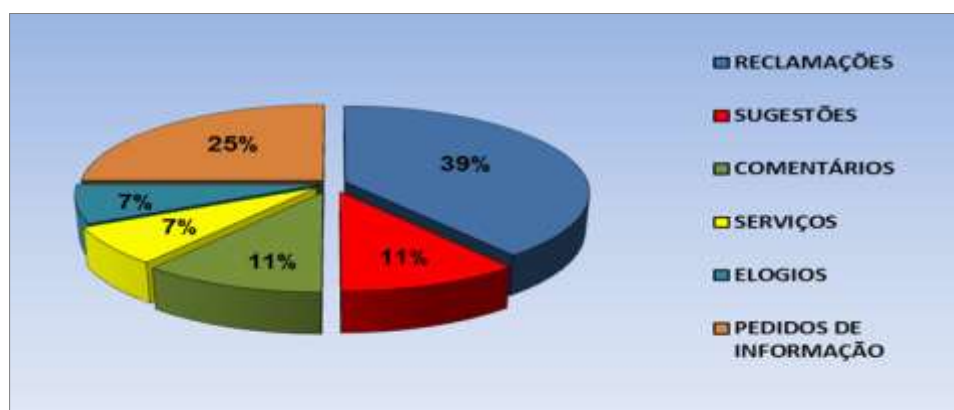


FONTE: NAMBI- OUIDORIA/EBC

## Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu nos mês de novembro 28 manifestações referentes à Agência Brasil. Deste quantitativo, 11 manifestações foram por reclamações, 7 pedidos de informação, 3 sugestão, 3 comentários, 2 serviços e 2 elogios. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

### Percentual por tipos de manifestações

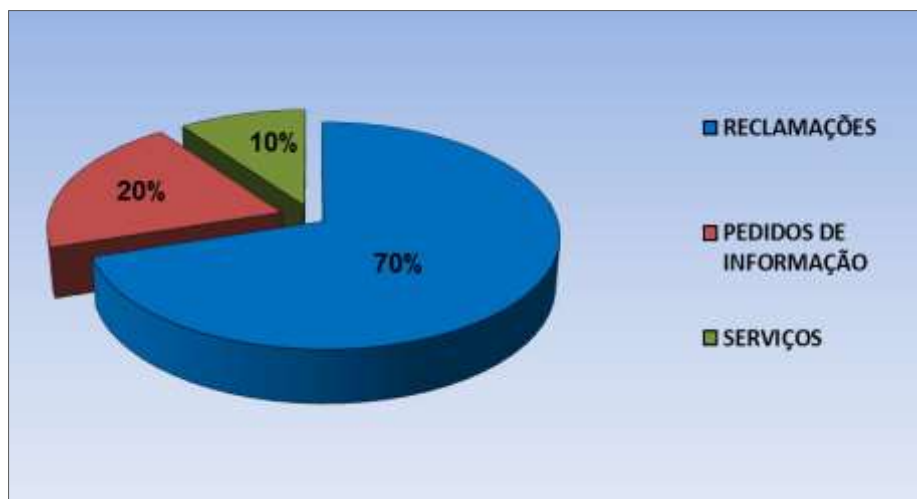


FONTE: NAMBI- OUIDORIA/EBC

### Portal EBC

A Ouvidoria recebeu nos mês de novembro 10 manifestações direcionadas ao Portal da EBC. Destas, o maior número é de reclamações (7). Pedidos de informação (2) e serviços (1). Não há registo de comentários, elogios e sugestões. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações.

### Percentual por tipos de manifestações

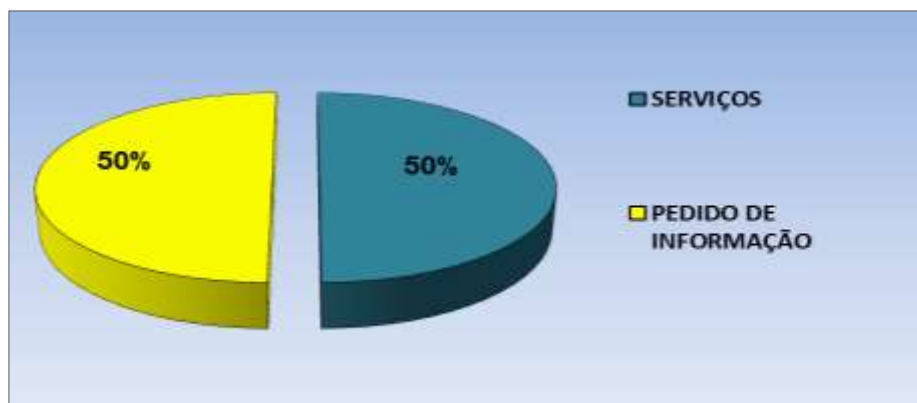


FONTE: NAMBI- OUIDORIA/EBC

## TV Brasil Internacional

A Ouvidoria recebeu nos mês de novembro 2 manifestações referentes à TV Brasil Internacional. Destas, 1 serviço e 1 pedido de informação. Não há registro de comentários, elogios, sugestões e reclamações. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

**Percentual por tipos de manifestações**

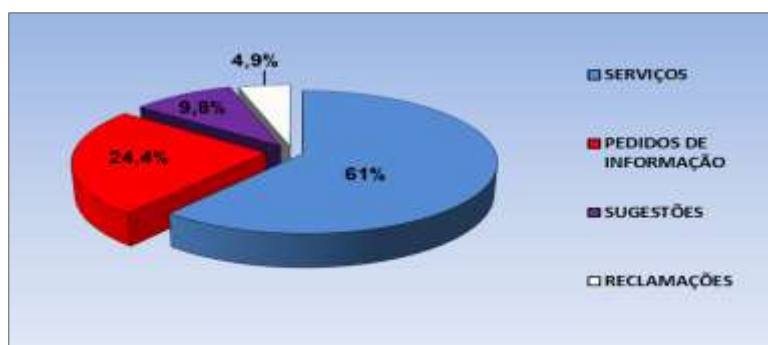


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## Empresa Brasil de Comunicação - EBC

A Ouvidoria recebeu nos mês de novembro 41 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. Deste quantitativo, 25 manifestações foram por serviços, 10 pedidos de informações. Seguidos de 4 sugestões, 2 reclamações. Não há registro de comentário e elogio. O gráfico a seguir resume a distribuição dos tipos de manifestações.

**Percentual por tipos de manifestações**



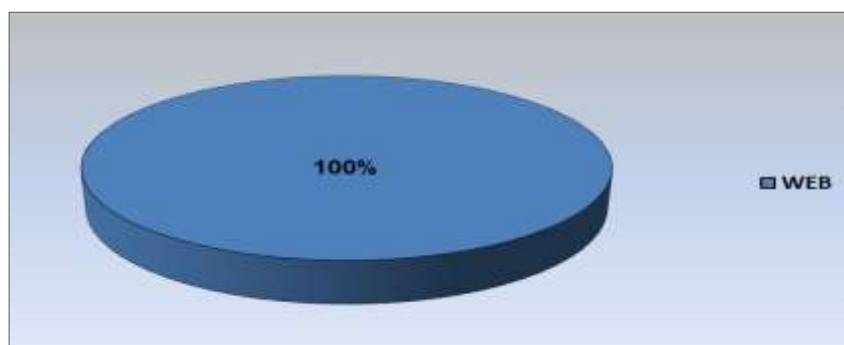
FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC



**SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC**

O SIC registrou em novembro 22 pedidos de informação, todos foram recebidos via *web* (e-SIC).

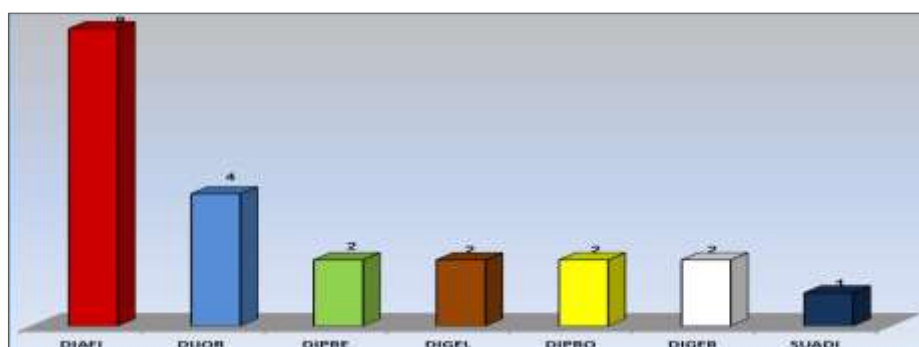
### Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FORNTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

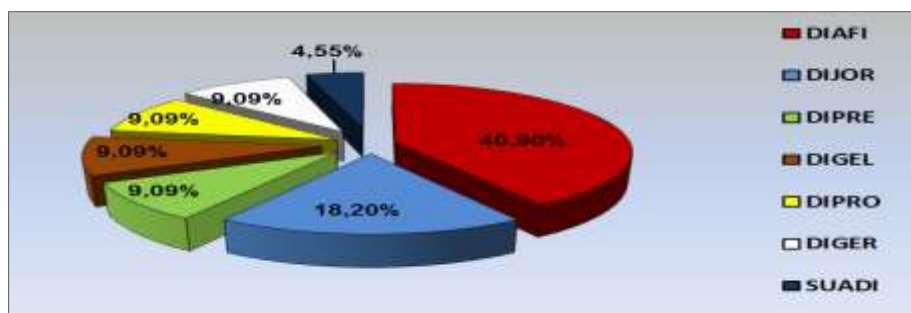
Os pedidos de informações e recursos registrados em novembro são apresentados a seguir por área de competência, em dados absolutos e percentuais. Alguns pedidos foram enviados para diferentes áreas.

### Pedidos de informações por área de competência



FORNTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

### Pedidos de informações por área de competência



FORNTE: 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. O Decreto de Acesso à Informação Nº 12.527 de 07 de Novembro de 2011 estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.

