



**Empresa Brasil
de Comunicação**

Relatório da Ouvidoria

Setembro

2016

Ouvidora-geral

Josefi Marques

Ouvidores-adjuntos

Aída Carla de Araújo

Beatriz Arcoverde

David Silberstein

Atendimento

Ana Cristina Santos

Daniel Teixeira

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Carlos Genildo

Monitoramento e Gestão da Informação

Jamily Souza

Sheila Lima

Tiago Martins

Apoio à comunicação

Wêdson França

Secretária

Edna Mamédio

Estagiário

Raimundo Lourenço

Sumário executivo

O Relatório da Ouvidoria relativo ao mês de setembro traz poucas análises em comparação às edições anteriores, devido aos realinhamentos na equipe da Ouvidoria – saída de ouvidores adjuntos, novos adjuntos em treinamento, férias de funcionários sem substituição etc. A Coluna da Ouvidoria também foi afetada por essas mudanças, sendo retomada nesta segunda quinzena de outubro.

Os programas da Ouvidoria nas rádios e na TV, conforme previsto na lei de criação da EBC, ainda não estão sendo veiculados, porque continuam aguardando a formação de uma equipe de produção.

Neste relatório, as análises de conteúdo da TV Brasil destacam as coberturas do julgamento do deputado Eduardo Cunha e do encerramento da Paralimpíada Rio 2016. No Portal e na Agência Brasil, a Ouvidoria chama a atenção para o uso do material das agências sem uma revisão e/ou edição e aponta a necessidade de se observar aspectos como localização geográfica nas matérias feitas por correspondentes da Agência em outros países.

Os comentários do público sobre os conteúdos dos diversos veículos também são apresentados de forma resumida; e as estatísticas sobre as mensagens recebidas pela Ouvidoria estão organizadas por categorias para cada veículo.

Joseti Marques

Ouvidora-geral

Sumário

Análise de conteúdo

TV Brasil

Julgamento que cassou mandato de Cunha teve pouco destaque nos telejornais ...6

Cerimônia de encerramento da Paralimpíada Rio 20167

Agência Brasil e Portal EBC

História mal contada9

Para quem a reportagem está falando? 10

Falha que não se deveria cometer e edição não poderia deixar passar 10

Sistema de Rádios

Preservação da memória da Nacional do Rio..... 12

Para além da notícia..... 13

Manifestações do público

TV Brasil..... 15

Agência Brasil e Portal EBC 18

Sistema de Rádios..... 21

Monitoramento e Gestão da Informação

Mapeamento das demandas 25

Processos pendentes..... 31

Estatísticas de atendimento 34

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC..... 41

Análise de conteúdo

Julgamento que cassou mandato de Cunha teve pouco destaque nos telejornais

Em 12/9, dia do julgamento do deputado afastado Eduardo Cunha, o Repórter Brasil Tarde, entrou ao vivo com as informações, diretamente da Câmara dos Deputados. Segundo a repórter, o presidente da Casa, Rodrigo Maia, disse que só abriria a sessão com a presença em Plenário de no mínimo 420, dos 513 deputados. A repórter dá informações importantes sobre como seria a sessão, mas fala com grande rapidez, o que dificulta o acompanhamento do seu raciocínio, até por quem domina o assunto.

Ela informa que terão 25 minutos para expor seus argumentos o advogado de defesa, o próprio Eduardo Cunha e também o relator. Só que faltou um detalhe não desprezível: 25 minutos no total das falas ou para cada um?

Sobre o assunto, o noticiário desta edição do Repórter Brasil, o da tarde, teve apenas essa entrada ao vivo. E encerrou da seguinte maneira: "É claro que você vai acompanhar a cobertura completa na segunda edição do Repórter Brasil". Faltou informar o horário de entrada, mesmo que fosse o habitual, às 19:45, quanto mais nesse dia de Paralimpíada, em que o telejornal estava programado para entrar 55 minutos mais tarde, às 20h40.

Sem dúvida, na segunda-feira, 12/9, este assunto dominou as atenções mesmo de quem não é habitualmente ligado no noticiário político. O Repórter Brasil Noite abriu, na escalada, com a Paralimpíada. Em seguida, é apresentado o assunto julgamento: "E vamos ver também: o Plenário da Câmara começa a julgar o deputado afastado Eduardo Cunha, por quebra de decoro." Sobre o assunto, somente esta frase. E a escalada segue chamando a solenidade em que a ministra Carmen Lúcia assumiu a presidência do STF, o filme que vai representar o Brasil na disputa do Óscar de melhor obra em língua estrangeira e os 80 anos da Rádio Nacional.

A matéria sobre o julgamento teve cinco minutos de duração e deu informações substantivas sobre o julgamento. O repórter, diferentemente do que aconteceu na edição da tarde, deixou claro que Eduardo Cunha, o advogado de defesa e o relator teriam 25 minutos "cada um" para apresentar seus argumentos. No final da matéria, o âncora anuncia: "Daqui a pouco você vai ver outras informações sobre a sessão de julgamento de Eduardo Cunha."

No final do telejornal, o âncora chama o repórter que estava, ao vivo, da Câmara, informando que aquela sessão poderia decretar a cassação do mandato do deputado afastado Eduardo Cunha. E entra o *stand up* do repórter com 50 segundos de duração.

A sessão de julgamento terminou depois da meia-noite com o desfecho conhecido da cassação do mandato. Não houve entradas ao vivo no meio da programação, informando os telespectadores sobre o andamento do julgamento, nem sobre o desfecho.

Cerimônia de encerramento da Paralimpíada Rio 2016

As imagens e áudios dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos foram de responsabilidade de uma empresa contratada – a Olympic Broadcast Services – pelas organizações promotoras dos eventos. Da mesma maneira aconteceu com o encerramento dos Jogos Paralímpicos, no domingo, dia 18/9, que foi transmitido na íntegra pela TV Brasil, colocando no ar as imagens e áudios gerados por essa empresa, e inserindo os comentários e explicações de três âncoras.

Não vamos analisar o que era de responsabilidade da empresa contratada, mas somente o que era de competência da TV Brasil. Logo no início foi lida uma crônica, cujo autor parecia querer levantar o ânimo de quem – a imensa maioria dos competidores – estava voltando para casa sem nenhuma medalha no peito. Foi uma iniciativa louvável, mas pareceu um exagero – é provável que até os 'sem medalha' tenham discordado. Diz o texto: “Quando me refiro às conquistas, não são só as vitórias, as medalhas, mas também as derrotas. No esporte, perder também é uma conquista. Quando se perde, se aprende. Então temos as medalhas de ouro, prata, bronze e a *principal*, a medalha da aprendizagem. Atletas que mostram ao mundo muito mais do que as histórias de superação mostraram.”

A certa altura, os apresentadores falaram sobre as imagens da Paralimpíada que mais tinham marcado cada um deles. Televisão é imagem, falava-se sobre imagens e, no entanto, elas não foram mostradas. Se tivesse havido planejamento, as imagens escolhidas poderiam ter sido editadas para serem exibidas no momento em que se referiam a elas.

Um dos apresentadores informa que o Japão será a sede dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos de 2020. Na realidade, a sede dos Jogos será a cidade de Tóquio, assim como já foram Los Angeles, Moscou, Pequim, Rio de Janeiro, etc. Um dos apresentadores usou “Paralimpíadas”, no plural, e algum tempo depois, a apresentadora falou, corretamente, em Paralimpíada, no singular. A forma Paralimpíadas, no plural, só deve ser usada quando a referência é aos Jogos ocorridos em mais de uma cidade. Olimpíada realizada em apenas uma cidade – por exemplo, a do Rio de Janeiro – deve aparecer no singular.

No momento em que atletas desfilavam com as bandeiras de seus países, um dos apresentadores informou que as de alguns deles, entre os quais Angola, Benin, Chipre, Guatemala e Honduras, estavam sendo conduzidas por voluntários. Mas não explicou por quê.

Em muitas oportunidades, as informações, explicações e/ou comentários dos apresentadores eram transmitidos sem a necessária redução do nível do áudio do evento. Muitas vezes eram duas falas competindo no mesmo nível, tornando muito difícil compreender determinadas palavras ou frases.

O prêmio Whang Youn Dai é conferido a um atleta e a uma atleta que tenham simbolizado o espírito paralímpico, independentemente do desempenho nos Jogos, de terem ou não conquistado medalhas. Há um processo de seleção que vai se afunilando até sobram os dois. Segundo os apresentadores, os finalistas foram escolhidos por um painel independente de juízes composto de membros do Conselho de Administração do IPC. Primeira questão: o que é IPC? Para os brasileiros trata-se do Índice de Preços ao Consumidor. No caso, deveria ter sido dito que era o Conselho de Administração do Comitê Paralímpico Internacional, de cujo nome em inglês – International Paralympic Committee – deriva a sigla misteriosa. Segunda questão: como

pode ser independente um painel formado por membros da entidade organizadora do evento? Merecia uma explicação.

Foram escolhidos Tatiana McFadden, nascida na Rússia e naturalizada norte-americana, e Ibrahim Al Hussein, que foi apresentado mais de uma vez, pelos âncoras, como atleta independente, da Síria. Em nenhum momento houve a referência clara à sua verdadeira condição, que é a de refugiado.

Independentemente das questões aqui levantadas, a TV Brasil acertou em cheio na decisão de transmitir os Jogos Olímpicos e Paralímpicos Rio 2016. O encerramento deste último evento foi um espetáculo inesquecível e emocionante, fechando com chave de ouro os dois ciclos de competições.

História mal contada

No dia 19/9, a Agência Brasil reproduziu uma notícia da parceira italiana Ansa (*Agenzia Nazionale Stampa Associata*) sobre mais um capítulo na história da tentativa do governo venezuelano de fazer valer seu direito de assumir a presidência rotativa do Mercosul no segundo semestre de 2016 (Leia a matéria [aqui](#)). Os dois parágrafos finais situaram as declarações do presidente Nicolás Maduro no contexto da reunião de cúpula do Movimento de Países Não Alinhados, realizada na semana anterior na ilha venezuelana de Margarita:

“A Venezuela assumiu no último final de semana a liderança do Movimento de Países Não-Alinhados (NAM, na sigla em inglês) durante cúpula realizada na ilha de Margarita. Na ocasião, Maduro voltou a dizer que o país sofre com uma ofensiva imperialista, que se estendeu por outros países da América Latina”. O bloco foi formado nos anos 1950, por países como Irã, Zimbábue, Cuba, Equador, Bolívia, El Salvador e Autoridade Palestina, que se diziam não alinhados com as potências mundiais em meio à Guerra Fria”.

O NAM, embora sem estrutura formal, tem uma força simbólica que já foi considerável em determinados momentos, devido ao prestígio dos seus principais fundadores: Nehru (Índia), Sukarno (Indonésia), Nasser (Egito), Nkrumah (Gana) e Tito (Iugoslávia) e à posição de neutralidade que defendiam em oposição à política internacional das grandes potências.

No entanto, dos países citados na matéria apenas um, Cuba, esteve presente quando a entidade foi criada em 1961. Naquela época os demais ou nem existiam como estados independentes ou eram aliados dos EUA. Na verdade, a lista apresentada na matéria corresponde aos países cujos líderes figuraram entre os poucos que participaram na cúpula na ilha de Margarita, em solidariedade ao presidente Maduro. Segue a relação de quando estes países se afiliaram ao NAM:

Irã: membro desde 1979 (ano da queda do Xá); Zimbábue: membro desde 1979; Cuba: membro desde 1961; Equador: membro desde 1983; Bolívia: membro desde 1979; El Salvador: nunca foi membro, participa na condição de observador, como o Brasil; Autoridade Palestina: membro desde 1976.

Embora a matéria tenha sido creditada à Ansa, no lead consta que “as informações são da Agência Ansa”, o que deixa margem à dúvida sobre até que ponto a matéria foi apenas a reprodução de um conteúdo divulgado pela agência italiana. De qualquer maneira, o fato é que, caso os parágrafos sobre o NAM tenham sido copiados da Ansa, a Ansa já corrigiu os erros apontados, pois agora estas informações não constam nem nas páginas na [Ansa Brasil](#), nem nas páginas da Ansa em italiano, inglês e espanhol. Enquanto isto, a matéria da Agência Brasil continua com a história mal contada.

Para quem a reportagem está falando?

No dia 21/9, uma matéria publicada às 19h10 pela Agência Brasil, sob o título *Representantes do setor automotivo pedem renovação da frota a ministro*, tratou de uma proposta de renovação da frota, apresentada como caminho para a retomada do crescimento da economia em bases sustentáveis por representantes do setor automotivo ao ministro de Indústria, Comércio Exterior e Serviços, Marcos Pereira. O conteúdo foi uma síntese de uma notícia divulgada mais cedo no site do ministério, com alguns trechos reproduzidos palavra por palavra (confira [aqui](#)).

Apesar das referências sumárias aos aspectos de sustentabilidade incluídos na proposta – especificamente a reciclagem de autopeças e a redução da emissão de gases poluentes produzida por veículos antigos – a reportagem não forneceu nenhum detalhamento sobre como a proposta pretende renovar a frota (de carros particulares), embora conste que o assunto vem sendo discutido há 3 anos. Uma contextualização histórica mínima faria referência aos procedimentos contemplados para a retirada dos veículos antigos, ou por imposições legais ou por incentivos à troca de veículos. As discussões destas questões não são mera abstração. Elas podem ser facilmente encontradas pelos leitores nos sites das entidades envolvidas na elaboração da proposta.

Sem estas referências, a reportagem deixa a impressão de que, em termos concretos, a "sustentabilidade" proposta tem mais a ver com a retomada do crescimento do setor automobilístico, com a geração de emprego e renda, que sua inserção em um modelo de desenvolvimento sustentável, no qual a substituição de velhos veículos por novos implicaria um conjunto de mudanças significativas para a sustentabilidade da matriz energética, a qualidade do ar, etc. Aliás, a palavra "sustentabilidade" está na moda e é frequentemente aplicada a situações onde "sobrevivência" seria a palavra mais apropriada.

A ausência da apresentação das medidas concretas que estão sendo discutidas vai contra a afirmação de que o jornalismo da EBC é voltado para a cidadania, pois o cidadão precisa destas informações para poder participar do debate, sem falar na tomada de decisões sobre seu próprio modo de transporte, individual ou público, no futuro. Sem uma abordagem que traduza tais questões em termos práticos, a expressão "jornalismo para o cidadão" corre o risco de se tornar apenas um lugar comum, como vem acontecendo com a palavra "sustentabilidade".

Falha que a edição não poderia deixar passar

Quando se trata de lugares distantes, há de se esperar que todo jornalista se precavenha contra equívocos na identificação das entidades geográficas/administrativas daqueles locais, embora ninguém esteja livre de cometer equívocos. Mas quando o veículo tem um correspondente no lugar, este tipo de erro não deveria ocorrer. Seria o equivalente, por exemplo, a um jornalista radicado no Brasil dizer que Campo Grande é capital de Mato Grosso, e não de Mato Grosso do Sul.

Em matéria publicada em 24/9, sobre mais um homicídio na recente série de homicídios múltiplos nos EUA, a reportagem, produzida pelo correspondente da Agência Brasil nos EUA, infor-

ma: "Um homem armado com um rifle matou cinco pessoas em um shopping center a 105 quilômetros de Seattle, capital do estado norte-americano de Washington" – (leia a reportagem [aqui](#)).

Seattle, com aproximadamente 650 mil habitantes, é a maior cidade no estado de Washington, mas a capital é Olympia, com cerca de 50 mil habitantes, a uma distância de 100 quilômetros ao sul de Seattle, no sentido contrário à localização da cidade onde os assassinatos ocorreram.

Esta não é a primeira vez que o correspondente da Agência Brasil nos EUA comete um erro deste tipo. No [Relatório de Janeiro 2016](#), a Ouvidoria chama a atenção para uma matéria sobre a disputa entre candidatos à nomeação do Partido Republicano para presidente, com a seguinte observação: "No parágrafo final da matéria [publicada em 24/12/2015], um comentário sobre a estratégia da campanha de outro pré-candidato republicano, Ted Cruz, constatou que 'seu objetivo é realizar uma turnê em Nevada, seguida de um giro pelas cidades mais conservadoras do país: Minnesota, Geórgia, Alabama, Tennessee, Arkansas, Oklahoma e Virgínia'. Os lugares citados não são cidades, são estados".

Preservação da memória da Nacional do Rio

O aniversário de 80 anos da Rádio Nacional do Rio atraiu a atenção de ouvintes, pesquisadores e apaixonados por rádio. Um ouvinte do Rio de Janeiro encaminhou para a Ouvidoria da EBC uma série de perguntas sobre a possível venda por parte da União do edifício A Noite, que abriga os estúdios, auditórios e equipamentos originais da Nacional do Rio. Ele relata que esteve no local quando era estudante e lá compreendeu a importância da emissora para a história da comunicação e da cultura brasileira.

“Espero que as novas gerações possam ter essa mesma oportunidade que um dia tive. Um país que se esquece e não aprende com o seu passado, tem maior dificuldade de evolução de seu povo”, afirma o ouvinte, que deseja saber a posição da EBC sobre o destino dos andares do edifício A Noite que abrigaram originalmente a Rádio Nacional do Rio. “Qual a posição administrativa da EBC com relação a volta da Rádio Nacional ao prédio? Há um pleno entendimento da relevância histórica daquele local para o país?”

Em razão dos 80 anos da emissora, os veículos da EBC produziram vários conteúdos sobre o passado e o presente da emissora. Um site especial trouxe áudios e fotos históricas, que ajudam a compreender as contribuições da rádio para a formação da identidade cultural brasileira. Ao longo da programação das rádios, foram exibidas entrevistas e reportagens sobre as comemorações, com a participação de artistas, pesquisadores e funcionários da Nacional do Rio.

A TV Brasil, que em julho já havia dedicado uma edição especial do programa “Caminhos da Reportagem” ao aniversário da emissora, exibiu matérias sobre a efeméride em seus telejornais. A Agência Brasil e a Radioagência Nacional também veicularam reportagens sobre os 80 anos da Nacional do Rio. Uma das matérias veiculadas pela Agência Brasil traz o posicionamento da Secretaria do Patrimônio da União (SPU) sobre a venda do edifício A Noite. O órgão informa que, “juntamente com o Ministério do Planejamento e os coproprietários do prédio, está sendo feita a formatação da licitação para venda do edifício”.

O processo licitatório, previsto para ser lançado em novembro de 2016, será público e aberto a qualquer interessado. Segundo a SPU, são coproprietários a União, o Instituto Nacional de Propriedade Industrial (INPI) e a Empresa Brasil de Comunicação (EBC). Apesar disso, nenhuma das matérias publicadas até agora pelos veículos da EBC traz o posicionamento da empresa sobre o destino do patrimônio histórico da Nacional do Rio, emissora a ela vinculada e hoje localizada no prédio da empresa na Lapa.

Seria importante que esse posicionamento fosse amplamente divulgado, tendo em vista o interesse público pelo tema e a apreensão dos ouvintes. Trata-se ainda de uma boa oportunidade de valorizar a rádio e apresentar seus novos projetos.

Para além da notícia

A cassação do deputado Eduardo Cunha, ex-presidente da Câmara, foi a principal pauta política da semana de 12 a 18/9. As rádios da EBC dedicaram um espaço significativo para essa cobertura, com reportagens, entrevistas e participações ao vivo ao longo da programação e das edições do Nacional Informa.

Na segunda-feira (12/9), dia da votação, uma matéria veiculada no Repórter Brasil trazia os detalhes da sessão marcada para a noite e adiantava os possíveis recursos dos aliados do parlamentar, que foram detalhados nas participações ao longo do dia. A equipe de reportagem acompanhou a votação à noite, atualizando rapidamente os ouvintes pelo Nacional Informa.

Na terça-feira (13/9), o Repórter Brasil trouxe uma reportagem bem completa do ponto de vista factual, com sonoras de parlamentares que votaram a favor e contra a cassação, além do relator do processo na Comissão de Ética e do próprio deputado cassado Eduardo Cunha. O uso do som ambiente de manifestantes que entoaram “Fora Cunha” no final da sessão favoreceu a compreensão do ouvinte sobre o clima do encerramento da votação.

Ainda na terça-feira, logo após o Repórter Brasil, o programa Revista Brasil trouxe a repercussão internacional da cassação do ex-presidente da Câmara e uma entrevista com o cientista político Newton Ferreira Marques. O entrevistado disse que a expressividade dos votos no dia anterior – 450 deputados a favor da cassação – mostra que o Congresso está atento ao clamor das ruas e sugere de forma veemente que a população se mantenha mobilizada para outras causas.

Apesar de ser um convidado habitual do programa, o cientista político ofereceu uma perspectiva restrita sobre o impacto da cassação do ex-presidente da Câmara para o sistema político-partidário brasileiro, bem como sobre o histórico de cassações no parlamento ou sobre a atuação de Eduardo Cunha enquanto esteve na presidência.

Uma análise no site das rádios mostra que, apenas em agosto, Marques esteve quatro vezes entre os entrevistados do Revista Brasil. Seria interessante que o programa diversificasse e ampliasse as fontes ouvidas para que possa cumprir o propósito já demonstrado de complementar a cobertura noticiosa com uma contextualização que leve em conta aspectos mais variados.

Manifestações do Público

No mês de setembro de 2016, a Ouvidoria da EBC recebeu 278 mensagens do público referentes à TV Brasil. Foram 59 reclamações, 72 elogios, 27 sugestões, 6 comentários, 72 serviços e 42 pedidos de informação. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

O assunto em destaque no mês foi a transmissão da Paralimpíada Rio 2016. Dos 72 elogios recebidos pela Ouvidoria, 53 foram para esse evento. Valquíria Barbosa Silva (processo 2461) elogiou a iniciativa da TV Brasil. “Parabéns pela linda abertura da Paralimpíada”. Outra telespectadora, Roseli Mendes (processo 2465), disse que a cobertura do evento “foi algo inédito os locutores respeitaram o seu público, pois nós participamos da festa pela televisão”. Renato Caravaca (processo 2458) disse não compreender “a razão de somente a TV Brasil ter a exclusividade das transmissões”. E Berth Leal (processo 2456) queria acompanhar a transmissão pela internet, mas não estava disponível.

A Diretoria de Jornalismo informou que “a TV Brasil foi proibida, por contrato, de transferir direitos de transmissão da Paralimpíada. A cláusula está prevista no contrato da EBC, gestora da TV Brasil, com a Globosat Programadora Ltda. A exceção foi a TV Cultura que também pagou pelos direitos de transmissão dos jogos em TV aberta. Mas, a TV Brasil só pôde ceder o sinal da Paralimpíada, para retransmissão pela TV Cultura, depois de obter autorização expressa da Globosat Programadora Ltda”. Sobre a transmissão pela internet, a gerência de Desenvolvimento de Sistemas Web disse que “por questões contratuais está autorizada a veicular a Paralimpíada apenas em território nacional. A WebTV, por retransmitir o sinal da TV Brasil Internacional, não contempla o evento em sua grade”.

A utilização da linguagem de sinais – Libras, na abertura e no encerramento da Paralimpíada também foi destaque entre a comunidade surda. Maria Heloisa dos Santos Morais Gomes (processo 2496), mãe de uma jovem surda disse que “ficou empolgada ao ver os dois profissionais atuando na transmissão da mensagem falada para a língua de sinais”. Para Thiago Carlos da Silva (processo 2487) a transmissão da TV Brasil “promoveu a acessibilidade comunicacional integral a todos os cidadãos brasileiros”. Roberta Marinho (processo 2514) parabenizou a emissora pela janela de Libras, na abertura dos jogos. “Vocês fizeram a diferença. Agradeço por mim, que sou intérprete e pela comunidade surda”. Já Gabriela Mattos (processo 2468), intérprete de Salvador (BA), disse que o marido dela é surdo e ficou muito emocionado com a transmissão. “Parabéns aos dois intérpretes que trabalharam com tanto profissionalismo e beleza! A TV Brasil está de parabéns pela iniciativa, porém é preciso que durante todo o evento tenha a janela com intérprete para a transmissão ser completa”.

A Diretoria de Jornalismo informou que “por determinação da OBS - Olympic Broadcast Services, empresa contratada pelo COI e IPC, não pôde colocar qualquer informação visual nas imagens geradas por eles. Só depois de solicitar e enviar modelo de como utilizaria essas informa-

ções em tempo real, foi autorizada a usar só onde não houvesse ação ou competição. Por isso, a Libras foi adotada somente nos discursos, comentários, abertura antes ou depois do início dos jogos e da cerimônia”.

A cobertura dos repórteres na Paralimpíada também foi alvo de críticas. A professora carioca Laise Alves de Carvalho (processo 2550), por exemplo, questionou a entrevista feita com o atleta Alan Fotenelle, classificado em quinto lugar na prova de atletismo. “Ele (o repórter) perguntou e depois comprovou a decepção do desempenho do atleta(...) Nós temos sempre é que parabenizar os nossos atletas pelos seus desempenhos”. A equipe de esporte respondeu “que a ideia é justamente demonstrar a capacidade dos atletas, conforme reforçou o Comitê Paralímpico Brasileiro durante encontro com jornalistas. Devemos tratar como desportistas que buscam cada vez mais resultados melhores e expressivos, sem haver nenhum tipo de tratamento diferenciado pelo fato de eles terem alguma deficiência física, visual ou intelectual”.

Luiz Felipe C. Ramos (processo 2437), também do Rio de Janeiro, assistiu, pela primeira vez, o programa “Stadium”, e disse que “o som apresentou muitos problemas de adaptação entre os quadros e houve momentos em que esteve deficiente mesmo. A apresentadora/âncora há que se preparar mais para o trabalho, mostrando mais segurança e cuidado na condução”. A Ouvidoria encaminhou as observações ao Atendimento Público – Engenharia EBC, que respondeu que “está encaminhando a demanda à área técnica, no Rio de Janeiro, para verificação e solução do problema apontado”.

A mudança do horário do programa “Sem Censura”, apresentado por Leda Nagle, também foi motivo de crítica. O telespectador Marcelo Antonio Correa (contrato 2440) lamentou a troca do horário para as 16h: “Sentimos muito a mudança do horário da nossa querida Leda Nagle (...) Um programa desta elevada categoria requer ser exibido próximo à chegada do telespectador em casa”. A Ouvidoria da EBC informou “que a partir do dia 22 de agosto de 2016, a TV Brasil passou por algumas mudanças em sua programação. Para mais detalhes, o telespectador pode acessar o link tvbrasil.ebc.com.br/noticia/2016-08-16-tv-brasil-faz-mudancasna-programacao. De toda a forma, também informamos que a definição da programação e conteúdos leva em consideração uma imensa diversidade de fatores e opiniões, na qual se inclui a do telespectador. A grade de horários é planejada para atender ao maior número de telespectadores possível e as mudanças dependem de uma série de critérios e não ocorrem com frequência”.

Outra transmissão ao vivo com audiência elevada foi a do Desfile de Sete de Setembro, em Brasília. Ismar Antonio de Gois Siqueira (processo 2466) parabenizou “a transmissão completa do desfile da Independência, em Brasília”. José Ananias Duarte Frota (processo 2495) achou “excelente a cobertura do desfile de Sete de Setembro”, assim como o militar aposentado, Admir Roberto Ronsoni (processo 2450), que se sentiu “muito orgulhoso, pois há 40 anos desfilava pela PE. Isso hoje ainda me deixa orgulhoso de ter servido à Pátria”.

A Ouvidoria recebeu ainda sugestões para que o logotipo da TV Brasil seja reduzido de tamanho. J.D.Nicoliji reclamou “do mau gosto” e disse “que o logotipo do canal atrapalhou a boa visão do desfile do dia 7, em Brasília”. As críticas foram enviadas à Diretoria de Jornalismo da EBC.

O telespectador, Gustavo Marques (processo 2444) entrou em contato com a Ouvidoria para reclamar das transmissões do Brasileirão: "Por que os jogos das séries C e D não estão sendo transmitidos?". A Diretoria de Jornalismo informou "que a suspensão foi necessária para possibilitar a cobertura da Paralimpíada Rio 2016, mas já haviam sido retomadas na sexta-feira (30/09), às 18h45, com o jogo entre Botafogo e o ABC, e no sábado (1/10), com o jogo entre o ASA e o Guarani". Ribamar Xavier (processo 2518), João Vítor (processo 2542), Vander Lucio de Nadai Vazzoler (processo 2547) e Felipe Almeida (processo 2554) também entraram em contato para fazer a mesma reclamação.

O Alexandre Jabbour (processo 2492) voltou a reclamar do sinal transmitido a partir das antenas no Morro da Mendanha. "Mais uma vez pergunto quando teremos o sinal digital canal 2.1 (41) no Morro do Mendanha, cidade do Rio de Janeiro, que vocês informaram que teríamos no ano passado e até agora nada". A Gerência Executiva de Engenharia e Operações de Rádio e TV da EBC deu a seguinte resposta: "Estamos trabalhando na solução de problemas técnicos de infraestrutura naquele local para viabilizarmos esta operação mas que, infelizmente, não estavam somente sob nossa alçada. Entretanto, esperamos finalizar ainda neste mês de outubro".

Agência Brasil e Portal EBC

No período de 1 a 30 de setembro, a Agência Brasil recebeu 32 demandas dos leitores. Foram 21 reclamações, 3 sugestões, 2 pedidos de informação, 2 elogios e 4 serviços.

Duas reclamações (Processos 281-AB-2016 e 282-AB-2016) denunciaram a retirada de uma matéria divulgada pela Agência Brasil em 2/9, com o título “Rita Freire critica extinção de conselho da EBC; Melo recorrerá de exoneração”.

Um leitor questionou: “Gostaria de saber o motivo da retirada do ar da notícia... Seria censura?”

Uma leitora perguntou: “Onde foi parar a matéria abaixo? Tiraram do ar por qual motivo?”

A Agência Brasil, depois de uma demora de 24 dias, enviou a seguinte resposta para repassar aos leitores:

“A matéria não poderia ter sido publicada sem que fosse cumprida a regra básica do jornalismo de ouvir todos os lados envolvidos na notícia. Sua produção feriu as diretrizes, normas e valores expressos no Manual de Jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) e no Plano Editorial da Agência Brasil [com os links dos dois documentos]. Em razão da extinção do Conselho Curador pela Medida Provisória 744, publicada em 2 de setembro passado, todas as notícias sobre o colegiado, que faz parte da história da empresa, estão preservadas e podem ser acessadas em qualquer tempo pelo link <http://www.ebc.com.br/institucional/conselho-curador>”.

Constata-se, porém, que a matéria que foi retirada não figura dentre os conteúdos disponíveis no link que foi fornecido. Além disso, a resposta da Agência Brasil foi contestada por um dos demandantes, que apontou outra matéria que, se a mesma lógica fosse aplicada, também teria que ser removida do site.

No que diz respeito à resposta da Agência Brasil, cabe observar que é praxe a Agência Brasil, quando recebe reclamações dos leitores sobre a parcialidade de determinada notícia, responder ou que a crítica proceda e será levada em conta em futuras matérias ou que outras matérias sejam publicadas com outras posições sobre o mesmo assunto.

A resposta da Agência a essa demanda permitiu contestações, já que a matéria foi reproduzida por vários outros veículos e continua disponível para consulta em sites da mídia privada, como os do Isto É e do Jornal do Brasil.

As respostas a outras duas reclamações recebidas em setembro (Processo 298-AB-2016) ilustram a praxe da Agência Brasil quando há denúncias de parcialidade no tratamento de determinado fato.

Na primeira (Processo 275-AB-2016), o leitor Antônio Lassance, de Brasília, comentou a matéria publicada em 01/09 “Economista diz que teto para gastos públicos deve ser prioridade do go-

verno": "Achei que a matéria fosse esclarecer o que é a PEC, o que prevê, quais suas consequências. A matéria é totalmente propagandística e nada tem de informativo. Não informa nem mesmo o número da PEC em tramitação. O dito especialista não analisa nada. Faz uma pregação, um sermão. Não informa como a PEC envolve áreas como saúde e educação. O que prevê a PEC? Que áreas serão afetadas? Os gastos com supersalários serão de fato congelados? Saúde e Educação não deveriam ser tratados de forma especial pela proposta? Nenhuma dessas perguntas foi feita? Lamentável a entrevista. Isso não é jornalismo. Fui atrás de informação e perdi meu tempo com propaganda".

A Suadi enviou a seguinte resposta ao demandante: "Agradecemos o contato e as críticas feitas em relação à reportagem. O tema do teto para gastos públicos é pauta recorrente na Agência Brasil e os aspectos apontados pelo leitor serão levados em consideração na produção dos próximos conteúdos".

Na segunda reclamação (Processo 298-AB-2016), sobre uma matéria publicada em 15/09 com o título "Ministro diz que reforma do ensino médio pode vir por medida provisória", o leitor Jorge Carvalho perguntou: "Onde está a posição do outro lado na reportagem?" A gerência de jornalismo da Agência Brasil respondeu: "a referida reportagem foi feita com base na declaração do ministro em um evento e registrada desta forma. O contraditório e o aprofundamento do debate foram feitos em reportagens posteriores, como esta 'Novo ensino médio dará autonomia a estados; entidades criticam falta de diálogo' publicada hoje [22/09]. A Agência Brasil seguirá acompanhando o debate a partir da ótica dos diversos autores envolvidos no processo da reforma do ensino médio".

Outra reclamação (Processo 305-AB-2016) chamou atenção a um dado errado em uma matéria publicada em dezembro do ano passado sobre o Estatuto do Desarmamento. De acordo com o leitor, os números citados referentes à quantidade de armas em posse da população no Brasil e nos Estados Unidos têm como base de referência cada grupo de cem pessoas, não de cem mil, como aparece na reportagem. A Suadi respondeu que "o dado da matéria estava realmente errado e já foi corrigido. Lamentamos o ocorrido e agradecemos a sua observação e o contato". Uma ressalva acrescentada no final da matéria acusa a correção: "**Texto alterado em 10/10/2016 para correção de informação. A relação entre armas e população considera o número de armamentos para cada 100 habitantes e não para cada 100 mil*".

Há, porém, outras ressalvas a se fazerem. O mesmo erro já tinha sido apontado na edição 233 do Boletim da Ouvidoria, de 12/1/2016, na análise "Uma boa matéria com pequenos deslizes" sobre a reportagem especial "Desarmamento sob ameaça", onde foi apresentada a cobertura completa do tema. Na reportagem especial e na tradução da matéria em inglês, o dado continua errado.

Houve também uma reclamação sobre a caracterização política apresentada em um conteúdo fornecido pela agência parceira Ansa. Segundo o leitor Júlio César Adiala, do Rio de Janeiro/RJ: "Leio a notícia sobre a desistência de Roma em sediar as Olimpíadas e no texto aparece escrito que a prefeita é do 'Movimento 5 Estrelas (M5S), partido populista antissistema que faz oposição ao governo de centro-esquerda de Renzi'. Quem na Agência Brasil classifica o M5S como populista? Por que? Não seria Renzi o verdadeiro populista na Itália hoje? Na mesma notícia

deixam de informar que o antigo prefeito, que é do partido de Renzi, saiu da prefeitura por conta de escândalos de corrupção. Acho que a editoria deveria ao menos evitar adjetivar os partidos se não apresenta sustentação a eles”.

Na resposta, a Suadi informou o seguinte: “a referida reportagem é de autoria da agência italiana Ansa, que é parceira da Agência Brasil na troca de conteúdos. Essa informação está identificada na matéria”. O leitor ficou satisfeito com a resposta: “Obrigado pelo esclarecimento. Vejo que a agência italiana é responsável pela adjetivação tendenciosa”.

A questão, porém, não é tão simples. Uma comparação com o texto original no site da Ansa revela que a Agência Brasil interferiu em partes do conteúdo, resumindo alguns trechos e eliminando outros. A adjetivação denunciada pelo leitor estava, de fato, presente no texto original, mas, diante dessas outras interferências, a Agência poderia ter eliminado os adjetivos ou deixado mais claro, com aspas, por exemplo, que sua autoria era da parceira italiana.

Três matérias foram objetos de elogios dos leitores: a matéria “Para Gilmar Mendes, prisão e soltura de Mantega foram confusas”, “pela isenção e objetividade do texto”; “TCU aponta falhas do DNPM que contribuíram para tragédia em Mariana”, “pelo excelente trabalho e conteúdo”; e uma matéria publicada em 2014 sobre hortas orgânicas – “Hortas comunitárias se multiplicam nas comunidades do Rio” -, “pela reportagem simplesmente maravilhosa”.

No período de 1 a 30 de setembro, o Portal EBC recebeu 15 demandas dos leitores. Foram 10 reclamações, 2 pedidos de informação e 3 serviços.

Cinco das reclamações foram relacionadas às dificuldades experimentadas por ouvintes que escutam as transmissões das emissoras de rádio através da internet (no site da EBC) ou através de aplicativos nos seus celulares. Na maioria destes casos, a Gerência Executiva de Web e Novas Mídias respondeu aos ouvintes que “devido a impedimentos técnicos foi necessário fazer temporariamente algumas alterações na distribuição do serviço das rádios pela internet, afetando exclusivamente o aplicativo das rádios. De qualquer forma o serviço se encontra estável e funcionando”.

Em outras duas reclamações, os internautas se queixaram de terem o acesso negado à página de Programação no site da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro. A Gerência de Infraestrutura e Atendimento respondeu, informando que o serviço de transmissão das rádios EBC do Rio de Janeiro na internet apresentou problemas técnicos que começaram na noite do dia 14/09 e só foi possível corrigir no meio da manhã do dia 15 e que os serviços já estavam normalizados.

Sistema de Rádios

No período de 1 a 30 de setembro, o Sistema de Rádios recebeu 79 demandas dos ouvintes. Foram 46 reclamações, 3 sugestões, 3 comentários, 9 pedidos de informação, 9 elogios e 9 serviços.

A maioria (78%) das reclamações foram dirigidas à Rádio Nacional do Rio de Janeiro AM e à Rádio MEC FM, 19 e 17, respectivamente. No primeiro caso, a queixa principal, manifestada em 15 das 19 mensagens foi a retirada da grade do programa "No Tabuleiro do Brasil", que, alias, já tinha sido removido da grade de outras três emissoras da empresa, sem explicação (veja a análise "Desencontro de informações: 'No Tabuleiro do Brasil'" nas páginas 43 a 45 do Relatório da Ouvidoria de outubro de 2015).

Nas palavras do ouvinte Nelson de Macedo Silva, do Rio de Janeiro/RJ (Processo 344-RJ-2016): "Como professor universitário da UFRJ, venho manifestar minha indignação com relação ao cancelamento do programa 'No Tabuleiro do Brasil', que foi, desde sua estreia, um dos programas mais importantes do rádio brasileiro. Por toda a contribuição que deu à cultura nacional, incorporando à sua programação artistas que nunca chegariam aos ouvidos da maior parte de nossa população, ele se tornou uma referência para todos os que desejavam um contato com as matrizes culturais de nossa terra, como um ponto de encontro das múltiplas vertentes culturais do Brasil, particularmente no âmbito da música regional. Não há como dimensionar a perda que todos sofremos com a sua ausência. Nesse sentido, nos dirigimos à Diretoria da EBC para que leve em consideração as expectativas do público ouvinte e reconsidere a retirada do programa, trazendo-o de volta à programação".

A coordenação da emissora enviou a mesma resposta a todos estes ouvintes: "Agradecemos ao ouvinte atento por sua preocupação, que também é nossa, mas infelizmente a empresa está com problemas sérios de falta de orçamento, portanto, não só o contrato com o excelente produtor Geraldo do Norte do Tabuleiro do Brasil, mas todos os contratos com produtores de programas que compõem as nossas grades, neste momento difícil não serão renovados. Esperamos que num futuro próximo possamos retomar a nossa parceria com o Geraldo do Norte e também com os outros excelentes produtores que enriquecem as grades das rádios EBC".

Outras reclamações foram impulsionadas por notícias de que o programa "Amigo da Madrugada", como radialista Adelzon Alves, estava fadado a ter o mesmo destino. Neste caso a resposta da gerência das emissoras do Rio de Janeiro foi a seguinte: "Em resposta ao que foi divulgado em alguns veículos de comunicação, informamos que o contrato com o produtor musical e apresentador Adelzon Alves está em processo de renovação. A expectativa é de que o Programa 'Adelzon Alves, o Amigo da Madrugada' volte a ser exibido em breve. Os contratos de outros programas das Rádios EBC também se encontram em processo de renovação".

Como consta nas páginas 35 a 36 e 48 a 49 do Relatório da Ouvidoria de julho deste ano, o texto desta resposta-padrão, que vem sendo utilizado desde a semana final de julho para atender as demandas sobre o programa do Adelzon Alves, "dava a entender que a empresa estava esclarecendo uma informação não procedente que estava sendo veiculada por alguns veículos de comunicação", ao invés de destacar a mudança na posição da empresa, que até então respondia em termos quase idênticos aos utilizados na resposta aos aficionados do programa do Geraldo do Norte.

Das 17 reclamações dirigidas à Rádio MEC FM, seis trataram de uma situação semelhante: a saída do programa "Sala de Música". Um dos ouvintes, professor Bernardo Karam, do Rio de Janeiro/RJ, escreveu (Processo 169-MF-2016): "Gostaria de externar a minha decepção ao saber que o programa 'Sala de Música', do Jornalista e Músico Jorge Roberto Martins, não existirá mais. Programa estruturado na pesquisa sobre a música em geral e particularmente na música instrumental, algo cada vez mais difícil de encontrar na programação de nossos meios de comunicação social. Tempos difíceis, em que inúmeras conquistas de nossa cultura estão sendo subtraídas de nosso convívio. Entre tantas indignações adendo mais esta, embora, sempre com a esperança que ela será revertida por ser indubitavelmente uma boa causa".

A coordenação da emissora enviou a seguinte resposta a todos estes demandantes: "Infelizmente pela atual conjuntura financeira que a EBC vem passando, no momento não foi possível renovar os contratos, aliás todos os contratos com os produtores que preenchem com conteúdo de ótima qualidade, as grades de programação das rádios EBC. Esperamos que essa situação se reverta em breve futuro e possamos mais uma vez contar com o profissionalismo e conteúdo do produtor Jorge Roberto Martins, com o Sala de Música, bem como de todos os outros programas que enriquecem e apresentam a rica diversidade musical brasileira e estrangeira. Gostaria de reiterar que o Sala de Música continua no ar da MEC FM, aos domingos às 23 horas, mas com reprises até que consigamos mudar esta situação."

Uma das demandas veio acompanhada por um comentário redigido pelo próprio produtor do programa. Ao mesmo tempo em que o comentário revela que o produtor agiu para estimular as demandas, ele levanta uma dúvida sobre a adequação da atribuição da decisão à conjuntura financeira da empresa, já que ele identifica sua participação como um trabalho "voluntário". Nas palavras do produtor Jorge Roberto Martins: "Amigos queridos, por entendimento da diretoria da EBC (Brasília), estão suspensas as transmissões de programas produzidos por voluntários. Sou um deles. Isto significa que o Sala de Música deixa de ser transmitido pela Rádio MEC até que haja uma decisão. Estou triste, confesso. O Sala de Música me ensinou, iniciou amizades, renovou-as, consolidou-as, colocou-me perto da excelência musical, marca do instrumentista brasileiro". A não ser que com "voluntários" ele quisesse dizer produtores externos que não são funcionários da empresa, entende-se que sua participação na produção do programa não onerava a empresa.

Lastimavelmente, 2011 foi o único ano em que o Relatório de Gestão da EBC incluiu informações sobre os valores dos contratos dos programas realizados através de parcerias ou por produtores independentes e o programa "Sala de Música" não aparece nesta relação, nem foram encontradas informações a este respeito nas outras rubricas financeiras disponíveis no site. Portanto, não foi possível averiguar o peso da produção no orçamento da empresa.

Outras cinco reclamações dirigidas à Rádio MEC FM apontaram falhas nas transmissões da emissora, sejam nos intervalos quando ficava fora do ar, sejam interferências (chiados) no sinal. A resposta a uma destas demandas (Processo 160-MF-2016) apontou a persistência de um problema técnico que continua sem solução e que, com diferenças apenas nos detalhes, tipifica as dificuldades enfrentadas por várias outras emissoras da empresa. Uma ouvinte de Nova Iguaçu/RJ telefonou à Ouvidoria acusando o grande número de interferências na Rádio MEC FM e informou que rádios evangélicas cruzam com o sinal da rádio, o que dificulta a recepção.

A Superintendência de Suporte das Rádios do Rio de Janeiro (SUSUP) respondeu:

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

Dois elogios à Rádio Nacional de Brasília FM deram destaque à transmissão ao vivo do Festival Móveis Convida de Brasília pelo programa “Café Nacional”. Um dos ouvintes comentou que “Foi muito legal poder acompanhar novas bandas autorais de Brasília e São Paulo”. Outro observou que “esse tipo de iniciativa é de extrema importância para fomentar a cadeia cultural e principalmente estreitar a relação entre o público e as produções culturais locais que carecem de um real apoio e divulgação! A transmissão foi excelente, dinâmica e muito oportuna!” A Ouvidoria informou aos dois ouvintes que seus comentários e elogios foram enviados aos produtores do programa Café Nacional da EBC para conhecimento e apreciação.

Monitoramento e Gestão da Informação

Mapeamento das demandas

TV Brasil

Reclamações

Em setembro a Ouvidoria recebeu 59 reclamações referentes à TV Brasil, que se distribuem conforme o quadro abaixo. O maior número de reclamações se refere a problemas com sinal: 12 reclamações (20%).

Reclamações – TV Brasil	Total
Problema com sinal	12
Reclamação sobre as transmissões das parolimpíadas	7
Reclamação sobre os comentaristas das parolimpíadas	5
Reclamação sobre a não transmissão do vôlei sentado	3
Reclamação sobre a retirada da grade do “Brasileirão série C e Série D”	3
Reclamação sobre mudanças no Repórter Brasil	3
Reclamação sobre placares ocultos nas transmissões das parolimpíadas	2
Reclamação sobre a programação da TV Brasil	2
Reclamação de mudança na programação ou não veiculação sem aviso-prévio	2
Reclamação sobre não transmissão da Parolimpíada ao vivo pela webtv	2
Reclamação sobre matérias tendenciosas no “Futurando ”	1
Reclamação da não transmissão da final do futebol de 5 das parolimpíadas	1
Reclamação sobre apresentadora do programa “Stadium”	1
Reclamação sobre mudanças na transmissão da missa	1
Reclamação da não transmissão da final de goalball nas parolimpíadas	1
Reclamação de falta de informações sobre as parolimpíadas no site	1
Reclamação sobre os comentaristas dos jogos série B	1
Reclamação sobre a grade horária da TV Brasil	1
Reclamação de cortes na transmissão da missa	1
Reclamação sobre mudanças de horário do “Sem Censura”	1
Reclamação da não disponibilidade do “Café Filosófico” na web	1
Reclamação sobre a falta de intérprete de Libras nas transmissões parolímpicas	1
Reclamação sobre a retirada da grade do “Thomas e seus Amigos”	1
Outros	5
Total	59

Elogios

No mês a Ouvidoria recebeu 72 elogios para a TV Brasil, conforme o quadro abaixo. Foram 51 elogios às transmissões das Paralimpíadas (70%).

Elogios – TV Brasil	Total
Elogio à transmissão das Paralimpíadas	51
Elogio às transmissões dos desfiles de 7 de setembro	8
Elogio à acessibilidade em LIBRAS nos jogos paralímpicos	3
Elogio ao “Diálogo Brasil”	2
Elogio à programação	2
Elogio ao “Caminho da Reportagem”	1
Elogio ao “Estação Plural”	1
Elogio ao “Arte do Artista”	1
Elogio ao “Samba na Gamboa”	1
Elogio ao “Retratos da Fé”	1
Elogio ao “Repórter Rio”	1
Total	72

Sugestões

No mês foram 27 sugestões para a TV Brasil e 17 sugestões de pauta para programas (62%).

Sugestões – TV Brasil	Total
Sugestão de pauta a programas	17
Sugestão de alteração no formato de exibição dos placares das paralimpíadas	3
Sugestão de mudança na grade de programação disponibilizada no site	1
Sugestão de mostrar os familiares dos atletas paralímpicos	1
Sugestão de transmissão da final de goalball nas paralimpíadas	1
Sugestão de transmissão da final de bocha nas paralimpíadas	1
Sugestão de mudanças na grade da TV Brasil	1
Sugestão de transmissão de jogos da Série C	1
Outros	1
Total	27

Agência Brasil

Reclamações

A Agência Brasil recebeu 21 reclamações, de acordo com o quadro abaixo. Foram cinco reclamações de erro de informação em matéria (23%) e três reclamações de falso conteúdo em matéria (14%).

Reclamações – Agência Brasil	Total
Reclamação de erro de informação em matéria	5
Reclamação de falso conteúdo em matéria	3
Reclamação sobre retirada de matéria	2
Reclamação da dificuldade de baixar material fotográfico de matérias	2
Reclamação de falta de informação em matéria	2
Reclamação de matéria tendenciosa	2
Reclamação de problemas com nome em matéria	1
Reclamação de informação desatualizada em matéria sobre o quadro de medalhas das parolimpíadas	1
Reclamação de uso do termo "presidenta" em matéria	1
Reclamação de erro em título de matéria	1
Outros	1
Total	21

Elogios

No mês recebemos dois elogios para a Agência Brasil.

Elogios – Agência Brasil	Total
Elogio pela isenção e objetividade em matéria	1
Elogio ao conteúdo da matéria	1
Total	2

Sugestões

A Agência Brasil recebeu três sugestões de pauta.

Sugestões – Agência Brasil	Total
Sugestão de pauta	3
Total	3

Portal da EBC

Reclamações

Recebemos 10 reclamações para o Portal da EBC.

Reclamação – Portal EBC	Total
Reclamação de problema de transmissões pela web	8
Reclamação de problemas técnicos no portal	2
Total	10

Não recebemos elogios nem sugestões para o Portal.

Sistema Público de Rádios

Reclamações

No mês setembro, as emissoras de rádio da EBC receberam 46 reclamações. A maior parte das reclamações foi sobre o fim do programa "No Tabuleiro do Brasil". Ao todo foram 15 reclamações (32%). Também recebemos nove reclamações sobre problemas com sinal (19%), sete reclamações sobre o fim do "Sala de Música" (15%) e três reclamações sobre o fim do "O amigo da madrugada" (6%).

Reclamações – Rádios	Total
Reclamação sobre o fim do "No Tabuleiro do Brasil"	15
Reclamação de sinal	9
Reclamação sobre o fim do programa "Sala de Música"	7
Reclamação sobre o fim do "O amigo da madrugada"	3
Reclamação sobre problemas de transmissão da Rádio Nacional AM e FM e Rádio Nacional Amazônia via web	3
Reclamação sobre problemas no site da rádio MEC FM	2
Reclamação sobre problemas de transmissão da Rádio Nacional do Alto Solimões via web	1
Reclamação sobre a programação da rádio MEC FM	1
Reclamação sobre mudanças no "Bate Papo Nacional"	1
Reclamação sobre propagandas políticas atrapalhando a programação da MEC AM	1
Reclamação sobre problemas com links para baixar arquivos em áudio	1
Reclamação sobre problemas com link da Rádio MEC FM	1
Outros	1
Total	46

Elogios

Recebemos nove elogios para as emissoras de rádio da EBC.

Elogios – Rádios	Total
Elogio à programação da MEC FM	5
Elogio ao “Café Nacional”	2
Elogio à programação da Rádio Nacional de Amazônia	1
Elogio à programação da MEC AM, FM e Rádio Nacional	1
Total	9

Sugestões

Para o Sistema de Rádios foram três sugestões.

Sugestões – Rádios	Total
Sugestões a programação da MEC FM	1
Sugestão de pauta	1
Sugestão de participação nas gravações em homenagem aos 80 anos da Rádio Nacional do Rio de Janeiro	1
Total	3

Processos penderes

Pendências de atendimento

Área Encaminhada	TOTAL
Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais	11
Diretoria de Jornalismo	9
Coordenação MEC FM	6
Superintendência de Suporte	5
Diretoria de Conteúdo e Programação	4
Diretoria de Produção	3
Gerência de Rede	2
Gerência de Comunicação	1
Coordenação Nacional do RJ	1
Coordenação MEC AM	1
Gerência de Rádios	1
Diretoria de Serviços	1
TOTAL	45

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

- 2 reclamações de erro de informação em matéria;
- 2 reclamações sobre o portal;
- 2 reclamações sobre Web Rádio;
- 1 pedido de informação sobre matéria;
- 1 pedido de informação sobre site da MEC FM;
- 1 pedido de informação sobre veiculação de programa no portal;
- 1 reclamação sobre as questões do ENEM;
- 1 reclamação sobre Web TV.

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Jornalismo tratam de:

- 4 pedidos de informação;
- 3 reclamações sobre mudanças no jornalismo da TV Brasil;
- 1 pedido de informação sobre veiculação de matéria;
- 1 pedido de informação sobre transmissão das Paralimpíadas.

Processos pendentes de resposta da Coordenação da Rádio MEC FM tratam de:

- 1 reclamação sobre falta de informação sobre concerto;
- 1 reclamação sobre erro de informação;
- 1 pedido de informação sobre a "Sala de Concerto";
- 2 pedidos de informação sobre música;
- 1 reclamação sobre a programação musical.

Processos pendentes de resposta da Superintendência de Suporte tratam de:

- 5 reclamações sobre o sinal da MEC FM.

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

- 3 pedidos de informação sobre programação da TV Brasil;
- 1 reclamação sobre programação da TV Brasil

Processos pendentes de resposta da Diretoria de Produção tratam de:

- 1 pedido de informação sobre Samba na Gamboa;
- 2 pedidos de informação sobre Sem Censura.

Processos pendentes de resposta da Gerência de Rede tratam de:

- 2 pedidos de informação.

Processo pendente de resposta da Gerência das Rádios trata de:

- 1 pedido de informação sobre concurso.

Processo pendente de resposta da Diretoria de Serviços trata de:

- 1 pedido de informação sobre Voz do Brasil.

Processo pendente de resposta da Gerência de Comunicação trata de:

- 1 pedido de informação sobre a EBC.

Processo pendente de resposta da Coordenação da Rádio Nacional RJ trata de:

- 1 pedido de informação.

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

- 1 reclamação sobre retirada de programa do ar.

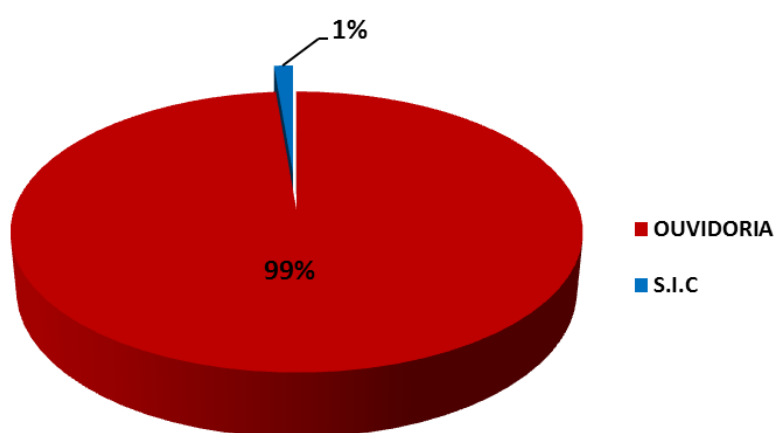
Estadísticas de atendimento

Ouvidoria em números

Percentuais de atendimento

A Ouvidoria da EBC contabilizou no período 607 atendimentos, são 599 referentes ao atendimento da Ouvidoria e 8 do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

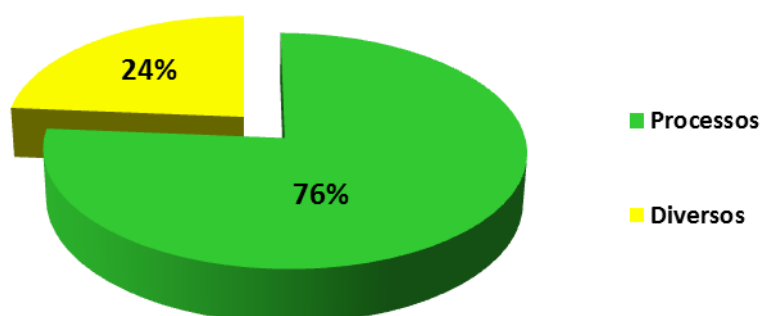
Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 599 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 457 (76%) geraram processos por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. As outras 142 (24%) manifestações foram respondidas aos usuários sem abertura de processo e são classificadas como "diversos" por não se referirem a assuntos pertinentes à EBC.

Percentual de atendimentos por relevância



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

As 457 manifestações que geraram processos distribuem-se entre os veículos, conforme demonstrado abaixo:

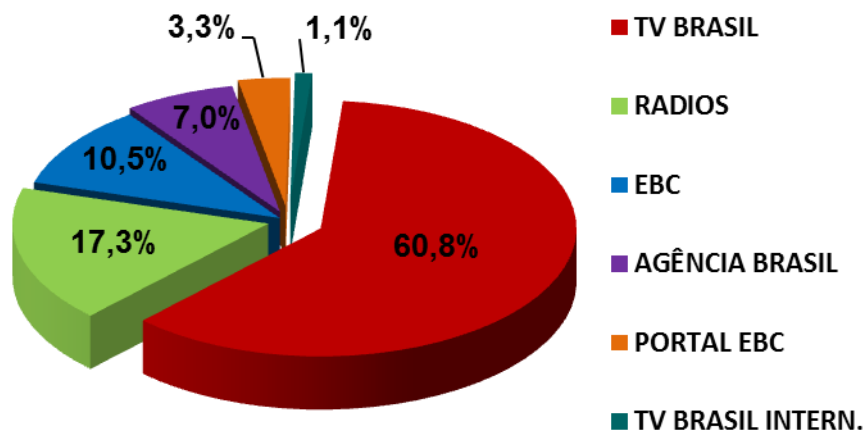
Manifestações por veículo

AGOSTO							
VEÍCULO	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
AGÊNCIA BRASIL	21	2	3	0	4	2	32
EBC	1	0	1	0	44	2	48
PORTAL EBC	10	0	0	0	3	2	15
RÁDIOS	46	9	3	3	9	9	79
TV BRASIL	59	72	27	6	72	42	278
TV BRASIL INTERNACIONAL	2	0	0	0	1	2	5
TOTAL	139	83	34	9	133	59	457

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

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

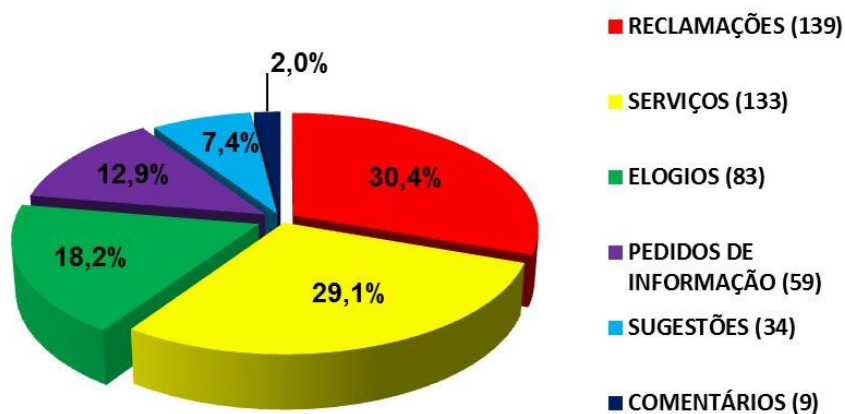
Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 69,6% dos atendimentos no período, contra 30,4% das reclamações.

Percentual das manifestações por categorias



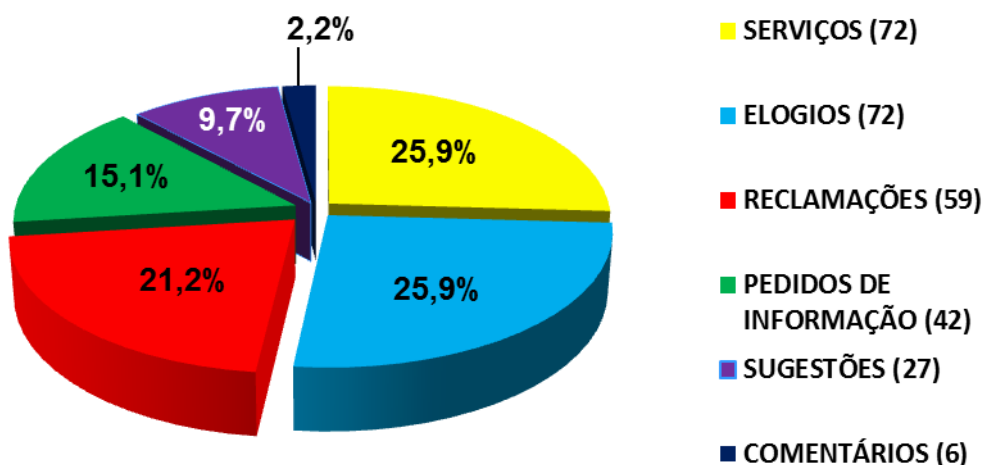
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Quantitativo de atendimentos por veículo

TV Brasil

A Ouvidoria recebeu 278 manifestações direcionadas à TV Brasil. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações

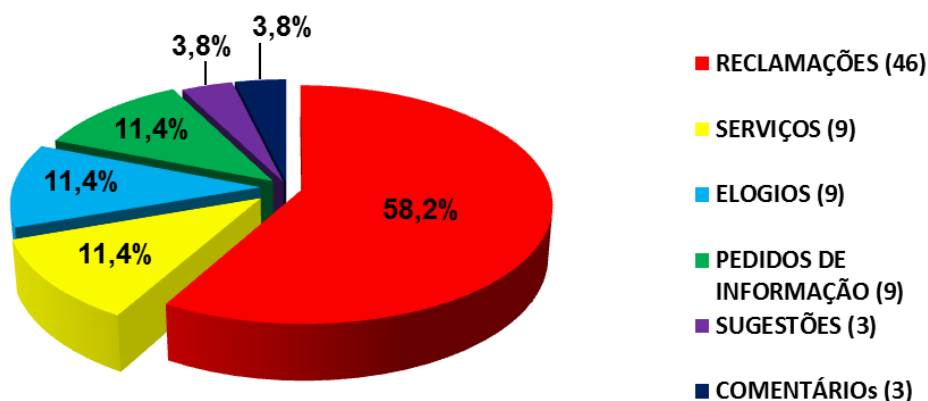


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu 79 manifestações dirigidas às rádios. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Distribuição de demandas por emissora de rádio

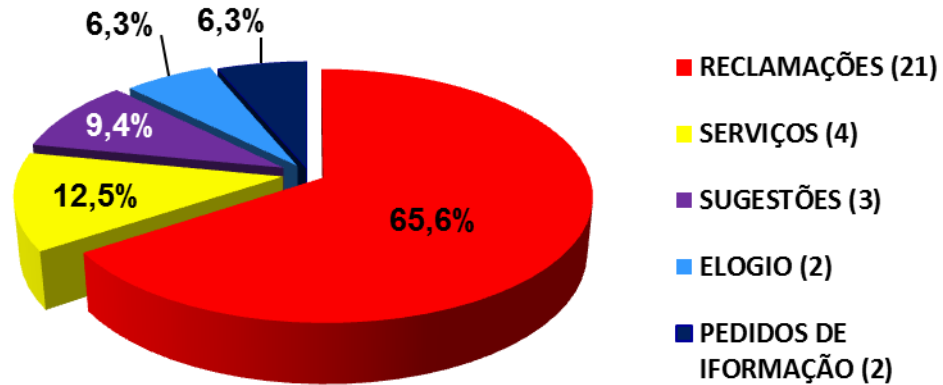
AGOSTO							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
RADIOAGÊNCIA	2	0	0	0	0	0	2
RÁDIO MEC AM –	1	0	0	0	0	0	1
RÁDIO MEC AM -	1	1	0	1	0	1	4
RÁDIO MEC FM -	17	5	2	2	0	5	31
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA	1	1	0	0	7	0	9
RÁDIO NACIONAL	2	0	0	0	2	0	4
RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES	1	0	0	0	0	0	1
RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO	19	0	1	0	0	2	22
RÁDIO NACIONAL	2	2	0	0	0	1	5
Total	46	9	3	3	9	9	79

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu 32 manifestações referentes à Agência Brasil. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações

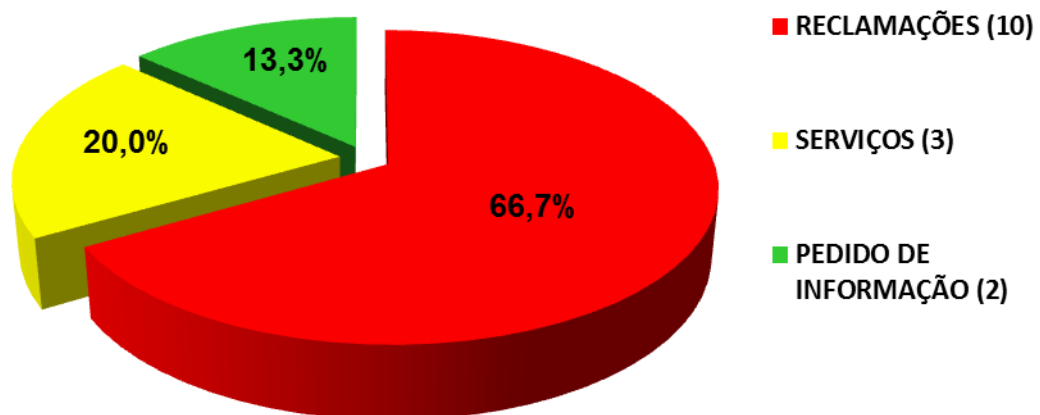


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Portal EBC

A Ouvidoria recebeu 15 manifestações direcionadas ao Portal da EBC. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Tipos de manifestações

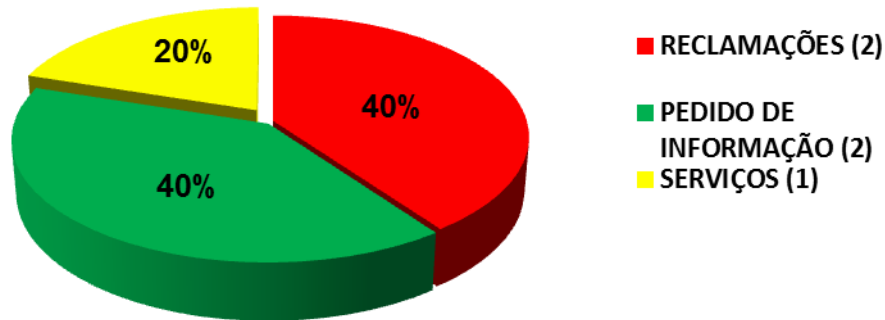


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

TV Brasil Internacional

A Ouvidoria recebeu cinco manifestações direcionadas à TV Brasil Internacional.

Tipo de manifestação

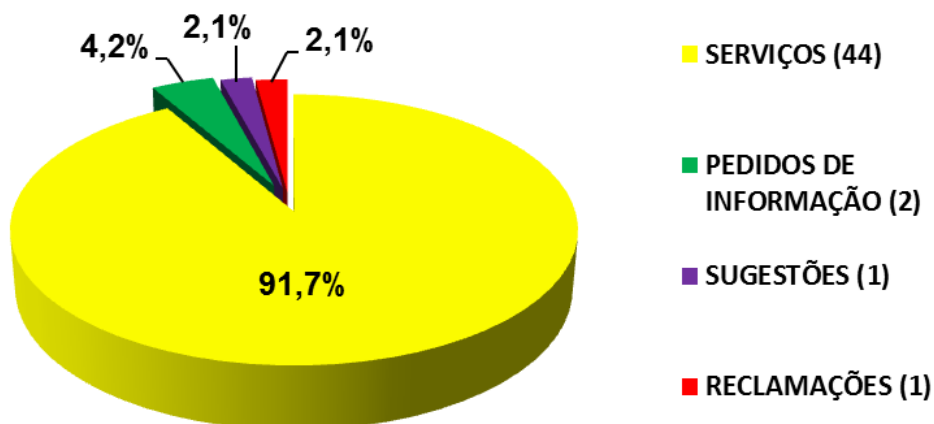


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Empresa Brasil de Comunicação – EBC

A Ouvidoria recebeu 48 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação – EBC, que seriam adequadamente direcionados a um atendimento do tipo 0800 ou “fale conosco”; não são atendimentos característicos de Ouvidoria. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Tipos de manifestações



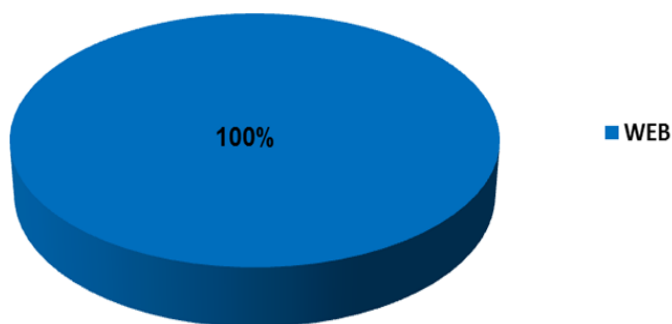
FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

SIC em números

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

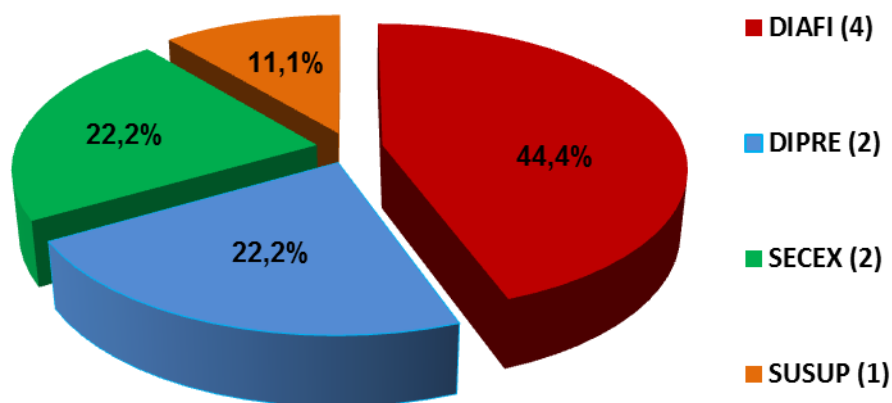
Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

Pedidos de informações por área de competência



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

Em conformidade com o que estabelece a Norma 104 da Ouvidoria/EBC e a Portaria Presidente - 185-A/2012 de 24/05/2012 as áreas têm 5 dias úteis para resposta. A Lei de Acesso à Informação N° 12.527 de 7 de Novembro de 2011 estabelece o prazo de 20 dias, prorrogáveis por mais 10 dias.