



**Empresa Brasil  
de Comunicação**

# Relatório da Ouvidoria

## Agosto

2016

**Ouvidora-geral**

*Josefi Marques*

**Ouvidores-adjuntos**

*David Silberstein*

*Márcio Bueno*

**Atendimento**

*Ana Cristina Santos*

*Daniel Teixeira*

*Gabriela Chaves*

*José Luiz Matos*

*Carlos Genildo*

**Monitoramento e Gestão da Informação**

*Jamily Souza*

*Sheila Lima*

*Tiago Martins*

**Apoio à comunicação**

*Wêdson França*

**Secretária**

*Edna Mamédio*

**Estagiário**

*Raimundo Lourenço*

---

# Sumário

## Análise de conteúdo

### TV Brasil

<i>Repórter Brasil</i> : Novo horário e velhos problemas .....	6
<i>Stadium</i> : Telespectadora questiona repetições .....	7
<i>Diálogo Brasil</i> , uma estreia sem entusiasmo .....	9
<i>Palavras Cruzadas Brasil</i> : Atropelos da reestreia .....	10
TV Brasil: cobertura do julgamento do impeachment .....	11
Impeachment, a decisão .....	13

### Agência Brasil e Portal EBC

Redundância nas ilicitudes.....	16
Tradução equivocada .....	17
Agência vai mal na foto nessa Olimpíada.....	17
Uma contagem que não foi explicada .....	18
Guia das Modalidades Olímpicas é mal utilizado.....	18
Uma contradição do tipo escreveu, mas não leu.....	20
Widget desatualizado .....	21
Quando a emenda fica pior que o soneto .....	21
Competir assim é difícil.....	22
Paradoxo e discrepância em texto jornalístico.....	22
Lacunas da reportagem sobre jovem brasileira detida nos EUA.....	23

### Sistema de Rádios

A Terra é bem maior.....	25
Cobertura discreta da decisão dos senadores.....	25
Fala aí, Google Map... ..	26
<i>História Hoje</i> : Detalhes do resumo de uma longa história.....	27

Tom oficialista atrapalha a credibilidade da notícia .....	28
A dor é anônima na rádio pública .....	29
<i>História Hoje</i> : O risco da generalização sobre sexo na história da pílula .....	32
Cruzando a linha do interesse público, esbarrando no comercial.....	32
O acompanhamento do processo de impeachment .....	33
<b>Ouvidoria nos veículos da EBC</b>	
Programas da Ouvidoria .....	37
Colunas da Ouvidoria.....	37
<b>Manifestações do público</b>	
TV Brasil.....	41
Agência Brasil e Portal EBC.....	43
Sistema de Rádios.....	46
<b>Monitoramento e Gestão da Informação</b>	
Mapeamento das demandas .....	50
Processos pendentes .....	56
Estatísticas de atendimento .....	58
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC.....	65

# Análise de conteúdo

## *Repórter Brasil: Novo horário e velhos problemas*

O telejornal Repórter Brasil, edição das 13h00 de segunda-feira, 22/8, fez no geral uma boa cobertura do último dia da Olimpíada do Rio de Janeiro. O jornal mudou de horário, mas ainda apresenta problemas. Por exemplo, o telão do estúdio continua posicionado atrás da apresentadora. Sempre que tem que dialogar com um repórter, é obrigada a ficar de costas para o telespectador.

Logo no início do primeiro bloco, a apresentadora diz que o momento é de fazer um balanço da organização, do legado para a cidade e da participação dos atletas brasileiros. “E é exatamente esse o assunto de uma entrevista coletiva convocada pelo presidente do Comitê Rio 2016.” E entra o repórter chamado, diretamente do local onde seria realizada a entrevista: “Deve começar daqui a pouco essa entrevista que foi convocada por Carlos Arthur Nuzman, que é o presidente do Comitê Organizador da Rio 2016 e também presidente do Comitê Olímpico Brasileiro”.

Criou-se, portanto a expectativa de que a coletiva seria exibida, ao vivo, no telejornal. No entanto, o repórter que estava no local ao final da passagem chamou um outro e não se falou mais no assunto. Nem para dizer que a entrevista não entrou porque estava atrasada e que entraria no Repórter Brasil da noite. Mais uma observação sobre o repórter que entrou ao vivo diretamente do local onde seria realizada a entrevista. Ele demonstrou muita segurança, transmitiu informações importantes, mas a sua fala foi muito rápida, o que causou o atropelo de algumas sílabas.

Em outra reportagem, quando falava o vice-presidente do Comitê Paralímpico Internacional, o brasileiro Andrew Parsons, houve um corte no meio de uma palavra para outro VT. Parsons dizia: “Eu convoco a população brasileira, é mais que um convite, vamos responder a esse desa [corte brusco - neste ponto entra a chamada “Salve Jorge” com imagens do cineasta Jorge Furtado, e ele dizendo: “é quando começou a internet, twitter e facebook”]; nesse ponto volta a entrevista de Parsons, que já está em um ponto mais à frente.

Mais adiante, uma repórter entra ao vivo diretamente do Congresso e demonstra nervosismo. No final da fala, ela chama uma reportagem, gravada por ela mesma. No VT, não se nota nervosismo, mas o áudio é estranho, parecendo que o off foi gravado em ambiente não adequado. Nesta matéria, várias frases apresentavam impropriedades:

- “Desde que assumiu a Casa, Rodrigo Maia...” [o deputado assumiu a 'presidência' da Casa]
- “A última votação prevista é a cassação de Eduardo Cunha, marcada para 12 de setembro.” [dois problemas: 1 – não se trata da votação da cassação do deputado e sim do parecer

que pede a cassação; 2 – e não se trata da cassação de Eduardo Cunha e sim do mandato de Eduardo Cunha]

– “Projetos importantes, como a desvinculação de receitas da União, que flexibiliza o Orçamento da União, não conseguem quórum para ser apreciado.” [além da repetição de 'União' na mesma frase, há dois erros de concordância]

A matéria sobre a convocação da Seleção Brasileira pelo técnico Tite foi coberta em boa parte com imagens de praças vazias, sem nenhuma relação com o texto que dizia que o ouro na Olimpíada tinha ajudado a devolver o entusiasmo aos brasileiros. Não havia o menor sinal de entusiasmo. O local escolhido para a gravação da passagem também não combinava com o texto.

### *Stadium: Telespectadora questiona repetições*

Na terça-feira (23/8) a Ouvidoria recebeu uma reclamação da telespectadora Lucieny Prado (Processo 2357-TB-2016):

“Gostaria de fazer uma observação sobre os programas do começo da tarde de hoje, 23/08/16. Assistindo ao Repórter SP, Programa Stadium e Repórter Brasil, observei que além de ser utilizada a mesma pauta de esportes, aproveitaram os mesmos VTs sobre futebol de cegos e perda de patrocínio do atleta Ryan Lotche, que passaram de forma repetida 3 e 2 vezes, ao longo desses programas, respectivamente. Peço a gentileza de revisarem essa dinâmica, pois fica muito chato assistir material repetido em menos de 1h”.

A mesma repetição foi observada pela Ouvidoria no mesmo dia e nos dois dias seguintes nas edições noturnas dos programas Stadium, das 19h00 às 19h45, e Repórter Brasil, na faixa horária seguinte, das 19h45 às 20h30. Na terça-feira (23), os assuntos repetidos foram a prisão de cambistas pela venda ilegal de ingressos para os Jogos Olímpicos e a exclusão dos atletas paralímpicos russos. Na quarta-feira (24), os assuntos repetidos foram o desvio de verbas do Ministério de Esporte, destinadas a várias modalidades paralímpicas e a preparação da equipe paralímpica de tiro desportivo. Na quinta-feira (25), os assuntos repetidos foram a suspensão da goleira Hope Solo da equipe feminina de futebol dos EUA, o aumento nas vendas de ingressos para os Jogos Paralímpicos e o acendimento da tocha paralímpica. Em todos estes casos as matérias não foram idênticas, mas os fatos foram os mesmos e algumas partes das reportagens foram iguais.

Em relação à reclamação da telespectadora, a Diretoria de Jornalismo respondeu, no mesmo dia (23): “Agradecemos seu contato e sua audiência. A sua crítica é bem-vinda e já é de conhecimento da equipe de telejornalismo da TV Brasil, bem como da direção da empresa, via Ouvidoria da empresa”.

Então, se o problema da repetição já era do conhecimento da equipe, porque nenhuma medida foi tomada para evitá-la? A repetição é aceitável na TV por assinatura, onde os telespectadores têm mais opções para assistir os programas nos horários de preferência, mas é contraproducente para manter a audiência na TV aberta, especialmente quando o intervalo é curto e os programas são consecutivos.

A partir desta constatação, surge a indagação: Com a adição das duas edições diárias do Stadium durante a semana em horários imediatamente anteriores ao noticiário, pretende-se continuar a transmitir matérias sobre esportes no Repórter Brasil?

Além disso, a decisão de adicionar as edições diárias do Stadium à grade gera outros questionamentos. Dentre eles, como pretende-se produzir material suficiente para justificar a alocação de 75 minutos diários à cobertura de esportes? Com a cobertura dos Jogos Paralímpicos deverá haver material suficiente para abordar assuntos ligados ao esporte na maneira que o Manual e as resoluções da EBC orientam, dando atenção às modalidades que recebem menos cobertura na TV convencional, com a participação de representantes dos segmentos que são normalmente excluídas dessas atividades, mas depois?

Na edição de quarta-feira à noite, a Ouvidoria observou uma possível resposta aos nossos questionamentos no seguinte comentário da apresentadora do programa: "Agora voltamos à nossa vida normal. Chega da Olimpíada. (...) Bola rolando no Brasil". Nas três edições noturnas que foram vistas, o futebol profissional masculino, com os gols da rodada, o calendário de jogos e os comentários já respondem por aproximadamente 15% do tempo ocupado pelos conteúdos do programa: um pouco mais que 5 minutos do total de 32, já que treze minutos ou mais são gastos nos 4 intervalos. Sem os Jogos Paralímpicos, a tendência será para este percentual aumentar.

A cobertura do futebol profissional masculino não é excluída pelas normas da empresa, mas a decisão de incluir a transmissão dos jogos das séries B e C do Campeonato foi justificada como uma forma de atrair audiências para os outros conteúdos da emissora e a própria cobertura deveria oferecer um olhar diferente daquele da TV convencional. O que a Ouvidoria observou nos comentários, porém, não fugiu da regra, mesmo quando o assunto pedia um outro olhar. Na terça-feira, por exemplo, ao abordar as dificuldades enfrentadas pelo novo técnico do Corinthians, Cristóvão Borges, o fato de ele ser negro foi ressaltado por um dos comentaristas: "O Cristóvão é negro e técnico negro no futebol brasileiro sofre preconceito. Vários já falaram sobre isto, que têm dificuldade de trabalhar em grandes clubes. O Cristóvão já passou por dificuldades, também, e ele sofre com outro problema que é substituir Tite. Isto pesa, esse de entrar em clube que tem treinador com muita história?"

O aspecto da discriminação racial, que mal foi levantado foi trocado por outra linha de raciocínio, não recebeu nenhum aprofundamento na discussão, que acabou mais focada nos problemas causados pelas cobranças das torcidas. Durante os seis minutos da discussão, a questão só voltou, superficialmente, uma vez, na observação de uma comentarista convidada: "Agora os preconceitos, a forma que vai administrar isso, acho que [Cristóvão] está administrando muito bem, dentro do grupo, que é mais que importa. A torcida, ela é hoje muito inconstante. Hoje ela te ama, amanhã te odeia".

Os comentários a respeito de alguns outros fatos tampouco mostraram uma qualidade acima da convencional. Em relação ao comportamento do nadador norte-americano, Ryan Lochte, por exemplo, um dos comentaristas observou que ele se cansou de ficar na sombra do seu rival Michael Phelps. Houve, porém, comentários instrutivos, como, por exemplo, sobre como as diferenças organizacionais entre o Comitê Olímpico Internacional e o Comitê Paralímpico Internaci-



onal influíram nas respectivas decisões sobre a abrangência da exclusão dos atletas russos de participarem nos Jogos.

Houve algumas falhas técnicas. Na edição de quarta-feira (24), a música que introduziu o quarto intervalo do programa começou a tocar enquanto a apresentadora e o comentarista ainda estavam conversando. Na edição de 12h30 de segunda-feira (22), em três ocasiões quando ele [comentarista] não estava falando, um repórter que aparecia na tela no fundo do estúdio ficou olhando para alguém do lado de fora da tela e uma vez ele conversou com alguém que também estava do lado de fora da tela. Na edição noturna no mesmo dia, enquanto passava uma reportagem gravada sobre as conquistas nos Jogos Olímpicos, houve um barulho no fundo e de repente a voz da repórter. Depois, durante um bate-papo com 2 comentaristas no estúdio, as falas dos comentaristas ficaram muito baixas, quase inaudíveis. Em seguida a repórter reconheceu o problema no áudio e cortou para o VT de uma reportagem, feita por ela mesma, sobre a vitória do Brasil no vôlei masculino. Quando o bate-papo foi retomado, o áudio dos comentaristas tinha melhorado.

### *Diálogo Brasil, uma estreia sem entusiasmo*

O programa Diálogo Brasil estreou na terça-feira, dia 23/8, com pouquíssima informação, ao público, sobre como será, se haverá apresentador fixo ou se haverá rodízio, qual será a estrutura etc. O texto inicial resumiu todos os esclarecimentos a uma única e genérica frase, na voz da apresentadora:

*“Olá, você acompanha a partir de hoje o programa Diálogo Brasil. Toda semana um bate-papo diferente sobre os mais variados assuntos da atualidade. No programa de estreia, nós vamos falar sobre os Jogos Paralímpicos que acontecem entre os dias 7 e 18 de setembro no Rio de Janeiro. E a gente conversa com Leomon Moreno, atleta paralímpico da Seleção Brasileira Masculina de Goal Ball. Boa noite, Leomon Moreno.”*

Foi um diferencial importante convidar a repórter Carla Maia, que é cadeirante, para entrevistar o paratleta. No entanto, faltou material ilustrativo. Por exemplo, a certa altura, a apresentadora diz que assistiu à entrega de medalhas na Paralimpíada da Finlândia e só ouviu a citação do nome do entrevistado, mas não entendeu que diziam que ele tinha sido o artilheiro da competição. Podíamos ter exibido esse trecho. Em seguida, o entrevistado diz que a equipe do Brasil foi campeã do Parapanamericano, exibiu sua medalha de ouro, mas não foi exibida a imagem do recebimento da medalha, nem da partida que garantiu o ouro.

No primeiro intervalo, foi exibida uma chamada que se chocava com um programa de enaltecimento dos paratletas, de muitas pessoas que, mesmo presas a cadeiras de rodas, lutam por seus sonhos e se tornam vitoriosas. A chamada era de um programa com Marcelo Yuca, que é cadeirante. Diz o off: “Milhões de fãs / Ele esteve muitas vezes entre a vida e a morte / Nove tiros / E uma vida pela frente.” Em seguida entra o próprio artista: “Vou melhorar por dentro. Mas eu não vou admitir cadeira de rodas de jeito nenhum.”

Este programa, assim como outros da faixa de reflexão, estão carentes de material ilustrativo, de imagens para cobrir as falas e de intervenções externas. Há o risco de cansaço do telespectador com uma coisa que tende a ser monocórdia.

## *Palavras Cruzadas Brasil. Atropelos da reestreia*

O programa Palavras Cruzadas Brasil reestreou em 24/8, depois de alguns meses fora da grade de programação da TV Brasil. Na abertura do programa, lida pelo apresentador, não houve qualquer referência a este fato (a reestreia) nem à questão de quem comandaria a atração e quais foram as mudanças em relação a formato, cenário, ou então se seria mantida a mesma fórmula. Era como se o programa não tivesse existido antes, sendo interrompido há tão pouco tempo.

Disse o apresentador:

“Boa noite! O programa Palavras Cruzadas Brasil está começando agora. O convidado desta noite é o escritor e jornalista Ignácio de Loyola Brandão, autor de 37 livros. Recebeu este ano o Prêmio Machado de Assis da Academia Brasileira de Letras pelo conjunto da obra. (...) Há mais de 10 anos é cronista do jornal O Estado de São Paulo”.

Uma das participantes, a jornalista Vanessa Casalino foi quem, mesmo *en passant*, referiu-se à atração, que faz parte da nova faixa de programas de reflexão: “Boa noite, (apresentador), boa noite, minha colega (a jornalista de O Estado de São Paulo Maria Fernanda Rodrigues), boa noite Loyola, boa noite especialmente a você que está em casa na nossa nova faixa das oito e meia aqui na TV Brasil.”

Durante sua primeira fala, o que evidenciou falha da pesquisa, Ignácio de Loyola Brandão corrigiu informações constantes da abertura lida pelo apresentador: “Eu queria fazer duas correções. Primeiro, são 43 volumes publicados”. Neste ponto, ouve-se nitidamente a voz do apresentador ao fundo: “Ah, tá vendo.” E prossegue o escritor: “Em segundo, eu estou no jornal O Estado de São Paulo há 23 anos”.

Apesar dos problemas que apresentou, a escolha do convidado, que está completando 80 anos de idade, deu consistência ao programa, tendo momentos que marcaram, sendo um deles quando discorreu sobre a censura sofrida na época da ditadura militar.

Talvez por ser o programa de reestreia, só houve uma pergunta enviada por um telespectador via Facebook. Diz o âncora: “Henrique dos Santos Araújo, de Belo Horizonte, pergunta: 'A literatura no Brasil apresenta uma baixa média de leitura. Quarenta e quatro por cento da população não lê e trinta por cento nunca comprou um livro. Os índices são consequência do nível da educação no país? O que a educação precisa para melhorar?’” Erros primários de língua portuguesa devem ser evitados em quaisquer circunstâncias. Mais ainda se estamos reproduzindo um texto no qual o autor questiona o (baixo) nível da educação no país. No entanto, pelo menos uma impropriedade do texto do missivista foi mantida. “44% da população não lê” ainda se admite porque a concordância pode ser feita com 'população'. Mas o trecho seguinte está incorreto. O verbo comprar teria que concordar necessariamente com 30% e ir para o plural: “30% nunca compraram um livro”.

Em várias oportunidades, o âncora, por titubear em várias oportunidades, aparentava não ter lido antecipadamente os textos que estavam no teleprompter.

No encerramento, o âncora finalmente falou em reestreia, mas muito ligeiramente: “Quereria muito agradecer a presença de você aqui no programa, Loyola, na reestreia do programa. Quereria

agradecer à Maria Fernanda, à Vanessa, o programa, nós voltamos com o programa na quarta-feira sempre às oito e meia da noite, logo depois do Repórter Brasil. Até lá.

Um detalhe que deve ser discutido ou rediscutido pela equipe é a questão de como tratar o entrevistado. Nesta edição, pareceu um excesso de intimidade o tratamento dispensado, que foi de 'Loyola' e de 'você'.

## TV Brasil: cobertura do julgamento do impeachment

O primeiro dia do julgamento do impeachment da presidenta afastada Dilma Rousseff, no Congresso Nacional, teve uma cobertura acanhada, sem grande relevância, porque ofereceu apenas registros parciais em termos do conjunto dos acontecimentos. As entradas, ao vivo, do plenário do Senado Federal, foram feitas pelo programa especial "Impeachment – decisão", em inserções que cumpriam a função de plantão de notícias. Em um único momento, após o discurso da presidenta afastada Dilma Rousseff, uma mesa, extemporânea e que durou apenas aquele momento pós-discurso, com convidados de posições contrárias, promoveu uma espécie de debate. O programa, embora tenha prometido "uma cobertura completa" do julgamento do impeachment, com entonação enfática da apresentadora, restringiu-se a entradas protocolares, que não traziam informações relevantes, mas meramente ilustrativas. E mesmo assim em meio a uma programação totalmente voltada ao público infantil.

A sessão ainda não havia começado e o foco da informação da primeira entrada, às 9h, foi o atraso da presidenta, a chegada dos senadores e aspectos técnicos do rito, como o local por onde a presidente entraria, quem ela traria como convidados, quanto tempo teria para falar etc. Após a participação da repórter, a apresentadora repetiu os pontos principais que foram trazidos e informou que a TV Brasil iria transmitir, ao vivo, a íntegra do discurso da presidente afastada Dilma Rousseff.

A segunda entrada da transmissão, por volta das 9h40, atualizou, de forma adequada, as informações sobre a chegada de Dilma que, por essa informação, chegou pontualmente ao Senado, sendo recepcionada por simpatizantes, de quem recebeu flores, mas que ficou em uma sala aguardando ser chamada para a sessão, que teve início cerca de quarenta minutos depois do horário previsto. A abertura da sessão e o discurso de Dilma foram transmitidos na íntegra.

Em seguida, a apresentadora o fez o resumo da fala da presidenta e chamou a participação da apresentadora do telejornal Repórter Brasil que, em outro estúdio, estava com dois convidados – o professor de Direito Público da UnB, Marcelo Neves, e o cientista político do Ibmec, Márcio Coimbra. Pelo hábito de apresentar a edição noturna do telejornal Repórter Brasil, a âncora abriu o programa com um "boa noite" aos telespectadores, o que não foi emendado no ato do equívoco. Mas ao apresentar os convidados, a apresentadora os cumprimentou com um "bom dia".

O professor de direito público da UnB fez a análise do discurso da presidenta afastada, reforçando os aspectos de defesa elencados por ela. Embora em tom equilibrado e tecnicamente coerente, a fala do professor era de anuência aos argumentos apresentados por Dilma. O cientista político do Ibmec cumpriu o papel do contraditório, defendendo, até mesmo com certa

ênfase, os argumentos daqueles que são a favor do impeachment. A fala do convidado foi interrompida para dar entrada à repórter, no Senado. As repórteres aproveitaram a suspensão da sessão devido à manifestação de apoio, por parte do plenário e de convidados, à presidenta afastada, para fazer entrevistas. A primeira entrevista, com o senador Cássio Cunha Lima (PSDB/PB), foi longa, dando espaço para que o senador repetisse os argumentos da acusação, com críticas à postura da presidente durante o discurso.

Voltando ao estúdio ao fim da entrevista, a âncora, de forma adequada, informa que depois a repórter voltará com entrevistados que são a favor da presidenta, para dar equilíbrio e mostrar os dois lados em questão. E convidou o cientista político que fora interrompido a dar sequência a seu raciocínio. A âncora reafirma que está diante de dois convidados com visões diferentes, e pede que falem do aspecto técnico que está em julgamento, dando a palavra ao professor que discorda da tese de crime de responsabilidade.

A âncora interrompe também esse convidado, para dar entrada à repórter com a entrevista ao senador Randolfe Rodrigues (Rede/AP). A fala do senador também foi extensa, com tempo equilibrado em relação à entrevista anterior.

Voltando ao estúdio, os convidados tiveram um pequeno entrevero. A falas dos dois estavam desequilibradas nas suas posições, não porque a âncora ou a produção tivesse participação nisso, já que trouxeram as posições antagônicas, mas porque o cientista político do Ibmec, favorável ao impeachment, tinha um discurso de retórica política, ao contrário do professor da UnB que apresentou sua posição com argumentações técnicas e teóricas, atendendo às perguntas da âncora.

Neste momento, o áudio da apresentadora principal vaza por sobre a fala da âncora que está conduzindo a entrevista. Em uma espécie de sussurro ela pergunta à produção se deve chamar a repórter que está no Senado. Os vazamentos desse tipo têm sido recorrentes em transmissões ao vivo na TV Brasil. E esta não é a primeira vez que nos referimos a isso. Em seguida, a apresentadora principal volta e encaminha para a reportagem, no Senado.

Ao fazer o encerramento desse módulo, a apresentadora informa que a cobertura do julgamento do impeachment, no Senado Federal, terá entradas ao vivo de hora em hora – e isso foi às 11h06. Depois disso, voltaram os desenhos animados, entrou a edição do programa Stadium, propaganda eleitoral e o Repórter Brasil edição da tarde, às 13h10, não confirmando o que foi enfaticamente afirmado. No Repórter Brasil, a entrada ao vivo, do Senado, dentro do telejornal coincidiu com a suspensão da sessão para o almoço. A reportagem fez um resumo do que havia acontecido na parte da manhã.

Terminado o telejornal, voltam os desenhos animados; às 14h25, nova entrada do plantão de notícia especial, que abriu com um resumo do que havia acontecido até aquele momento, com repetição desnecessária das regras estabelecidas pelo presidente do STF, ministro Ricardo Lewandowski. A entrada ao vivo aconteceu no momento em que a presidenta afastada respondia à pergunta do senador Aécio Neves (PSDB/MG). Essa entrada ao vivo não se justificou, porque não foi informativa, trazendo apenas parte de um discurso e repetições de informações por parte da apresentadora. Matérias jornalísticas precisam ter relevância; não podem ser meramente ilustrativas para cumprir a previsão de grade – ainda mais quando cercados, na grade, por atrações voltadas exclusivamente para o público infantil.

A entrada seguinte, às 15h15, resgatou os acontecimentos até aquele momento. A coordenação do programa falhou nesse momento, mas a apresentadora se saiu bem no recurso de contornar a falta de informação do que realmente estava ocorrendo no plenário do Senado e o que teria que chamar em sua apresentação. É preciso registrar, também, a competência das repórteres na cobertura do julgamento.

A entrada ao vivo seguinte aconteceu às 17h05, quando o repórter respondeu à pergunta da apresentadora sobre a previsão de encerramento da sessão, dando detalhes sobre as etapas seguintes do processo. O discurso do senador Paulo Paim (PT/RS), que ocorria naquele momento, teve uma parte transmitida. Essa foi a última entrada, ao vivo, apesar do jornalístico ter-se comprometido a oferecer a atualização das notícias, cumprindo a função de plantão de notícias em eventos como o julgamento do impeachment. A entrada ocorreu no meio do programa Sem Censura, que apenas chamou o intervalo, não se referindo ao plantão jornalístico que viria logo a seguir e nem, ao voltar, ao que ele tratou.

## Impeachment, a decisão

Os trabalhos, no último dia do julgamento do impeachment, no Senado, estavam previstos para começar às 11h. A TV Brasil, que transmitia a cobertura como um programa especial "Impeachment – decisão", fez a primeira entrada pontualmente às 11h, quando a sessão ainda não havia começado. A apresentadora fez um breve preâmbulo sobre o processo, descreveu a cena que estava ao vivo no telão e fez uma das perguntas que se repetiram ao longo da cobertura, ao chamar a reportagem: "como é que está a expectativa por aí? Como está o clima aí?".

A repórter fez um amplo retrospecto do assunto, com muita segurança. Na volta ao estúdio, a apresentadora repete basicamente o que já havia dito anteriormente. É preciso notar que programas jornalísticos têm o texto redigido pela redação, que será lido no teleprompter pelo jornalista que conduz do programa. A repetição dos mesmos aspectos faz pensar que a apresentadora não teve informações suficientes para conduzir o programa no estúdio, ficando restrita a comentários desinteressantes e repetitivos, como a questão de minutos de atraso das sessões, por exemplo, e as perguntas de como estava o movimento no Senado. O acento forçado na dicção de palavras sem grande significado no texto também prejudicou bastante a narração.

Antes que a sessão começasse, a apresentadora anunciou que a jornalista Katiúscia Neri estava no estúdio com dois convidados que iriam fazer uma análise sobre a decisão do Senado, acrescentando com ênfase: "São dois pontos diferentes de vista". A afirmação, que pontuou outros momentos da cobertura, foi permanentemente lembrada pela própria âncora da mesa especial. Preceitos básicos do bom jornalismo deverão estar implícitos em qualquer transmissão jornalística e, sendo um compromisso tácito, torna-se desnecessária a verbalização.

Além disso, a tentativa de mostrar diferentes pontos de vista ficou prejudicada quando o nível de segurança dos convidados sobre o tema não era equilibrado: o cientista político do Ibmec, talvez não se sentindo confortável diante de câmeras, teve uma atuação sofrível que obrigou a apresentadora a usar artifícios para interromper a fala do convidado, dando a ele tempo para reorganizar o pensamento, o que mesmo assim não parecia ajudar. O outro convidado, cientis-

ta político do Diap, tinha domínio técnico do tema e parecia à vontade diante das câmeras saindo-se muito melhor, o que impossibilitou uma exposição equilibrada de pontos de vistas divergentes.

A sessão no Senado recomeçou e a transmissão seguiu até que, por volta das 13h, foi interrompida bruscamente com a entrada de um anúncio institucional, seguindo-se o horário gratuito eleitoral, sem que a apresentadora se referisse àquela interrupção, como seria o correto em respeito ao telespectador. Depois disso a sessão voltou a ser transmitida, sem interrupção, até que a sentença de condenação da presidenta Dilma Rousseff fosse proferida. Em seguida, de volta ao estúdio do programa, a apresentadora fez um breve resumo do final da sessão, cometendo um equívoco, ao se corrigir, na forma de se referir a Dilma Rousseff: "Na primeira votação, o Senado aprovou o impeachment da presidenta Dilma Rousseff... da ex-presidenta Dilma Rousseff...". Como "ex", Dilma não poderia ser condenada ao impeachment.

A apresentadora chamou novamente a participação dos convidados, no cenário do Repórter Brasil. Os participantes foram solicitados, pela jornalista que ancorava o debate, a analisar o futuro a partir da decisão do julgamento. Na bancada, inadequadamente os convidados mudaram de lugar em relação à posição em que apareceram na primeira entrada do debate. A assimetria de competência dos debatedores continuou mais uma vez evidente. Ao final, a âncora do debate passa a condução do programa à apresentadora principal, que se despede e anuncia que voltará às 16 horas com a posse de Michel Temer.

Pouco depois das 16h, em nova entrada do programa, o telão de onde estavam sendo transmitidos os acontecimentos no Senado mostra duas fotos do presidente que até aquele momento, antes da posse, ainda era interino – uma menor, ao fundo, com uma expressão séria, e outra, em primeiro plano, sorrindo. A foto, em grande close, de um Temer sorridente, contrastava de forma extremamente inadequada com a gravidade dos acontecimentos. Um processo de impeachment, não importando de qual dos lados da contenda política se esteja situado, é inegavelmente um processo doloroso para o país. Entende-se que haja comemoração entre as pessoas e parlamentares que defendiam o impeachment, porque, entre pessoas, é um ato individual; entre parlamentares, um ato de grupos de interesse. Mas a TV pública não é um ente individual e nem deverá estar a serviço de grupos de interesse.

A foto, que insistia em permanecer no telão, mesmo quando a apresentadora pedia para que se mostrassem as imagens ao vivo do Senado, significou uma demonstração de parcialidade; pior que isso, mostrou a insensibilidade cívica e desconhecimento técnico dos efeitos de produção de sentido a partir das edições jornalísticas audiovisuais. Seja na TV pública, privada ou estatal, a decisão editorial foi equivocada. O que estava implícito naquela imagem era que a TV pública estava comemorando o resultado do impeachment, algo que nem mesmo o presidente empossado fez, mantendo uma postura discreta, condizente como a gravidade do momento histórico.

Teria sido diferente se estivéssemos transmitindo o sorriso do vencedor de uma disputa eleitoral. Mesmo com apenas um dos lados saindo vitorioso, seria uma comemoração da democracia e não o escárnio sobre a derrota do outro ou daqueles que o defendiam, como simbolicamente se interpreta a foto. Ainda como interpretação do sentido daquela imagem, não era o representado na fotografia que estava tripudiando sobre o lado derrotado, mas a TV pública, muito em-

bora saibamos que, na prática, a TV pública é uma instituição e por si não edita imagens e nem toma decisões editoriais.

Um processo de impeachment não é como uma eleição, pois carrega o caráter simbólico do esgarçamento das expectativas e do rompimento da normalidade democrática. Uma das importantes definições de imparcialidade do jornalismo é considerar os acontecimentos pela ótica do que representam para toda a sociedade e não para nós mesmos, os jornalistas, ou para parcelas da sociedade. De todas as fragilidades que se pôde perceber na cobertura do julgamento do impeachment, pela TV Brasil, talvez essa tenha sido a mais lamentável.

Quando finalmente as imagens externas foram mostradas, a transmissão permaneceu durante longo tempo acompanhando o tumulto no caminho percorrido por Temer, até chegar ao plenário, com narração da apresentadora, que já não tinha mais o que dizer para sustentar a imagem repetitiva; mesmo assim ela conseguiu ser criativa. Em determinado ponto, a apresentadora chamou o intervalo, voltando apenas quando a sessão de posse teve início. A condução da apresentadora foi segura, chamando o repórter que, ao vivo, também apresentou informações relevantes com segurança. A rápida posse foi transmitida na íntegra, tendo depois a entrada do repórter, que deu informações sobre a viagem de Michel Temer e a saída de Dilma Rousseff da residência oficial. O repórter também informou sobre as prerrogativas de ex-presidentes. Em seguida, longa e desnecessariamente, a transmissão permaneceu mostrando o tumulto em torno de Temer, com áudio ambiente confuso. Por volta das 18h, o discurso gravado da ex-presidenta Dilma Rousseff foi apresentado na íntegra.

Aspectos técnicos: as entradas ao vivo do julgamento, nas sessões anteriores, foram feitas com a vinheta de programa especial "Impeachment – decisão". No dia da decisão propriamente dita, com a sentença final que justificaria o título do especial, as entradas foram feitas pelo Plantão de Notícias do Repórter Brasil, embora a tarja de identificação de créditos fosse a mesma do programa especial e não a do plantão. Outro aspecto que denota falta de cuidado e imprevisto foi o enquadramento do cenário do Repórter Brasil de onde foram feitas as entrevistas com os convidados. A logo Repórter Brasil aparecia parcialmente, por baixo da bancada, no chão, como se estivesse perdida embaixo da mesa.

### Redundância nas ilicitudes

Na quarta-feira (3/8) a Agência Brasil publicou uma matéria sobre os desdobramentos da Operação Turbulência - [MPF oferece denúncia contra 18 investigados na Operação Turbulência](#) -, deflagrada em junho pela Polícia Federal e que ganhou manchetes por envolver os proprietários do avião em que Eduardo Campos e outras seis pessoas morreram durante a campanha presidencial de 2014. Quatro mandatos de prisão preventiva tinham sido executados na ocasião e o sujeito do quinto mandato, foragido, tinha sido encontrado morto no dia seguinte, provável vítima de suicídio. A operação investigava - e continua a investigar - um esquema de lavagem de dinheiro.

A matéria informou que denúncias tinham sido apresentadas à Justiça Federal pelo Ministério Público Federal em Pernambuco (MPF/PE) contra 18 pessoas suspeitas de participar do esquema. Antes, em 28 de julho, a Polícia Federal já tinha indiciado 20 pessoas investigadas na operação.

Quando se trata de pessoas acusadas de crimes, mas cuja culpa ainda não estiver decidida judicialmente, o Manual de Jornalismo da EBC dá a orientação clara de respeitar o direito à presunção de inocência e evitar a condenação prévia. Em consequência, os leitores frequentemente encontram expressões como "suposto" ou "supostamente" e "de acordo com" ou "segundo" nas matérias sobre atividades que são alvos de investigações policiais e ações na Justiça. Estes termos ajudam a definir a posição de imparcialidade do veículo em relação às acusações.

Às vezes, porém, a reportagem exagera no esforço de cumprir esta orientação e comete redundâncias e contorções sintáticas na redação dos textos. Como na seguinte oração na matéria publicada na quarta-feira: "De acordo com a acusação, o grupo operava uma rede complexa de empresas de pequeno porte, de fachada e em atividade, para fazer transferências de grandes somas de dinheiro e despistar a origem supostamente ilícita dos valores". A frase seguinte na matéria é: "A PF aponta desvios ocorridos na Petrobras e nas obras de transposição do Rio São Francisco, por meio de contratos superfaturados, como exemplo da origem dos recursos". Então, a reportagem podia ter eliminado completamente a expressão "supostamente ilícita" na frase anterior, que teria ficado "despistar a origem dos valores".

Porque "supostamente"? A oração já tinha qualificado a afirmação como tendo partido da acusação (o MPF/PE), que denunciou crimes, não supostos crimes. Afirmar que o objetivo do grupo era de "despistar a origem supostamente ilícita dos valores" dá a impressão da ilicitude já ser de conhecimento público. Para a acusação, o objetivo do grupo era de esconder a origem ilícita, não a origem supostamente ilícita. A expressão "origem supostamente ilícita" seria indicada se a afirmação fosse da reportagem, não do MPF/PE.



## Tradução equivocada

Em matéria publicada domingo (7/8) às 20h33 sobre as consequências do acidente sofrido à tarde pela ciclista holandesa Annemiek Van Vleuten durante a prova feminina de ciclismo de estrada, uma das fontes citadas sobre a condição médica da atleta foi a entidade desportiva internacional responsável pelas competições nesta modalidade. A informação foi apresentada assim na reportagem: “Segundo o Sindicato Internacional de Ciclismo (UCI, sigla em inglês), a atleta ‘estava consciente e apta a se comunicar. Outras verificações estão sendo feitas no hospital’”.

A UCI é a sigla da Union Cycliste Internationale, com sede na Suíça. Ao invés de serem em inglês, como a reportagem afirmou, o nome e a sigla são em francês, como é o caso de várias entidades desportivas internacionais. Dentre elas a mais conhecida no Brasil é a Fifa: Fédération Internationale de Football Association.

O equívoco cometido na reportagem não foi meramente na identificação incorreta do idioma. A palavra Union em inglês pode ser traduzida como “Sindicato”, como foi feito na reportagem, transmitindo a ideia de uma associação de trabalhadores, embora esta não seja a única tradução possível. Em francês, porém, a palavra Union só aparece nos nomes das organizações trabalhistas em conjunto com os qualificativos “sindicale” ou “nationale”, como na Union Syndicale des Journalistes ou na Union Nationale des Syndicats Autonomes. Sem estas referências, Union no contexto organizacional em geral significa exatamente União, que teria sido a tradução correta da U na sigla UCI.

### **Acesse a matéria (na versão digital):**

[Ciclista holandesa tem quadro estável após acidente em prova de estrada](#)

## Agência vai mal na foto nessa Olimpíada

Na cobertura dos Jogos Rio 2016, os fotógrafos da Agência Brasil não tiveram a oportunidade de acompanhar a maioria dos eventos, mas naqueles onde estiveram presentes, muitas das imagens produzidas constituíram registros interessantes. No entanto, o aproveitamento destas fotos no site da Agência Brasil não foi otimizado. Em casos extremos, houve uma disjunção entre fotos e textos a ponto de o veículo publicar matérias e galerias de fotos sobre o mesmo evento sem nenhum vínculo entre os dois conteúdos.

Um exemplo da falta total de integração pode ser observado na cobertura da vitória do Brasil sobre a Sérvia no polo aquático masculino na quarta-feira (10/8). Um texto de três parágrafos, sem fotos, foi divulgado às 21h31. Dezoito minutos antes, às 21h13, uma galeria de 24 fotos, registrando a competição, tinha sido postada no site. Não sabemos se havia uma chamada com foto na capa do site na hora da divulgação da matéria, mas o texto que os internautas teriam lido e que ficou nos arquivos está sem fotos. A falta de integração dos dois conteúdos tampouco foi compensada na dimensão virtual, através de links, hyperlinks ou um “Saiba mais” para direcionar o público de um conteúdo para outro e vice-versa.

## Uma contagem que não foi explicada

Nos Jogos Olímpicos, como em qualquer evento desportivo, há modalidades nas quais os esquemas utilizados para avaliar o desempenho dos participantes requerem explicações para que os espectadores possam acompanhar a evolução dos quadros dos resultados nas fases preliminares e final. Pela reportagem que o Portal EBC produziu, parece que a ginástica de trampolim foi uma dessas modalidades. A matéria foi publicada pelo Portal EBC e pela Agência Brasil na noite de 13/8 e as chamadas continuavam nas capas dos dois veículos na manhã do dia seguinte.

De acordo com a reportagem, “A classificatória parecia confirmar o domínio chinês: Gao Lin avançou em primeiro lugar, com 110.050 pontos, e Dong Dong em terceiro, com 110.090. O ginasta da Belarus apareceu como “intruso” entre os dois astros chineses, cravando a segunda melhor marca da classificatória – 111.090”.

Os leitores tinham razão para ficarem confusos. Os números e as posições nesta apresentação não têm nenhuma relação aparente, nem num esquema em que as primeiras posições vão para os competidores com as pontuações mais altas, nem num esquema no qual o que mais vale é a pontuação mais baixa.

No entanto, a explicação, nesse caso, não é nenhum esquema misterioso de pontuação. Foi um erro da reportagem. O site oficial dos Jogos Rio 2016 confirma que a pontuação na rodada classificatória desta modalidade foi: 1º lugar: Gao Lei [Gao Lin, na reportagem do Portal EBC], com 112.535; 2º lugar: Uladzislau Hancharou [o ginasta da Belarus mencionado na reportagem], com 111.090; 3º lugar: Ding Dong, com 110.050.

O título da chamada na capa do Portal EBC também inverteu os substantivos do nome da modalidade: “trampolim de ginástica” ao invés de “ginástica de trampolim”, o que pode ter causado outra confusão para os leitores, já que nos saltos da ginástica artística (masculina e feminina) os atletas usam um trampolim (e uma mesa) para dar impulso aos seus saltos.

### **Acesse as matérias (na versão digital):**

[Ginástica de trampolim: Bielorrusso e canadense quebram hegemonia chinesa](#) (Portal EBC)

[Ginástica de trampolim: Belarus e Canadá quebram hegemonia chinesa](#) (Agência Brasil)

[Página dos resultados da classificatória no site dos Jogos Rio 2016](#)

## Guia das Modalidades Olímpicas é mal utilizado

Antes do início dos Jogos Rio 2016, a equipe do Portal EBC preparou o “[Guia das Modalidades Olímpicas](#)” para ajudar os leitores a entenderem melhor as regras das 42 modalidades que seriam disputadas no evento. Colocado no site em 15/07, o Guia foi lançado com a publicação de uma matéria que começou com a seguinte introdução: “Você sabe como é a pontuação do golfe? Ou o tamanho do campo de hóquei sobre grama? Para responder a essas e outras perguntas, o Portal EBC preparou um Guia de Modalidades que explica quais são as regras mais importantes de todas as medalhas em disputa nas Olimpíadas do Rio”.

O Guia representava um recurso prático para acompanhar a cobertura ao longo de todos os Jogos. Em primeiro lugar para os leitores, os usuários alvo. Observa-se, no entanto, que o conteúdo ficou escondido nos arquivos. Pelo que a Ouvidoria conseguiu descobrir, um recurso que podia ter sido colocado à disposição do público através de links em cada reportagem sobre as modalidades disputadas, foi aproveitado em apenas sete, das quais três foram publicadas antes do começo dos Jogos e duas no primeiro dia das competições. No restante da cobertura, somente duas matérias, já próximas do encerramento das competições, vieram com este link, a primeira em 17/8, sobre um [atleta brasileiro que se classificou para as finais do lançamento de martelo](#), e a segunda em 19/8, sobre os [resultados finais no polo aquático feminino](#).

Não houve qualquer referência que indicasse a existência deste recurso, nem nas capas do Portal ou do site da Agência Brasil, nem nas áreas que agregam conteúdos sobre esportes ou os Jogos. Só vai lá quem já conheça o endereço.

O Guia teria sido útil também para os jornalistas que fizeram a cobertura. Em 16/8, uma matéria da Agência Brasil anunciou, na manchete, que ["Brasil segue na liderança na disputa por medalhas no hipismo"](#). Embora a matéria não tenha deixado explicitado isso no título e no lide, o texto deixou claro que trata-se da modalidade hipismo saltos, de equipe e individual. Para os leitores entenderem melhor as regras desta modalidade, a reportagem apresentou a seguinte explicação: "O circuito tem de 8 a 12 obstáculos, como barras paralelas, fossos e pequenos muros. Derrubar balizas, colocar as patas na água, refugar ou desviar do obstáculo significam faltas. As faltas somam pontos e vence quem contabilizar o menor número de infrações. Algumas faltas são eliminatórias".

Quem acompanha o hipismo com saltos sabe que o tempo é também um fator importante que entra na pontuação. A reportagem omitiu esta informação. Se o Guia tivesse sido consultado, a reportagem teria encontrado uma explicação mais completa para repassar ao público, como se pode ver: "Os obstáculos podem vir na forma de um muro, cercas, barras triplas, fosso d'água e postes duplos. Para cada barreira derrubada, o conjunto ganha uma punição de 4 pontos e para cada segundo que exceder o tempo limite de apresentação, ele também é punido com um ponto. (...) O ideal, evidentemente, é zerar o percurso – fazer as duas apresentações sem estourar o tempo e sem derrubar um só obstáculo".

A confusão sobre pontuação continuou na matéria publicada na quarta-feira (17/8) sobre o [resultado brasileiro na final no hipismo saltos de equipe](#). A matéria explicou a situação de desvantagem que a equipe brasileira enfrentava na rodada, mas os erros e a falta de uma informação mais precisa sobre o sistema de contagem de pontos deixaram os leitores na obrigação de consultar o site dos Jogos e fazer os cálculos por conta própria, se quisessem entender o cenário hipotético que teria permitido que o Brasil permanecesse na disputa por medalhas.

Segundo a reportagem: "Com Eduardo Menezes, Álvaro de Miranda, o Doda, e Pedro Veniss, o Brasil terminou na quinta colocação, com 13 pontos perdidos - cada um derrubou um obstáculo e sofreu uma falta, e Veniss também foi penalizado por ter excedido o tempo de 82 segundos para concluir o percurso. (...) Doda entende que, com um quarto conjunto, o Brasil teria condições de brigar com Alemanha e Canadá - que terminaram empatadas com 13 pontos perdidos - pelo bronze. 'A gente teria uma chance a mais. Entramos sabendo que tudo o que a

gente fizesse seria somado sem descarte. Nessa mesma situação em que ficamos, um de nós não poderia ter falhado. Mas se o Stephan tivesse entrado e zerado, a gente saltaria o desempate”.

Na realidade, as equipes alemã e canadense terminaram a segunda volta empatadas em terceiro lugar com 8 – não 13 – pontos perdidos e o Brasil em quinto lugar, com 13. Competindo com apenas três conjuntos (cavalo e cavaleiro), depois da desqualificação do quarto conjunto na primeira volta, a equipe brasileira perdeu a opção de descartar, na segunda volta, o pior dos resultados individuais (o do Pedro Veniss), que foi de 5 pontos perdidos (4 por derrubar uma barreira e 1 por exceder o limite de tempo). Se o conjunto desqualificado na primeira volta tivesse participado na segunda e conseguido completar o circuito sem nenhuma falta, os 5 pontos perdidos teriam sido descartados e a equipe brasileira teria terminado com 8 pontos, empatados em terceiro lugar com Alemanha e Canadá, com direito a um lugar na volta de desempate para decidir a medalha de bronze.

## Uma contradição do tipo escreveu, mas não leu

No sábado, 20/8, a Agência Brasil publicou uma boa matéria sobre o resultado decepcionante no pentatlo moderno da brasileira Yane Marques, vencedora da medalha de bronze nesta modalidade nos Jogos de Londres, em 2012. Mas no meio do texto uma frase que inverteu o sentido das palavras da atleta. Segue o parágrafo, com destaque para a frase equivocada:

*“Classificada em 17º lugar após as provas de natação, esgrima e hipismo, Yane largou para a corrida um minuto e sete segundos atrás da primeira colocada, até então Oktawia Nowacka. A regra estipula que a diferença de pontos para a líder seja transformada em segundos de vantagem para a atleta melhor colocada – e Yane aparecia 67 pontos atrás da polonesa. Mesmo virtualmente eliminada antes mesmo do combinado começar, Yane **nem cogitou a possibilidade de mostrar tudo que podia**”.*

No parágrafo seguinte, a declaração de Yane Marques, afirmando exatamente o contrário:

*“Não desisti em nenhum momento. Eu sabia que ia largar em 17º e não tinha mais nenhuma chance de ganhar medalha. Eu podia entrar ali para passear, mas não. Eu queria fazer a minha melhor prova pela minha honra. Foram muitos anos de treino, suor e dedicação. Muitas viagens e muito tempo longe de casa. Para chegar aqui, agora, e desacreditar? Isso não é do meu feitio. Eu lutaria até o final. Se tivesse mais 500 voltas para fazer, eu faria com a mesma força em que fiz essas quatro”.*

**Para ler a matéria completa, acesse (na versão digital):**

[Desempenho de Yane Marques despencou por causa de esgrima](#)

## Widget desatualizado

Na terça-feira (16/8) uma internauta enviou a seguinte reclamação à Ouvidoria: “Olá, o widget disponibilizado por vocês com as medalhas da Olimpíada não está atualizando”.

A Ouvidoria confirmou a procedência da reclamação na capa do site da Agência Brasil no sábado 20/8 às 7h30:

A esta altura, o Brasil já tinha 15 medalhas, ao invés das 12 que apareciam no widget. A 13ª foi a bronze conquistada por Isaquias Queiroz na canoagem individual de 200 metros na manhã da quinta-feira, 18/8, ou seja 2 dias antes.

## Quando a emenda fica pior que o soneto

Uma matéria publicada na quarta-feira, 24/8, sobre o [lançamento do Plano Agro+](#), que contempla uma série de ações para desburocratizar o agronegócio, citou a explicação, apresentada pelo secretário-executivo do Ministério da Agricultura, de uma dessas medidas que tem como objetivo eliminar um gasto desnecessário na conservação da carne suína.

De acordo com a reportagem, “o Plano Agro + prevê (...) a alteração da temperatura de congelamento da carne suína dos atuais -18°C para -12°C. 'São 6°C a mais que demandam [uma economia significativa de] energia', explicou o secretário-executivo do ministério, Eumar Novacki, sobre a alteração na temperatura”.

A expressão entre colchetes – “[uma economia significativa de]” - foi acrescentada com boas intenções, para ajudar os leitores a entenderem que a medida visa economizar energia. Guardar a carne a uma temperatura menos fria requer menos trabalho dos equipamentos que regulam a temperatura nas câmaras de refrigeração.

No entanto, quando emendada com as palavras do secretário-executivo, a expressão introduzida pela reportagem confunde o sentido das palavras dele mais que ele próprio fez. Quando ele disse que “são 6°C a mais que demandam energia”, sua referência à diferença de temperatura foi no sentido do senso comum, não no sentido científico. Os 6°C “a mais” são os seis graus negativos a mais exigidos pela norma atual que demandam mais energia e cuja eliminação resultará em uma economia.

A reportagem acertou em perceber que a mudança de -18°C para -12°C corresponde a 6°C a mais no sentido científico. Só que, neste caso, o aumento não demandará energia. Ao contrário, ele economizará energia, porque a energia é gasta no resfriamento, não no aquecimento. Acertando em um, mas não no outro, a reportagem produziu o monstro de “demandam uma economia significativa de energia”, ao invés de “possibilitam uma economia significativa de energia”, se quisesse mexer ainda mais com as palavras do secretário-executivo. Teria sido melhor deixar a declaração quieta - “São 6°C a mais que demandam energia”. Muitos leitores, tanto leigos quanto especialistas, teriam entendido.

## Competir assim é difícil

No cenário sombrio de crise que assola a economia brasileira, os resultados positivos do agronegócio vêm acendendo uma luz. Esta foi a tônica de várias declarações feitas por autoridades governamentais esta semana. Curitiba foi palco de um dos eventos voltados para este tema e o correspondente da Agência Brasil em Porto Alegre, viajando a convite da organização do evento, iniciou a cobertura em uma matéria publicada na quinta-feira (25/8) – [Em Curitiba, secretário diz que agronegócio pode tirar o Brasil da crise](#).

Um dos participantes da abertura do 4º Fórum de Agricultura da América do Sul foi o governador paranaense, Beto Richa, que também reclamou das barreiras erguidas por outros países para dificultar a entrada da produção agrícola brasileira. Nas palavras do repórter, o governador teria afirmado que “a competitividade dos produtos agrícolas nacionais é prejudicada pelas alíquotas tarifárias levantadas por países onde os custos de produção são inferiores (grifo nosso) aos do Brasil”.

O que o governador realmente falou sobre os custos de produção nos países que erguem estas barreiras foi precisamente o contrário, como consta no site da Agência de Notícias do Paraná, que citou as palavras que ele usou no trecho do discurso em que ele tocou neste assunto: “Sem esses acordos, nosso agronegócio, por mais produtivo que seja, continuará sendo prejudicado por barreiras sanitárias, fitossanitárias, ambientais e de outras naturezas, sem falar das punitivas alíquotas tarifárias levantadas por países cujos custos de produção são muitos mais elevados (grifo nosso) que os nossos”.

Além da questão da coerência do ponto de vista das ciências econômicas – porque um país teria que erguer barreiras artificiais quando os produtores locais já gozam da vantagem comparativa de custos de produção mais baratos? - o equívoco cometido pelo repórter suscita questões sobre o processo de produção na própria Agência Brasil. Dentre elas, como um repórter presente ao evento pode ter ouvido o contrário do que foi dito sem descobrir o erro depois, ao checar a informação?

Esta, porém, não é a primeira vez que a Ouvidoria observa a inversão de sentido em paráfrases feitas por repórteres e a checagem é uma tarefa que não é exclusiva do repórter. Nestas horas pede-se uma revisão mais rigorosa para evitar a repetição deste tipo de erro.

## Paradoxo e discrepância em texto jornalístico

Em matéria publicada na Agência Brasil, na quinta-feira (25/8), sobre a [edição mais recente do Mapa da Violência](#), foi chamada a atenção para o índice desproporcional de negros vitimizados por homicídios causados por armas de fogo no Brasil. Não há nenhuma novidade neste dado, que vem sendo constatado há vários anos nas análises do Mapa da Violência. Porém, a palavra que a reportagem escolheu para caracterizar o fenômeno pode ter causado estranheza em alguns leitores.

Segundo a reportagem, "o Mapa da Violência também aponta um **paradoxo** (grifo nosso) nas taxas de homicídio por armas entre negros e brancos, de 2003 e 2014. Enquanto o número de

vítimas negras desse tipo de violência subiu 9,9% no período, o de vítimas brancas caiu 27,1%. Os dados mostram que os negros morrem 2,6 vezes mais que os brancos por armas de fogo e que 94% das vítimas são homens".

Onde está o paradoxo? Disparidade ou discrepância, sim. Mas paradoxo? Nos dicionários Houaiss e Aurélio, o termo tem vários significados, dentre os quais: "proposição ou opinião contrária à comum; aparente falta de nexos ou de lógica; contradição; fato incrível; desconchavo, asneira".

O reconhecimento da influência do fator raça/cor em praticamente todos os aspectos da sociedade brasileira tornou-se quase uma unanimidade hoje em dia, embora haja diferenças de opinião sobre as causas e a gravidade da discriminação e sobre as medidas indicadas para lidar com o problema. A imagem da democracia racial já entrou para a lixeira da história. O paradoxo seria negar esta realidade.

## Lacunas da reportagem sobre jovem brasileira detida nos EUA

Matéria sobre menor brasileira detida em aeroporto nos EUA deixou os leitores em dúvida sobre o itinerário da viagem e os motivos da detenção.

Na terça-feira (30/8) a Agência Brasil publicou uma matéria de um dos seus correspondentes nos Estados Unidos sobre a [decisão da Justiça norte-americana de liberar uma adolescente brasileira](#), detida três semanas antes no aeroporto de Detroit, para voltar ao Brasil. A reportagem constatou o sofrimento que a jovem, Anna Stéfane Radeck, passou durante o período no qual ela ficou presa em um abrigo de imigrantes em Chicago, com o direito de comunicação parcialmente interdito, e as dificuldades enfrentadas por sua mãe na tentativa de liberar a filha.

Faltaram, porém, informações essenciais sobre o itinerário da viagem e os motivos da detenção. A reportagem relatou apenas que a jovem "foi encontrada desacompanhada" no aeroporto de Detroit e que a mãe "não foi autorizada a entrar no abrigo, nem foi informada do motivo da detenção". Infere-se que o fato de estar desacompanhada foi o motivo, apesar da mãe da adolescente afirmar que "Anna Stéfane tinha autorização dos pais para viajar sozinha".

Segundo outros veículos da imprensa, Anna Stéfane teria viajado de São Paulo para os EUA para visitar uma tia no estado da Flórida e estaria no aeroporto de Detroit para fazer uma conexão de voos. Portanto, se esta versão for correta, ela não foi simplesmente "encontrada" lá, desacompanhada. Ela teria chegado ao EUA em um voo no qual a documentação dela, incluindo a autorização dos pais, tinha sido aceita.

Então, o que teria acontecido? Ela foi detida pelos funcionários do Serviço de Imigração na hora do desembarque? A documentação, que foi suficiente para ela viajar sozinha em um voo internacional, não cumpria as condições exigidas pelas autoridades norte-americanas para ela entrar no país? Ou a detenção ocorreu na hora de ela tentar pegar o voo de conexão? Neste caso haveria algum impedimento para uma adolescente de 16 anos viajar desacompanhada em um voo doméstico nos EUA? Embora as reportagens publicadas em outros veículos citem especialistas em direito da imigração, que alegam que menores, sejam norte-americanos ou estrangeiros,

ros, não podem viajar de avião desacompanhados nos EUA, mesmo com a autorização dos pais, uma consulta no site do Departamento de Transporte do governo dos EUA sugere que para menores acima de 15 anos, não existem tais restrições.

As informações sobre os motivos da detenção foram negadas à mãe da jovem, segundo a matéria da Agência Brasil. Mas, segundo as reportagens publicadas nos outros veículos, não foi apenas a mãe que foi privada dessas informações. As tentativas do consulado brasileiro em Chicago também foram frustradas e aqui no Brasil a Embaixada dos EUA se recusou a responder às solicitações. Se este bloqueio foi a razão da matéria da Agência Brasil não fornecer informações mais completas sobre este caso, este é um fato que deveria ter sido explicado na matéria.



---

## Sistema de Rádios

### A Terra é bem maior

No boletim Nacional Informa das 17h00 do dia 5 de agosto, um repórter é anunciado pela apresentadora para falar sobre a Tocha Olímpica: *"Depois de 95 dias, termina hoje o revezamento da Tocha Olímpica. Desde o dia 3 de maio, quando chegou a Brasília, a chama olímpica já percorreu mais de 30 mil quilômetros, o que corresponde a uma volta e meia no planeta Terra. Foram 12 mil pessoas que conduziram o fogo olímpico por 327 cidades nas cinco regiões do país."*

A distância percorrida pela Tocha só corresponderia a uma volta e meia no planeta se a circunferência da Terra fosse de 20 mil quilômetros. Acontece que a circunferência da Terra é o dobro, ou seja, 40 mil quilômetros. Número exato: 40.015 quilômetros. A checagem das informações é fundamental porque um detalhe equivocado como este pode colocar sob suspeita, por mais que estejam corretíssimos, todos os demais dados da matéria.

### Cobertura discreta da decisão dos senadores

O Repórter Brasil, jornal da Rádio Nacional AM, das 7h00 às 7h45 do dia 10/8, teve como assunto principal a decisão do Senado, já na madrugada, de aprovar o relatório preparado pelo senador Antônio Anastasia, que propõe o julgamento da presidente afastada Dilma Rousseff pela acusação de ter cometido crime de responsabilidade. O repórter que acompanhou a sessão do Senado divulgou as principais questões da sessão, embora, pela sua importância, o evento merecesse maior investimento. O conjunto de matérias, excetuando a contribuição da Rádio França, sobre a repercussão internacional, totalizou 6 minutos, o que certamente não corresponde ao ideal.

Houve problemas também formais. A primeira frase do texto do repórter, por exemplo, dizia: *"O Senado autorizou o julgamento final do Impeachment **contra** Dilma Rousseff na madrugada desta quarta-feira."* Com relação às sonoridades, houve desequilíbrio. Foram dois parlamentares da base aliada, favoráveis, portanto, ao relatório, e apenas uma parlamentar contra. Falaram o senador Eunício de Oliveira, líder do PMDB, dizendo que o presidente viaja no dia 2/9 para a reunião do G-20 e vai já com uma definição ou não viajará; o senador Aécio Neves, em nome do PSDB; e a senadora Fátima Bezerra, do PT, que taxou o relatório de Anastasia de fraudulento.

Matéria sobre a manifestação realizada em São Paulo teve edição estranha. As entrevistas com lideranças do ato foram gravadas no local, com todo o ruído ambiente. Mas o texto da repórter foi gravado em local sem o menor ruído. Com a alternância de sonoridades com trechos da fala da repórter, alternavam-se também gritos, coros, apitos, como fundo das entrevistas e texto frio, sem a menor emoção.

Repórter da Rádio França Internacional é chamada pela âncora do Repórter Brasil e começa informando que o dia já tinha amanhecido na Europa quando o Senado brasileiro concluiu a votação. Ela informa o que disseram algumas publicações em relação à decisão do Senado. Para o Le Monde, o resultado já era o esperado pelos dois campos, ou seja, a votação era considerada uma simples formalidade. Acrescenta que o capítulo final dessa longa novela deve acontecer no dia 25/8, após o encerramento dos Jogos Olímpicos. O jornal católico La Croix informa que Dilma nega ter cometido qualquer crime de responsabilidade e denuncia um golpe de estado institucional. O jornal diz que o Ministério Público Federal deu parcial razão à presidente ao estimar que os repasses de recursos não constituíam crimes. A repórter fala também sobre o jornal português O Público que diz que a decisão do Senado visa agilizar o processo para que esteja concluído antes da viagem do presidente interino à reunião do G-20. Foi um apanhado razoável da repercussão da decisão do Senado na mídia europeia.

Assim como houve desequilíbrio na matéria sobre a votação no Senado, a coisa se repetiu na reportagem sobre o projeto de lei que trata da renegociação das dívidas dos estados com a União. A principal mudança, que beneficiou os governadores neste momento delicado de busca de apoios, foi a retirada do projeto do artigo que proibia por dois anos novos concursos e aumentos para servidores estaduais. O projeto foi aprovado por 282 a 40. A oposição tentou de tudo, mas não teve êxito. Agora, o projeto será submetido ao Senado. Foram editadas duas falas de parlamentares favoráveis ao projeto, e nenhuma contrária. Falaram os deputados Domingos Sávio, do PSDB e Esperidião Amin, do PP, relator da matéria. O ouvinte do Repórter Brasil não ficou sabendo o que pensava a oposição.

### **História Hoje**

O político pernambucano Eduardo Campos faria 51 anos de idade neste dia 10/8 e por isso foi o personagem escolhido do quadro "História Hoje", do Repórter Brasil. Primeira frase: "Há 51 anos nascia em Recife, Pernambuco, o economista e político Eduardo Campos, que morreu em acidente aéreo durante campanha à Presidência da República em 2014." Da maneira como foi redigida a frase, o que se afirma é que ele já nasceu político e economista. Diferente e mais apropriado seria dizer que "o economista e político Eduardo Campos nasceu..."

### [Fala aí, Google Map...](#)

O programa "Repórter Brasil" da Rádio Nacional de Brasília AM de sexta-feira (12/8) veiculou matéria sobre uma exposição que a ser inaugurada na quarta-feira (17/8). Segue a transcrição dos trechos com as informações mais pertinentes para as pessoas que pudessem se interessar em visitar a exposição:

Locutora: A exposição que traz a Brasília esculturas e fotografias da obra de Auguste Rodin é o tema do quadro "Cultura de Hoje" (...).

Repórter: O trabalho de um dos escultores mais famosos da história, Auguste Rodin, mestre que fundou a escultura moderna, poderá ser vista de perto em Brasília em exposição no TCU, Tribunal de Contas da União. A partir da próxima quarta-feira, dia 17 de agosto, será possível visitar "Rodin, o Despertar Modernista" (...)

Entrevistado (curador da exposição): (...) Rodin tem esta grande característica. A gente pensar na construção do imaginário é muito legal. Aqui em Brasília, por exemplo, a gente criou isto rapidinho. As pessoas podem não gostar de Brasília, mas todo o mundo sabe o que é o Congresso Nacional, sabe o que é o Palácio da Alvorada. Então é uma referência icônica. (...)

Locutora: A mostra "Rodin, o Despertar Modernista" poderá ser visitada da terça-feira a sábado das 9 da manhã às 7 da noite, com entrada franca (...)

O curador da exposição pode ter razão sobre as referências icônicas de Brasília. O TCU, porém, não é uma delas, mesmo para os moradores da capital. Portanto, teria sido interessante uma informação mais precisa sobre o local da exposição. Se perguntados, quantos brasilienses saberiam responder que o TCU fica próximo ao prédio do Supremo Tribunal Federal (STF) na Praça dos Três Poderes?

### *História Hoje: Detalhes do resumo de uma longa história*

A edição de segunda-feira (15/8) do "História Hoje", transmitido diariamente pela Rádio Nacional de Brasília AM como quadro do programa "Repórter Brasil", comemorou os 497 anos da fundação da Cidade do Panamá, em 1519. Depois de destacar, de forma resumida e interessante, alguns dos acontecimentos que marcaram a história da capital panamenha no período colonial, a reportagem passou a abordar a era moderna, tendo a construção do Canal do Panamá como o fato central.

Porém, na medida em que o relato se aproximava da atualidade, a qualidade da reportagem caía, com a perda de precisão no narrativo histórico. De acordo com o texto apresentado pela locutora: "Mas a partir do século 19, a Cidade do Panamá começou a se desenvolver rapidamente. Por ser um ponto estratégico de ligação entre o Mar do Caribe e o Oceano Pacífico, um fluxo cada vez maior de pessoas passou pelo local, principalmente com a corrida de ouro na Califórnia, a partir de 1848. Para otimizar a navegação, franceses começam a construção do Canal do Panamá, finalizado 35 anos mais tarde pelos norte-americanos, que o administraram. Com 77 quilômetros de extensão, é considerada uma das maiores obras de engenharia do século".

Até 1848, a contextualização histórica andou bem. A partir daí, porém, a cronologia foi condensada a ponto de tornar a expressão "uma das maiores obras de engenharia do século" uma mera frase de efeito. Afinal, a qual século se referia? O século XIX ou o século XX? A rigor, pelo texto, os ouvintes teriam pensado no século XIX. Por outro lado, não estamos muito afastados dos anos finais do século XX, quando uma expressão como esta quase automaticamente sugeria o próprio século XX.

Uma cronologia mais precisa esclarece esta questão. A construção do canal pelos franceses somente começou em 1880 e foi interrompida dez anos depois. Em 1904 o governo dos Estados Unidos assumiu o projeto, fazendo alterações significativas, e o canal foi inaugurado em 1914. Em valores gastos, a fase francesa representou cerca de 30% do total e a fase norte-americana, 70%. Portanto, seria correto afirmar que o canal foi uma das maiores obras de engenharia do século XX. Na realidade, ele foi uma das maiores de todos os tempos e a reportagem poderia ter dito simplesmente isto.

Outro fato que poderia ter sido acrescentado, para atualizar a história, é que a administração norte-americana terminou em 1999 e, desde então, o canal é operado pelo governo do Panamá.

### **Acesse o áudio do programa (na versão digital):**

[História Hoje: Cidade do Panamá foi fundada há 497 anos](#)

## Tom oficialista atrapalha a credibilidade da notícia

O Jornal da Cidade, da Rádio Nacional FM de Brasília, que vai ao ar diariamente das 7h45 às 8h00, tem como slogan "As notícias do Distrito Federal e entorno". A edição do dia 17/8 apresentou impropriedades de naturezas diversas. Talvez a mais séria delas tenha sido o excesso de falas do governador do Distrito Federal. Rodrigo Rollemberg entrou discorrendo sobre assuntos variados nada menos do que quatro vezes.

A primeira delas foi para falar sobre a reunião de dez governadores das regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste com o presidente interino, Michel Temer, para tratar dos problemas financeiros enfrentados pelos estados e o Distrito Federal. Disse o governador Rollemberg: *"Por uma necessidade, todos os governos estaduais estão obrigados a reduzir os gastos com pessoal porque os governadores estão com dificuldade de fazer os pagamentos que têm relação com o serviço público. Ou nós garantimos a retomada da economia, a melhoria da arrecadação, ou nós teremos muita dificuldade de cumprir compromissos já existentes"*.

Neste ponto entra a repórter que chama novamente o governador, desta vez para falar sobre o movimento dos policiais civis do Distrito Federal, cuja pauta de reivindicações, que inclui a equiparação com a Polícia Federal, não tem sido atendida. *"O que eu tenho dito para os policiais civis é que a melhor forma de resolver esse problema é através da moderação e através do diálogo. Nós estamos passando uma situação muito difícil financeiramente, ainda temos dificuldade para fechar as nossas contas deste ano e, para qualquer proposta de aumento salarial, nós temos que ter recursos novos que possam garantir a efetivação desse pagamento."*

Mais adiante o jornal apresenta uma matéria sobre a greve dos metroviários, que já durava 63 dias. Fala um representante da categoria, dizendo que não fecharam acordo por causa da intransigência do governo do DF, que se recusa a pagar os dias parados. É correto ouvir o outro lado, evidentemente. Mas quem o jornal seleciona para falar em nome do DF? Novamente ele, o governador: *"As pessoas têm que perceber que as atitudes têm consequência. Não dá pra pessoa ficar 60 dias em greve, trazendo um imenso prejuízo à população, imenso desconforto à população e achar que depois disso vai receber os seus dias como se tivesse trabalhado normalmente. Se depender do governo, nós não pagaremos pelos dias parados."*

Mais adiante, já caminhando para o final do jornal, entra uma matéria que a muitos ouvintes pode ter parecido uma peça publicitária do governo do DF e/ou de projeção da imagem do governador. A impressão deve ter sido reforçada por ser essa a quarta vez que o governador Rollemberg entrou falando. Em um jornal de apenas 15 minutos de duração.

Âncora: *"Após um ano e dez meses de reforma foi entregue nessa terça-feira o terminal de ônibus da QI 12, do Guará 1"*.

Repórter: *"O terminal tem quatro plataformas por veículo e nove para estocagem, sete salas administrativas, lanchonete e banheiros com acessibilidade. Sete linhas vão operar no terminal do Guará 1. Entre os destinos estão a Rodoviária do Plano Piloto, W3 Sul e Norte, Vicente Pires, Taguatinga Sul e Norte. Durante o anúncio, o governador Rodrigo Rollemberg disse quais outras medidas estão sendo adotadas para a mobilidade urbana na capital."*

Governador Rodrigo Rollemberg: *"Até o final do ano serão mais dois novos e seis reformados [terminais] que vão garantir uma melhor qualidade no serviço de transporte coletivo oferecido à população de Brasília. Nós estamos trabalhando forte para rever e otimizar as linhas para atender melhor à população. Estamos trabalhando na formulação do bilhete único para ser implementado ao longo dos próximos meses com o objetivo de melhorar a qualidade do transporte coletivo para o conjunto da população de Brasília."*

Repórter: *"A reforma faz parte do programa Circula Brasília e custou R\$ 793 mil. Este é o quinto terminal reinaugurado este ano. Já foram entregues os terminais do Guará 2 e do Recanto das Emas 1 e 2. Todos financiados pelo empréstimo de R\$ 33 milhões firmado entre o governo de Brasília e o Banco Interamericano de Desenvolvimento, o BID."*

No início do jornal, uma boa matéria, em certos aspectos, sobre a derrubada das casas do Condomínio da Estância Quintas da Alvorada. Logo no início, o âncora anuncia que o repórter foi lá conferir o clima tenso no segundo dia da operação. E entra a fala do repórter que deve ter sido gravada em estúdio ou em local fechado, sem nenhum clima onde 500 moradores estavam dispostos a resistir e a PM utilizava a força. Era como se a gravação estivesse desmentindo o âncora, quando disse que "o repórter foi lá conferir o clima tenso". Para transmitir o clima de tensão, a fala teria que ser gravada no local, assim como foram as entrevistas com representantes dos moradores. Na edição final da matéria ficavam se alternando as falas de moradores, com falação e gritaria ao fundo, e a gravação do repórter, absolutamente fria.

A certa altura, diz o repórter: *"Após muitas negociações, as pessoas se recusaram a sair das casas. O Batalhão de Choque da PM entreviu (sic) com bombas de efeito moral e spray de pimenta."* Esse 'entreviu' doeu no ouvido. Como se aprende nas faculdades de Comunicação e como já foi dito várias vezes em outras edições deste mesmo boletim, o verbo 'intervir' não se conjuga como o verbo 'ver', como fez o repórter. O verbo 'intervir' se conjuga como o verbo 'vir'. O que significa que a frase em questão deveria ser: *"O Batalhão de Choque da PM interveio com bombas de efeito moral e spray de pimenta."*

## A dor é anônima na rádio pública

No dia 17/8, o programa da Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro "Adelzon Alves, o Amigo da Madrugada" (0h00 às 3h00), entrou excepcionalmente depois da 1h00. Até então, a emissora transmitia o jogo que terminou em derrota do Brasil para a China pelas quartas de final do vôlei de quadra feminino e, em seguida, a vitória do Brasil sobre os EUA, no vôlei de praia feminino (dupla Ágatha e Bárbara).

O programa geralmente dá informações aos ouvintes sobre os números musicais apresentados que vão muito além dos nomes da música, de quem interpreta e de quem compôs. Mas nesse

dia, foram apresentadas duas músicas que chocam o ouvinte porque representam um grito desesperado de socorro dos moradores de favelas. São músicas que mereciam não só as informações básicas, mas um debate sobre o que significa essa mudança radical de temática dos compositores que moram ou moraram nessas comunidades. O que significa a diferença entre “As rosas não falam” e as músicas abaixo. No entanto, o ouvinte não ficou sabendo, em relação a essas últimas, sequer quem canta, quem compôs e como se chama.

Tocar este tipo de canção simplesmente é como se estivéssemos, a emissora pública, admitindo que se trata de algo absolutamente normal, corriqueiro, é vida que segue, não há o que estranhar ou fazer. E essa situação retratada, que afeta grande parte da população, não pode se igualar e ter o mesmo tratamento que tem outros temas.

Trechos da letra de uma delas:

*A criança nos braços de alguém  
Inocente foi baleada  
A comunidade é refém  
No meio do fogo cruzado*

*Hoje o dia vai ser tenso  
Mal a gente acordou  
As escolas não se abriram  
O comércio já fechou*

*É que hoje a gente acordou  
Ao som de chumbo grosso  
Era tiro de vários calibres  
De lá e de cá*

*Não se dorme assustado  
Com tanto tiro na favela  
Nessa guerra a gente não pode  
Nem mesmo sonhar*

*Nesse fogo cruzado  
O pobre do inocente  
Com certeza uma bala perdida  
Pode encontrar*

A outra música também trata da gravidade do problema, mas de forma irônica.

A seguir, alguns trechos da letra:

*Ô que saudade daqueles tempos  
Quando o pior que acontecia*

*Era uma briguinha de mão  
Um contra um  
Quando bastava um carocinho [bala] de 22  
Pra sair todo mundo correndo  
Mas hoje em dia, hoje em dia  
Esconjuro, sapo seco, mangalô três vezes*

*Quando o pipoco [tiro] cantou  
Ninguém mais correu  
Ninguém mais se afobou  
Todo mundo entendeu  
Isso é coisa normal  
Ruído matinal  
Fundo musical*

*Hoje é caroço grosso  
Pagode não esfria, pelada não para  
Criança não corre, idoso não chia  
Faz parte do dia a dia  
Do meu dia a dia*

*Eu lembro o tempo de menino  
Que o Zé Malvadeza  
Tinha um trinta e dois  
Mandava gabola  
Montado em cavalo  
Com a peça azeitada  
E soltando peçonha  
Hoje é bazuca, escopeta  
Metralha, granada  
Fuzil, lança-chamas  
É bomba daqui, dali, d'acolé  
Zé ia passar vergonha  
Tu ia passar vergonha, Zé  
la passar muita vergonha.*

## *História Hoje: O risco da generalização sobre sexo na história da pílula*

Na edição de quinta-feira (18/8) do quadro “Historia Hoje”, transmitido pela Rádio Nacional de Brasília AM, a data comemorada foi o lançamento da pílula anticoncepcional, há 56 anos, em 1960. Na introdução da matéria, o locutor lembrou que “o lançamento do contraceptivo oral representou uma grande revolução nos hábitos sexuais do mundo ocidental”.

A reportagem apresentou várias informações interessantes sobre a história das pesquisas que permitiram a formulação da “pílula” e sobre as gerações de pílulas que sucederam a primeira para amenizarem os efeitos colaterais e combater outros males. A música “ragtime”, tocada no fundo, que se assemelha aos chorinhos de Chiquinha Gonzaga e Ernesto Nazaré, serviu para pontuar o fato das pesquisas terem início nas primeiras décadas do século XX.

Ao chegar ao período mais recente, porém, a persistência do mesmo fundo musical antiquado contribuiu para reforçar um equívoco cometido na parte final do texto. Antes de constatar que “a pílula representou nos anos 1960 uma reviravolta no conceito de sexualidade” e que “o auge do uso do comprimido anticoncepcional veio junto com o Festival Woodstock, em Nova Iorque, evento que entrou para a história com a efervescência do movimento estudantil e o avanço do feminismo”, o locutor afirmou que “quando a primeira pílula foi lançada, o sexo era tratado apenas como meio de reprodução”.

Especialmente nos países onde a religião católica predominava, mas na maioria dos outros também, havia fortes pressões culturais que condenavam o sexo fora do casamento. E elas ainda existem. Mas a generalização, na frase, compromete a informação. Que a invenção da “pílula” tenha associações com uma revolução ou uma reviravolta sexual, não há dúvida, pois reduziu significativamente os riscos de engravidar. No entanto, defender que antes da pílula “o sexo era tratado apenas como meio de reprodução” distorce muitos capítulos da história anterior. Dentre os quais, a própria história da contracepção, inclusive dentro do casamento. Há referências às camisinhas há pelo menos 500 anos e há registros de outros meios anticoncepcionais utilizados há milênios.

### **Acesse o áudio do programa (na versão digital):**

[História Hoje: Pílula anticoncepcional foi lançada há 56 anos](#)

## *Cruzando a linha do interesse público, esbarrando no comercial*

Na sexta-feira, 19/8, o Quadro de Cultura da edição do Repórter Brasil na Rádio Nacional de Brasília AM trouxe notícias sobre o projeto de uma revista em quadrinhos com super-heróis brasileiros. A revista, com o título “Esquadrão Amazônia”, será lançada por seus dois criadores paraenses em um evento internacional, em São Paulo, em dezembro deste ano.

A reportagem teve a duração de 2 minutos e 50 segundos. No primeiro minuto e meio a repórter e um dos criadores forneceram informações sobre o enredo e a intenção da estória, que trata da chegada de uma nave alienígena no Pará e as ações dos super-heróis com “a cara da Amazônia” - tais como Sucuri, Onça, Jurema e Búfalo – para repelir a ameaça. Segundo um dos criadores, que foi entrevistado no programa, as personagens baseadas nos índios e nas lendas brasileiros substituem os super-heróis das revistas americanas.



A partir deste ponto e no resto da cobertura, o foco passou a ser o financiamento do projeto. Nos primeiros 20 segundos, os ouvintes foram informados que os criadores se decidiram a recorrer ao financiamento coletivo (“crowdfunding”) para angariar os R\$ 16 mil necessários para a edição impressa e que esta meta foi alcançada em 15 dias. Nos próximos 50 segundos, porém, a reportagem cruzou a linha tênue que separa a informação da propaganda comercial, quando, além de relatar que o prazo inicial foi estendido para garantir páginas extras e o “making off” da edição, a repórter e o entrevistado divulgaram os brindes que os contribuintes receberão em troca dos valores doados – por R\$ 130, por exemplo, o contribuinte terá seu rosto em uma das personagens – e o endereço do site para as doações.

Por mais infundada que seja a suspeita, este tipo de postura promocional abre a reportagem e a empresa à imputação de favorecer interesses privados, sejam comerciais ou pessoais. No mínimo, abre os flancos para outros produtores culturais reivindicarem tratamento igual. Uma solução mais adequada teria sido passar as informações de contato com os criadores do projeto e deixar a eles a iniciativa de cuidar do seu próprio nariz.

## O acompanhamento do processo de impeachment

Considerando a importância do julgamento da então presidenta afastada, Dilma Rousseff, o Sistema de Rádios da EBC colocou no ar, em quatro dias, o programa “Cobertura Especial – Processo do Impeachment”, das 18h30 às 19h00. O programa do dia do encerramento do processo (31/8) teve uma hora de duração, das 18h00 às 19h00.

### **Edição do dia 25/8**

O procurador do Ministério Público junto ao TCU, Júlio Marcelo de Oliveira, como disse uma das repórteres, teve a sua condição de testemunha alterada para a de informante por Lewandowski, a pedido do advogado da presidente, José Eduardo Cardoso. Faltou informar ao ouvinte o motivo da mudança, que foi ter este procurador atividade militante contra o governo Dilma.

Um quadro importante do programa foi aquele em que três especialistas responderam perguntas formuladas por ouvintes. No entanto, nesta primeira edição do programa, o apresentador excedeu-se nos cumprimentos e nas despedidas aos especialistas convidados. Em alguns casos, o apresentador despediu-se e depois voltou perguntando se o convidado teria mais alguma colocação a fazer. Talvez o ideal fosse cumprimentar e já emendar a apresentação do ouvinte, sem esperar que houvesse também o cumprimento do convidado. Ficou confuso também dizer “Boa noite, senhores” e o resultado foi um silêncio inicial porque nenhum deles sabia quem deveria falar primeiro e, em seguida, os três falaram ao mesmo tempo. Ficou confuso e levou um certo tempo para se acertarem.

A entrada de jornalistas dos outros veículos da EBC pareceu uma medida acertada. Uma redatora da Agência Brasil transmitiu as informações apuradas pelos seus repórteres durante o dia e o apresentador do Repórter Brasil, da TV Brasil, anunciou o que o telejornal (das 19h45 às 20h30) iria mostrar na edição deste dia.

### **Edição do dia 26/8**

Um dos tópicos da escalada diz: “Renan Calheiros está entre os assuntos mais comentados nas redes sociais”. O presidente do Senado não é um assunto. Assunto foi a sua fala ou declaração. Que, por sinal, foi muito bem editada. Renan chamou o Senado de hospício e disse ter intercedido junto ao STF para que a senadora Gleisi Hoffmann e seu marido não fossem indiciados. Muito bem captado o tumulto que se seguiu a esta fala.

Para responder às perguntas de ouvintes foram convidados um professor especialista em direito eleitoral e um cientista político. O apresentador, muito polido, pergunta ao convidado se “podemos ouvir” a pergunta do ouvinte. O mais indicado seria anunciar que o tal convidado responderá à pergunta que se segue e passar a bola para o ouvinte. No ar, ele pergunta ao primeiro a responder, antes de acionar o segundo convidado, se ele pode continuar na linha, questão que deveria ter sido acertada antes, pela produção, fora dos microfones. Na sequência, anuncia o próximo ouvinte a participar e pergunta ao convidado: “fulano, podemos ouvir?”. No final da resposta, o apresentador pede que o convidado também continue na linha.

A certa altura, diz o apresentador: “Vamos agora saber a repercussão de mais esse dia de julgamento...”. O mais indicado seria dizer: Vamos agora saber qual foi ou como foi a repercussão...

Mais uma vez, o programa foi informativo e dinâmico.

### **Edição do dia 29/8**

Na escalada, Dilma Rousseff é tratada por “presidenta”, na cabeça da primeira reportagem o tratamento muda para “presidente” e na cabeça de outra reportagem volta a ser tratada por “presidenta”. Faltou padronizar.

O programa resumiu o discurso de Dilma, destacando os trechos de maior impacto, tentou ouvir a opinião do presidente, até então interino, Michel Temer, na impossibilidade tentou a assessoria de Temer, ouviu as opiniões de senadores que achavam que o discurso mudaria votos e outros que achavam o contrário.

Um dos repórteres anunciou que um senador tinha feito uma pergunta à presidente e antecipava, na cabeça, um texto praticamente igual ao da pergunta. Aí entrava o senador repetindo, dizendo exatamente o que tinha sido antecipado pelo repórter. Na sequência, o repórter anuncia, com praticamente as mesmas palavras de Dilma Rousseff, o que ela iria dizer. O texto do repórter teria que ser mais genérico.

No quadro em que especialistas respondem às perguntas formuladas por ouvintes, o apresentador continuou com o esquema de perguntar ao convidado: “Podemos ouvir (a pergunta)?” Em pelo menos um caso não houve resposta, seguindo-se um silêncio até que foi rodada a pergunta da ouvinte.

### **Edição do dia 31/8**

Uma das apresentadoras anuncia: “Acompanhe agora a cobertura completa do processo de impeachment e as principais repercussões no Brasil e no mundo.” No caso, o mais apropriado seria dizer “... e as repercussões nos principais veículos de comunicação do Brasil e do mundo.”

Diz um dos repórteres: “Com a posse de Temer, Rodrigo Maia passa a ser o vice-presidente do Brasil.” Não é correto – Rodrigo Maia não passa a ser o vice-presidente. Faltou dizer “na prática” ou então “...passa a ser o segundo na linha sucessória”.

Pela primeira vez, houve desequilíbrio na escolha dos entrevistados. De cinco estudiosos/especialistas, quatro se mostravam – embora a maioria não abertamente – alinhados com a corrente vitoriosa no Senado. Apenas um deles era crítico ao desfecho do processo. O último acadêmico ouvido defendeu os cortes na saúde e na educação e a reforma da Previdência, que seriam efetuados pelo novo governo.

O apresentador, sempre que se referia à Universidade de Brasília, usava apenas a sigla UnB. O ouvinte não morador de Brasília ficou sem entender a que ele se referia.

Em relação às questões técnicas de todas as edições, observa-se que a escalada tem ao fundo uma música pouco apropriada a criar um clima de expectativa.

O programa teve três apresentadores, pelo menos no primeiro dia, o que talvez tenha sido demasiado.

Boa parte das gravações dos repórteres, informando sobre o que ocorria no Senado, onde o clima era tenso, foram feitas em ambiente frio, sem nenhum ruído. Só havia som ambiente quando entravam as sonoras, no fim das quais voltava a fala do repórter sem nenhum som ao fundo. Em algumas gravações, no lugar do som do ambiente, do burburinho, ainda era possível notar um leve eco.

No programa do último dia, um professor e cientista político da UnB teve sua entrevista encurtada por ruídos e queda na comunicação. No mesmo dia, uma repórter entra ao vivo, mas, mesmo com áudio picotando, demorou muito para ser cortada.

A entrada de repórteres, muitas vezes ao vivo, de vários pontos de Brasília e do Brasil garantiu a abrangência do noticiário e ensejou uma boa dinâmica. O programa levou aos ouvintes as opiniões dos senadores, contra e a favor do impeachment, sonoras de suas intervenções, a fala da então presidente afastada, trechos dos debates, o que se destacava nas redes sociais, a repercussão mundial do processo, as opiniões de especialistas, acadêmicos, como foram as manifestações, contra e a favor, esclarecimentos de dúvidas dos ouvintes, etc. E, em geral, houve muito equilíbrio, ouvindo-se as diversas opiniões sobre as questões enfocadas. Os problemas aqui registrados não retiraram os méritos desta Cobertura Especial.

Ouvidoria nos veículos da EBC

---

## Programas da Ouvidoria

A situação dos programas da Ouvidoria nas rádios e na TV Brasil permanece a mesma que foi referida em relatórios anteriores. As dificuldades administrativas para formação da equipe de produção ainda não foram superadas, inviabilizando os projetos. Somente a Coluna da Ouvidoria vem sendo publicada, 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](#). No mês de agosto foram publicados dois textos da Coluna, reproduzidos abaixo.

---

## Colunas da Ouvidoria

### Para a comunicação pública, competência apenas não basta

Não se pode esperar que as pessoas lutem por um direito que não conhecem e, portanto, não sabem que têm. Em linhas gerais, podemos dizer que há uma relação intrínseca entre os baixos índices de audiência, que sustentam a crítica demolidora contra a TV Brasil, e o desconhecimento, por parte do público, da importância que a comunicação pública tem para uma nação.

Na contramão do mundo avançado, o Brasil inaugura a comunicação pública somente após o estabelecimento e consolidação da mídia privada – a televisão, por exemplo, era quase sexagenária. Ainda assim, a entrada da comunicação pública no panorama das mídias nacionais sofreu resistências. Não foram poucas as lutas entabuladas ao longo de vinte anos, após a promulgação da Constituição que a definiu como um princípio fundamental da democracia, para que chegássemos até aqui – a Empresa Brasil de Comunicação (EBC), que tem apenas oito anos.

É fato notório que as críticas às mazelas que volta e meia atingem a EBC são confundidas, nos múltiplos discursos, como sendo resultado da inconveniência e inutilidade do investimento na comunicação pública. E a comunicação pública passa a ser entendida como sinônimo de TV Brasil que, por sua vez, amarga a publicização, pelas vozes dissonantes, de que seus índices de audiência não justificam sua existência – principal argumento dos que clamam pela sua demolição.

No final das contas, o desconhecimento, pela maioria das pessoas, da função das mídias públicas faz com que todo o esforço pela consolidação desse último lugar constitucional, no âmbito do sistema de comunicação do país, seja descartado por controle remoto – não apenas aquele controle remoto que promove a mudança de canal, mas também controle remoto da opinião, submetida que está a uma pedagogia que tudo resume à ilusão do consumo como caminho único para a felicidade.

Mas não devemos nos iludir, considerando que a comunicação pública se resume aos veículos da EBC, como uma ilha onde residem apenas os povos originários, que respeitam a sua terra e entendem o valor da natureza que a constitui. Certamente é muito mais do que essa pequena ilha azul, mas é aqui que se produz o rufar dos tambores que informam aos que estão do lado de lá de nossas telas e microfones, que a comunicação pública, complementar à comunicação privada e à estatal, é uma política social fundamental, consubstanciada pelos veículos geridos pela EBC, mas derivada do direito à comunicação, do qual não se deve abrir mão.

Isso nos coloca uma responsabilidade que vai além do contrato de trabalho. Antes de fazer programas de televisão e rádio, antes mesmo de dar notícias na tradicional Agência Brasil, cada um dos que atuam cotidianamente na EBC têm que entender qual é o seu papel nesse lugar. Do contrário, estamos nos conformando em tentar fazer mais do mesmo, só que sem lastro. Antes de pautar nossos veículos, temos que pautar a nós mesmos pela consciência de sermos públicos. E o ponto de partida pode estar nas respostas a perguntas simples: como estamos nos relacionando com o cidadão que nos procura a partir da porta de entrada que é a Ouvidoria? O que respondemos quando reclamam do serviço prestado por nosso Jornalismo? Como justificamos nossas falhas técnicas? Como informamos os telespectadores, radiouvintes, leitores, sobre eventuais alterações nas rotinas das mídias a que estão acostumados? O que fazemos para corrigir aquilo que eles reprovam, muitas vezes com razão? Como recebemos e agradecemos seus elogios e acolhemos suas críticas?

Os telespectadores, que temos o hábito de olhar como coletivo pelos índices de audiência, chegam à EBC um a um, através da Ouvidoria. A mídia pública não fala com e para pontos de Ibope, mas com e para os cidadãos e cidadãs. A porta da Ouvidoria está sempre aberta para encaminhar as pessoas e suas demandas às instâncias da EBC a que elas, por lei, têm o direito de acesso.

A maneira como são recebidos nessas instâncias é que define a capacidade e a qualidade de sermos públicos. Essa é também uma forma de mostrar o que nos distingue e de difundir o conhecimento de um direito do qual o grande público não se apropria por não saber que o tem.

## Leitor reclama o outro lado da história das antenas de telefonia celular

A Ouvidoria recebeu uma reclamação sobre reportagem feita pela Agência Brasil que aponta diretamente para o diferencial de aprofundamento e independência que se espera da comunicação pública na elaboração das matérias – independência dos interesses de mercado e aprofundamento para melhor esclarecimento dos leitores.

E é isso o que cobra, em sua mensagem, o professor Reny Cury Filho, de Uberlândia/MG, doutor em Ciências pela Faculdade de Engenharia Elétrica da Universidade Federal de Uberlândia (UFU). Ele define como “notícia dos que defendem que está tudo certo” a reportagem sobre a retirada de 31 antenas de telefonia celular, localizadas em terrenos de escolas públicas no Distrito Federal, por recomendação do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT), sob justificativa de que a proximidade das antenas pode provocar prejuízos à saúde da população.

O leitor cobrou da Agência uma opinião divergente das que são apresentadas na reportagem, para esclarecer melhor o aspecto dos riscos à saúde. O que ele pede é o que, no jornalismo, classificamos como “o outro lado”, ou o “contraditório” da questão – uma opinião que apresente argumentos tecnicamente competentes e que aponte para outras possibilidades, além daquela defendida pelas partes interessadas em um dos lados do assunto. O professor chega a citar pesquisador de universidade americana como possibilidade de fonte. A reportagem a que ele se refere - *Brasília deve retirar 31 antenas de telefonia celular instaladas em escolas* – realmente deixa transparecer uma adesão aos argumentos das operadoras de telefonia celular na contestação à determinação do MPDFT, em detrimento dos aspectos contrários.

Em uma reportagem de nove parágrafos, os quatro primeiros informam corretamente sobre a notificação da Agência de Fiscalização do Distrito Federal (Agefis) às operadoras sobre a retirada das antenas. Do quinto parágrafo em diante, a reportagem destaca dois aspectos que considera envolvidos na questão: os malefícios à saúde e os prejuízos à telefonia móvel e internet com a retirada das antenas. Na opinião da Ouvidoria, essa não é uma contraposição correta do ponto de vista da comunicação pública, mas, nessa ordem, temos quatro parágrafos que privilegiam o interesse das operadoras, contra um parágrafo de cinco linhas que descreve os argumentos do MPDFT, de forma burocrática, sem citar sequer uma fonte.

Em resposta à reclamação, a Superintendência de Agências e Conteúdo Digital informou que já havia feito uma matéria tratando especificamente da polêmica sobre os riscos à saúde: *“Antenas de celular não fazem mal à saúde, defendem especialistas”*. A começar pelo título, a opção pela assertiva deixa a Agência desprotegida no que tange ao necessário distanciamento jornalístico. Ainda mais quando, no título, afirma-se que “especialistas” (no plural) garantem que antenas não fazem mal à saúde, mas a reportagem entrevista apenas um, que é professor de Engenharia Elétrica, uma especialidade que talvez não seja a mais adequada para informar sobre saúde. E mesmo assim, ao final da matéria, o especialista vai alertar para os prejuízos que a retirada das antenas pode provocar não à saúde, mas à cobertura e sinal de telefonia celular e internet.

Também nessa segunda matéria, as fontes que defendem a manutenção das antenas têm cargo e nome, enquanto a fonte que defende a retirada delas é referida apenas pela sigla MPDFT. À primeira vista, isso pode passar despercebido ao leitor, mas o efeito de sentido que produz no público é o reforço da credibilidade da fonte que é citada com suas credenciais, colocando em segundo plano ou com menos destaque aquela de quem se omite o crédito.

A matéria tem outras fragilidades, entre elas a de assumir pacotes prontos de informação sem uma participação mais efetiva da reportagem no aprofundamento dos dados. Sem isso, a comunicação pública fica a dever no quesito contribuição para a formação crítica da sociedade. O leitor que recorreu à Ouvidoria atirou no que viu, mas acabou acertando também o que não viu.

# Manifestações do Público



No mês de agosto de 2016, a Ouvidoria da EBC – Empresa Brasil de Comunicação – recebeu 182 mensagens do público referentes à TV Brasil. Foram 41 reclamações, 11 elogios, 24 sugestões, 5 comentários, 50 serviços e 51 pedidos de informação. A seguir, uma amostra das manifestações dos telespectadores:

O telespectador Vinício Nascimento, de Belém do Pará, entrou em contato com a Ouvidoria para dizer que a TV Brasil está deixando de ganhar audiência ao não transmitir os jogos do Clube do Remo, da Série C, do Campeonato Brasileiro.

A Diretoria de Jornalismo foi acionada e respondeu explicando que, “por causa da cobertura da Olimpíada Rio 2016, a transmissão de jogos de futebol do Campeonato Brasileiro, Série C, está sendo feita conforme a capacidade da equipe de fazer a exibição.”

Suzana Bloem se declara fã do programa conduzido por Leda Nagle [Sem Censura]. Ela vive no Texas diz que gostava de assistir quando vinha ao Brasil, por ser um programa de conteúdo e qualidade. Ela diz que ficou muito alegre quando descobriu que podia assistir aos vídeos do programa nos Estados Unidos. Mas, acrescenta ela, “já faz algum tempo que não consigo conectar com a grade de programação em vídeos. É frustrante! Por favor, informem o que está acontecendo que o programa não é acessível mais.”

A Ouvidoria agradeceu o contato e encaminhou a mensagem à Diretoria de Produção da EBC, que informou ter havido problemas na publicação dos conteúdos na web. E finalizou com uma boa notícia para a telespectadora: “Eles [conteúdos] encontravam-se indisponíveis para outros países. O problema já foi solucionado e os vídeos já estão no ar internacionalmente.”

O telespectador Alan Salvador Paes escreveu para saber se os programas *Brasilianas.org* e *Espaço Público*, da TV Brasil, não serão retomados como eram antes. Segundo disse, “esses eram programas de debates de interesse da sociedade e com pautas de qualidade!”

Acionada pela Ouvidoria, a Diretoria de Jornalismo da EBC mandou informar que os contratos para exibição dos programas *Brazilianas.org* e *Espaço Público* na TV Brasil foram suspensos por 120 dias por questões orçamentárias. “A direção da empresa propôs mudanças na grade de programação com a exibição de programa de entrevista apresentado por funcionários da Empresa Brasil de Comunicação. O seu questionamento é de conhecimento da direção da empresa, via Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação, EBC. Agradecemos sua participação e sua audiência.”

Outro exemplo de telespectador que abordou o assunto é o de José Norberto Noletto Gomes. Diz ele que “gostaria de saber quais foram os verdadeiros motivos que levaram à retirada de todos os programas políticos da TV Brasil, programas que debatiam com profundidade a política atual brasileira. Cito os seguintes programas: *Brazilianas.org*, com Luis Nassif; *Espaço Público*,

com Paulo Moreira Leite e Florestan Fernandes; e Observatório da Imprensa, com Alberto Dines.”

A Diretoria de Jornalismo, acionada pela Ouvidoria, enviou a mesma resposta que deu para o manifestante anterior.”

Verônica Aparecida Fidélis da Costa enviou à Ouvidoria uma reclamação de ordem técnica: “Faz uns três dias que a transmissão da TV Brasil está estranha. Estou assistindo Mazzaroppi e o som das vozes chega antes dos personagens abrirem a boca ou gesticularem. Ontem assistindo a um documentário estava a mesma coisa.”

A Ouvidoria agradeceu o contato e informou que encaminhou sua mensagem para a Superintendência de Suporte da EBC, que enviou a seguinte resposta: “Temos problemas em alguns dos nossos equipamentos. Estamos encaminhando a demanda para nossa área técnica em São Paulo. Esperamos ter ajudado e qualquer outra dúvida, entrar em contato novamente conosco.”

A telespectadora Lucieny Prado envia observações sobre os programas da TV Brasil do começo da tarde do dia 23/8. Ela diz que assistindo aos programas Repórter SP, Stadium e Repórter Brasil, constatou que o VT sobre futebol de cegos entrou repetidamente três vezes e o VT da perda de patrocínio do nadador Ryan Lochte entrou duas vezes. “Peço a gentileza” – diz ela – “de revisarem essa dinâmica, pois fica muito chato assistir a tanta repetição em menos de uma hora”.

A Ouvidoria encaminhou suas observações à Diretoria de Jornalismo da EBC, que agradeceu o contato e a audiência: “A sua crítica é bem-vinda e já é de conhecimento da equipe de telejornalismo da TV Brasil, bem como da direção da empresa, via Ouvidoria”.

Ivete França de Carvalho escreve para dizer que é preciso acrescentar na página do site a programação diária. “Só vejo notícias desta rede [Repórter Brasil] e com a mudança, não consegui descobrir o novo horário – o horário das 21h20 foi alterado. Percebi isso ontem e não encontro a programação no site.” A Diretoria de Programação informou que a programação diária da TV Brasil está disponível no site da TV. Basta acessar o link <http://tvbrasil.ebc.com.br/programacao> .

André Moreau e a jornalista Solange Rodrigues entraram em contato com a Ouvidoria para questionar o uso de uma denominação pela TV Brasil. Segundo disseram, “a denominação Paralímpica não existe em nosso idioma. A denominação correta, é Paraolímpica. Consultamos a Academia Brasileira de Letras – ABL – sobre a questão.”

O questionamento foi enviado à Diretoria de Jornalismo, que retornou a seguinte resposta: “De acordo com as mudanças ocorridas com a implantação do novo acordo ortográfico entre os países de Língua Portuguesa, o termo oficial de referência aos jogos realizados com atletas com deficiências é Paralimpíada, ou jogos paralímpicos. Como se trata de uma conformação, não é exatamente um novo verbete, mas a mudança ortográfica de um termo já existente. Segue também um link com matéria do portal EBC explicando sobre a criação dessa terminologia e a sua oficialização, inclusive por parte das confederações (conforme links abaixo), que englobam os esportes paralímpicos e utilizam o termo na sua nomenclatura e é também utilizado pelo Comitê Paralímpico Internacional. Agradecemos o seu contato e contamos com a sua audiência, já que a TV Brasil será a emissora oficial das Paralimpíadas. <http://www.ebc.com.br/infantil/voce-sabia/2012/08/voce-sabe-por-que-onome-paraolimpiadas-mudou-para-paralimpiadas> ”.

## Agência Brasil e Portal EBC

No período de 01/08 a 31/08 a Ouvidoria recebeu 34 manifestações referentes à Agência Brasil. Houve 14 reclamações, 10 pedidos de informações, 2 elogios, um comentário e 7 solicitação de serviços.

Uma das reclamações (Processo 247-AB-2016) apontou a falta de informações mais adequadas relacionadas aos riscos à saúde em uma matéria sobre a retirada de 31 antenas de telefonia celular em terrenos de escolas públicas no Distrito Federal, por recomendação do Ministério Público do Distrito Federal. A Suadi respondeu ao demandante, agradecendo a sugestão e anunciando que o assunto seria pautado novamente. A cobertura foi tema da Coluna da Ouvidoria de 15/08: "[Leitor reclama o outro lado da história das antenas de telefonia celular](#)".

Outra reclamação (Processo 255-AB-2016), enviada pelos donos de um site em Pernambuco que reproduz os conteúdos da Agência Brasil, chamou atenção à frequência de erros gramaticais nas matérias. Este problema recorrente foi tema da análise "Uso correto do idioma está no código de ética do jornalismo" na Edição 275 do Boletim da Ouvidoria, de 15/08.

Outro problema recorrente foi identificado em uma reclamação (Processo 246-AB-2016) sobre um erro em uma matéria sobre o envio de tropas federais para combater a onda de ataques aos ônibus e prédios públicos no Rio Grande do Norte nos fins de julho. O erro foi a respeito do valor do prejuízo sofrido pelas empresas de transporte público pelos ônibus incendiados: R\$ 2 bilhões, de acordo com a matéria. O demandante apontou uma "evidente incorreção no valor, visto que deve ser '2 milhões'". A Suadi respondeu: "Checamos com o Sindicato das Empresas de Transportes Urbanos de Passageiros do Município de Natal (Seturn) e o prejuízo com ônibus queimados chegou a R\$ 2 milhões - e não R\$ 2 bilhões. Agradecemos seu alerta e informamos que o dado foi corrigido". A troca de milhões por bilhões ou vice-versa já foi observada pela Ouvidoria em outras ocasiões, mas a falta de noção de ordem de grandeza nas quantidades citadas nas matérias persiste.

Uma matéria sobre mudanças na determinação da raça/cor dos candidatos em concursos públicos foi criticada por um leitor que alegou que foi ouvido apenas um lado da questão – o lado favorável à averiguação da autodeclaração, com base na suposta existência de várias categorias de pardos (Processo 251-AB-2016). A Suadi respondeu: "Levaremos em conta sua sugestão. O debate sobre as cotas e a questão racial, bem como as cotas sociais, tem sido sempre trazido à baila pela nossa reportagem. Vamos propor uma pauta que abarque mais pluralidade e que aprofunde essa discussão".

Houve vários pedidos de informação sobre documentos citados em matérias. Nas respostas, a Suadi foi atenciosa ao fornecer aos demandantes os links dos documentos ou as informações de contato com as organizações responsáveis pelos estudos citados. Apresentam-se, como exemplos deste tratamento as respostas aos Processos 254-AB-2016 e 259-AB-2016, nos quais

os leitores pediram informações, respectivamente sobre uma pesquisa que avalia a educação à distância e uma reportagem sobre a crise brasileira:

“Tivemos acesso à pesquisa via Semesp - Sindicato das Mantenedoras de Ensino Superior, em material divulgado especificamente para a imprensa. Não temos autorização para redistribuí-lo. Por isso, seria interessante que você mesma entrasse em contato com o sindicato para pedir o material. O estudo se chama Conhecendo o público universitário emergente e foi encomendado ao Instituto Data Popular. O endereço do site é [www.semesp.org.br/site](http://www.semesp.org.br/site). E os contatos do sindicato (11) 2069-4444 | [semesp@semesp.org.br](mailto:semesp@semesp.org.br)”.

“A referida reportagem trouxe à luz análises de especialistas da relação da crise econômica brasileira com a crise internacional. E, ainda, houve também uma análise da situação interna, com reportagem tratando da desaceleração da produtividade da indústria. Veja outras matérias da série produzida pela correspondente em Londres, Gisele Garcia. (Links citados) E, claro, houve também como texto que iniciou a série aquele ao qual você se refere”.

Um dos elogios (Processo 249-AB-2016) foi ao mesmo tempo uma crítica e um pedido de informação, relacionados a uma matéria que divulgou informações úteis aos leitores motoristas: “Muito boa a matéria sobre obrigatoriedade dos faróis. (...) Só senti falta do link às páginas das leis e resoluções. Isso é muito bom para leitores que quiserem se aprofundar no assunto. A partir disso, gostaria de perguntar se vocês têm a referência para esta resolução do Contran que permite o uso de DRL. Se tiverem, poderiam me informar?”

A Suadi enviou a seguinte resposta: “O Departamento Nacional de Trânsito (Denatran) divulgou, no dia 6 de julho, Ofício Circular Nº 7, no qual define que os Faróis de Rodagem Diurna – DRL (Daytime Running Light) podem ser usados como forma de cumprimento da Lei 13.290/16. Essa lei, em vigor desde maio do ano passado, estabeleceu a obrigatoriedade do uso de farol baixo nas rodovias durante o dia. E, tal como você leu em nossa matéria, a fiscalização para verificar o cumprimento da lei começou no dia 8.”

No período de 01/08 a 30/08 a Ouvidoria recebeu 22 manifestações referentes ao Portal EBC. Houve 14 reclamações, 7 pedidos de informação e um elogio.

Todas as reclamações, salvo uma, podem ser consideradas em três grupos:

1) Seis reclamações sobre o bloqueio do sinal das emissoras de rádio na internet e nos aplicativos para celulares durante os Jogos Olímpicos (e depois). A resposta da Suadi aos demandantes foi, em síntese: “São normas do Comitê Olímpico Internacional. Não podemos burlá-las. Não podemos repassar para outros rádios esse conteúdo relativo à transmissão da Olimpíada, via web. Devido ao acordo feito pela EBC para as transmissões dos Jogos Olímpicos, os áudios dos rádios não poderiam ser transmitidos para o exterior, recurso esse conhecido como Geoblocking. Sua implementação foi feita semanas antes do início do Evento para fins de testes e adaptações. Conforme planejado, retornamos com os sinais normais na manhã da terça-feira, 23/08”.

2) Cinco reclamações sobre uma falha no dispositivo de votação na página do Festival de Música da Rádio Nacional de Brasília FM. A resposta da Gerência de Desenvolvimento de Sistemas Web da Suadi foi: “Por questões de estabilidade para o processo de votação, optou-se em implementar um recurso de distribuição de conteúdo, também conhecido como caching. Devido a

essa tecnologia, o formulário de votação passou por algumas instabilidades. Logo identificado o problema, o recurso foi desativado na manhã dessa terça-feira (23/08/2016), estabilizando o serviço por completo”.

3) Duas reclamações sobre a falta de atualização do widget da tabela de medalhas dos Jogos Olímpicos, divulgado nas capas do Portal e do site da Agência Brasil. A Gerência de Integração de Conteúdos da Suadi respondeu aos demandantes: “Lamentamos o inconveniente. Tivemos alguns problemas técnicos, mas nossa equipe está trabalhando para realizar os ajustes necessários para assegurar o bom funcionamento do widget”. A Ouvidoria constatou a procedência da reclamação em nota publicada na Edição 276 do Boletim da Ouvidoria em 22/08/2016.

O elogio (Processo 62-PE-2016) foi em relação à cobertura dos Jogos Rio 2016: “Parabéns a EBC pela cobertura das Olimpíadas na Internet. Suas notícias estão entre as primeiras nas pesquisas google, são bastante tempestivas e geralmente contém bom detalhamento a respeito do desempenho de brasileiros nos jogos olímpicos”.

---

## Sistema de Rádios

No mês de agosto, a Ouvidoria da EBC – Empresa Brasil de Comunicação – recebeu 103 mensagens do público referentes ao Sistema de Rádios. Foram 78 reclamações, 2 elogios, 2 sugestões, 17 serviços e 4 pedidos de informação. Das reclamações, mais de 40% (33) foram relativas ao fim do programa No Tabuleiro do Brasil, conduzido pelo poeta e compositor Geraldo do Norte. A seguir, uma amostra das manifestações dos ouvintes:

Edílson Barros, artista de Fortaleza, entrou em contato com a Ouvidoria para pedir “a volta do maravilhoso programa No Tabuleiro do Brasil, com o poeta e semeador da arte, Geraldo do Ferreira.” Mostrando-se muito bem informado, o ouvinte diz que o programa “está no ar há mais de 12 anos pela Rádio Nacional do Rio de Janeiro, sendo oito em rede nacional com Rádio Nacional de Brasília, Rádio Nacional da Amazônia e áudio da TV Escola, além da internet, pelo endereço [www.ebc.com.br](http://www.ebc.com.br).” Portanto, acrescenta ele, “nós, ouvintes e artistas, não podemos ficar sem este espaço que é o da Rádio Nacional para continuar com o programa No Tabuleiro do Brasil. Este Programa tem a nossa cara!” E segue elogiando o âncora, lembrando o compromisso da emissora com a nossa cultura e fazendo um apelo pela volta do programa.

A Ouvidoria agradeceu o contato e informou ter encaminhado a mensagem à Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro, que retornou a seguinte resposta: “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.”

Certamente, a tal “falta de orçamento” refere-se à insuficiência de recursos previstos no orçamento.

Depois de uma longa explanação sobre a cultura brasileira, sobre sua vivência absorvendo a nossa cultura de dar umas pinceladas na política, o ouvinte José Geraldo de Azevedo e Silva conclui: “Eu vivo hoje a 1.700 km dos meus pais. Toda madrugada eu ouvia a rádio Nacional para ter a certeza de que o meu velho está bem e tentar me confortar. Cadê No Tabuleiro do Brasil, cadê a cultura? Pelo amor de Deus, não me venham falar que vocês não têm orçamento para isso. Por favor, nosso povo merece cultura.”

A Ouvidoria encaminhou sua mensagem para a Rádio Nacional AM RJ, que retornou a mensagem padrão, que foi encaminhada a todos que questionam o fim do programa. Incluindo o trecho em que diz que “infelizmente, a empresa está com problemas sérios de falta de orçamento”.

A interrupção de outro programa – Ecos da Terra: Gênero e Sustentabilidade – também motivou questionamento de ouvintes. Um exemplo é Arinilta Ribeiro Caetano que começa perguntando: “O que está acontecendo com a programação das rádios da EBC – Empresa Brasil de Comunicação? Desde o dia 7 de julho deste ano o programa Ecos da Terra – Gênero e Sustentabilidade, apresentado por Denise Viola – o único apresentado por uma mulher na Rádio MEC AM, está fora do ar... No seu lugar, ao invés de assuntos de relevância para a nossa cidadania, para o fortalecimento das mulheres e uma relação mais responsável com o planeta, ouvimos música.” No final da mensagem, ela se refere também a outros programas: “Queremos uma posição da diretoria da empresa quando a volta do programa Ecos da Terra: Gênero e Sustentabilidade, assim como a volta da Faixa Infantil e do programa Zoasom, voltado ao público jovem.”

A coordenação da Rádio MEC AM do Rio de Janeiro retornou, resumidamente, a seguinte resposta: “Agradecemos e achamos relevante a preocupação do ouvinte sobre a saída do ar do programa Ecos da Terra: Gênero e Sustentabilidade. Informamos que a renovação do contrato da âncora Denise Viola, que produz e apresenta o Ecos da Terra, se encontra sob análise. Reafirmamos a importância deste conteúdo para a grade da Rádio MEC AM e estamos envidando todos os esforços para manter o conteúdo no ar. Aguardamos a referida renovação contratual, sem a qual não podemos dar continuidade ao programa.”

Problemas técnicos, geralmente relacionados com má qualidade ou até ausência completa de sinal são problemas que se repetem. Em agosto, não seria diferente. Por exemplo, o ouvinte Alexandre Izidoro reclama que “a Rádio MEC FM, no bairro carioca de Vila Isabel, está com chiados e não é possível ouvir a rádio.”

A Ouvidoria encaminhou sua mensagem para a Superintendência de Suporte das Rádios do Rio de Janeiro da EBC, que retornou a seguinte resposta: “ Estamos operando com potência muito baixa devido a problemas em nossos transmissores. Isso acarreta má recepção em pontos mais desfavoráveis. A solução depende de peças de reposição que até o momento não puderam ser adquiridas pela EBC.”

Problemas técnicos têm afetado também as transmissões via web. Esse é o motivo do questionamento da ouvinte Rita Colaço: “Por que ultimamente tem havido tanta interrupção da transmissão da Rádio MEC FM/RJ pela web? É a única a apresentar constantemente esse problema.

A Gerência Executiva de Web e Novas Mídias da EBC enviou a seguinte resposta para ser encaminhada à demandante: “Em prol da melhoria da qualidade da transmissão do áudio das rádios, as atualizações de tecnologia influenciaram em instantes de instabilidade dos sinais dos Streaming's. Após ajustes das equipes técnicas, o serviço se encontra em total funcionamento. Havendo qualquer dificuldade, pedimos por gentileza, que nos repasse algumas informações, como nome e versão do navegador utilizado, tipo de conexão com a internet, data e hora que tentou utilizar o serviço.”

O ouvinte Antonio Lopes acionou a Ouvidoria para dizer que a Rádio Nacional da Amazônia está fora do ar desde cedo nas Ondas Curtas de 49 m neste domingo, dia 28/8.

A resposta do Sistema de Rádios da EBC foi a seguinte: “A sua reclamação é inteiramente procedente. Houve um problema grave com o sistema de refrigeração do nosso transmissor de

alta potência em Ondas Curtas, que transmite a programação em 49 m. Essa anormalidade nos levou a tirar do ar para realizar a manutenção corretiva e retornar o mais rápido possível à operação normal. Ficamos muito contentes em saber que existem ouvintes atentos e reclamam para continuar ouvindo a programação em Ondas Curtas. Fique certo que estamos trabalhando incessantemente para recuperar a transmissão em 49 m o mais rápido possível.”



# Monitoramento e Gestão da Informação

# Mapeamento das demandas

## TV Brasil

### Reclamações

Em agosto a Ouvidoria recebeu 41 reclamações referentes à TV Brasil, que se distribuem conforme o quadro abaixo. O maior número de reclamações se refere a problemas com sinal: 10 reclamações (24%), seguido de 7 reclamações sobre mudanças na programação (17%).

Reclamações – TV Brasil	Total
Problema com sinal	10
Reclamação sobre mudanças na grade da TV Brasil	7
Reclamação sobre a retirada da grade do Espaço Público, Brasilianas.org, Palavras Cruzadas ou Retratos da Fé	3
Reclamação sobre a não transmissão de jogo da Série C	2
Reclamação da não transmissão do processo de impeachment	2
Reclamação sobre o Estação Plural	3
Reclamação sobre o horário da veiculação de filmes e programas	1
Reclamação sobre a página do Sem Censura na internet	1
Problema com link na página do Repórter Brasil	1
Excesso de reprises de programas infantis	1
Reclamação sobre o horário do Ciclos de Cinema	1
Problemas com WebTV	1
Reclamação sobre imparcialidade do Repórter Brasil	1
Reclamação sobre problemas técnicos nos vídeos postados do Repórter Brasil	1
Reclamação sobre a falta do EPG (guia de programação) e do horário correto no sinal digital	1
Reclamação sobre comentarista de futebol	1
Reclamação sobre repetição de matérias nos programas da TV Brasil	1
Reclamação sobre o uso da palavra Paralímpica	1
Reclamação de cortes na transmissão da Santa Missa	1
Outros	1
<b>Total</b>	<b>41</b>

## Elogios

No mês de agosto a Ouvidoria recebeu 11 elogios para a TV Brasil, conforme o quadro abaixo. Recebemos 3 elogios ao Programa Estação Plural (27%).

<b>Elogios – TV Brasil</b>	<b>Total</b>
Elogio ao “Estação Plural”	3
Elogio à programação esportiva	2
Elogio à volta do horário do Programa Sem Censura para as 16 h	1
Elogio à programação	1
Elogio ao Alberto Dines	1
Elogio ao “Festival Mazzaropi”	1
Elogio ao “Sem Censura”	1
Elogio à alteração na grade de programação	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

## Sugestões

Recebemos 24 sugestões para a TV Brasil, conforme o quadro abaixo. Foram 14 sugestões de pauta a programas (58%) e 4 sugestões de reprises e novos programas (16%).

<b>Sugestões – TV Brasil</b>	<b>Total</b>
Sugestões de pauta a programas	14
Sugestão de programas e reprises	4
Sugestão de programas em língua espanhola	1
Sugestão de mudanças na grade de programação	1
Sugestão de divulgação no site da grade de programação	1
Sugestão de transmissão de futebol feminino	1
Sugestão de postagem de programa no site da TV Brasil	1
Sugestão de mudança de horário de Rossela	1
<b>Total</b>	<b>24</b>

## Agência Brasil

### Reclamações

Em agosto a Agência Brasil recebeu 14 reclamações, de acordo com o quadro abaixo. Recebemos 7 reclamações de erro de informação em matéria (50%) e 4 reclamações de falta de informação em matéria (28%).

Reclamações – Agência Brasil	Total
Reclamação de erro de informação em matéria	7
Reclamação de falta de informação em matéria	4
Reclamação de erro ortográfico em matéria	2
Reclamação de parcialidade em matéria	1
<b>Total</b>	<b>14</b>

### Elogios

Recebemos 2 elogios para a Agência Brasil.

Elogios – Agência Brasil	Total
Elogio à matéria	1
Elogio ao jornalismo	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

### Sugestões

Em agosto recebemos uma sugestão para a Agência Brasil, conforme abaixo.

Sugestões – Agência Brasil	Total
Sugestão de pauta	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

## Portal da EBC

### Reclamações

No mês de agosto recebemos 14 reclamações para o Portal da EBC.

Reclamação – Portal EBC	Total
Reclamação de problemas com <i>link</i> do Festival de Música	5
Reclamação sobre Web Rádio	3
Reclamação de problema de transmissão da MEC FM pela internet	2
Reclamação de erros no quadro de medalhas	2
Reclamação de problemas com aplicativos para smartphones	1
Reclamação de falta de espaço para comentários após as notícias do Portal	1
<b>Total</b>	<b>14</b>

### Elogios

Em agosto recebemos apenas um elogio para o Portal da EBC.

Elogios – Portal EBC	Total
Elogio à “cobertura das Olimpíadas”	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

No mês de agosto não recebemos sugestões para o Portal da EBC.

## Sistema Público de Rádios

### Reclamações

No mês agosto as emissoras de rádio da EBC receberam 78 reclamações, conforme o quadro abaixo. A maior parte das reclamações foi sobre o fim do programa “No Tabuleiro do Brasil”, ao todo foram 33 reclamações (42%). Também recebemos 15 reclamações sobre problemas com sinal (19%), 7 reclamações sobre o bloqueio do aplicativo (9%), 6 reclamações sobre o fim do “Ecos da Terra” (8%) e 6 reclamações sobre o fim do “O Amigo da Madrugada e o Tabuleiro do Brasil” (8%).

Reclamações – Rádios	Total
Reclamação pelo fim do “No Tabuleiro do Brasil”	33
Reclamação sobre sinal	15
Reclamação sobre o bloqueio do aplicativo	7
Reclamação pelo fim do Ecos da Terra	6
Reclamação pelo fim do O Amigo da Madrugada e o Tabuleiro do Brasil	6
Reclamação pelo fim do Estação Brincadeira	3
Reclamação sobre interrupção da transmissão da MEC FM pela web	2
Reclamação pelo fim do O Amigo da Madrugada	1
Outros	5
<b>Total</b>	<b>78</b>

### Elogios

Em agosto recebemos 2 elogios para as emissoras de rádio da EBC.

Elogios – Rádios	Total
Elogio às Rádios EBC	1
Elogio ao Madrugada Nacional	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

### Sugestões

Em agosto recebemos 2 sugestões para as emissoras de rádio da EBC.

Sugestões – Rádios	Total
Sugere a permanência de programas	1
Sugestão de pauta para o programa Amazônia Brasileira	1
<b>Total</b>	<b>2</b>

Processos pendentos

## Pendências de atendimento

Até o fechamento do relatório verificamos 10 pendências referentes ao mês de agosto.

Área Encaminhada	TOTAL
Superintendência de Agências e Conteúdos Digitais	3
Superintendência de Suporte	2
Diretoria de Produção	2
Gerência de Rede	1
Diretoria da Presidência	1
Diretoria de Jornalismo	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

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

- 2 reclamações de erro de informação em matéria;
- 1 pedido de informação sobre foto do banco de imagem;

Processos pendentes de resposta da Superintendência de Suporte:

- 1 reclamação de problema com sinal da Rádio do Alto Solimões;
- 1 reclamação de problema com sinal da Rádio Nacional AM de Brasília;

Processo pendente de resposta da Diretoria de Produção:

- 1 solicitação de episódio na programação;
- 1 pedido de vídeo na web;

Processo pendente de resposta da Gerência de Rede:

- 1 pedido de informação sobre sinal digital da TV Brasil;

Processos pendentes de resposta da Diretoria da Presidência:

- 1 pedido de informação sobre mudanças na programação.

Processo pendente de resposta da Diretoria de Jornalismo:

- 1 pedido de informação sobre entrevista;



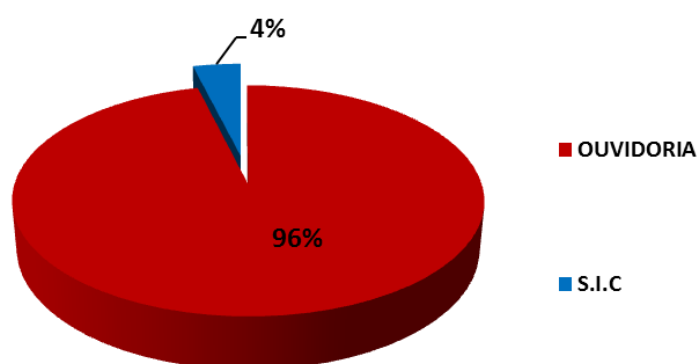
# Estadísticas de atendimento

## Ouvidoria em números

### Percentuais de atendimento para o mês de agosto

A Ouvidoria da EBC contabilizou no período 567 atendimentos, são 545 referentes ao atendimento da Ouvidoria e 22 do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SIC.

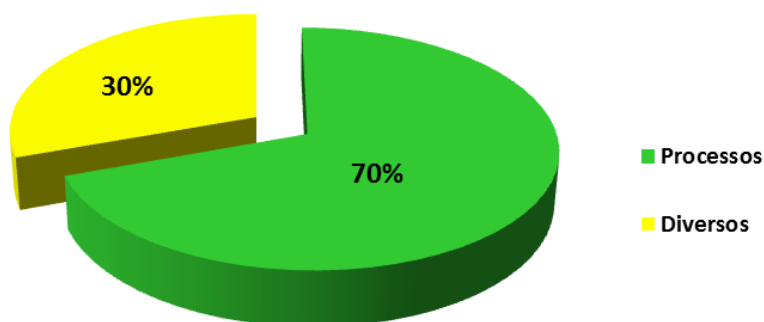
#### Percentual de atendimentos



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Dos 545 atendimentos relacionados à Ouvidoria, 379 (69%) geraram processos por terem assuntos relacionados aos veículos da EBC. As outras 166 (31%) 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 379 manifestações que geraram processos distribuem-se entre os veículos, conforme demonstrado abaixo:

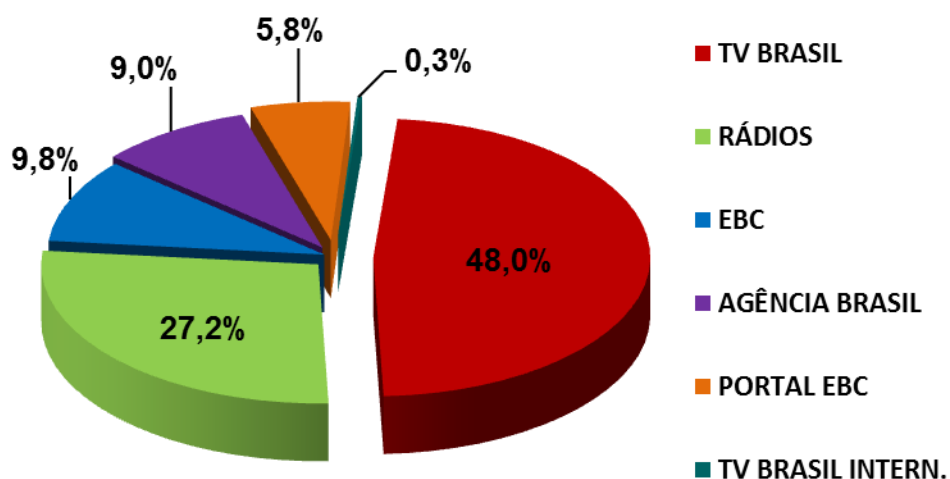
### Manifestações por veículo

AGOSTO							
VEÍCULO	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
AGÊNCIA BRASIL	14	2	1	0	7	10	34
EBC	1	0	0	1	31	4	37
PORTAL EBC	14	1	0	0	0	7	22
RÁDIOS	78	2	2	0	17	4	103
TV BRASIL	41	11	24	5	50	51	182
TV BRASIL INTERNACIONAL	1	0	0	0	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>149</b>	<b>16</b>	<b>27</b>	<b>6</b>	<b>105</b>	<b>76</b>	<b>379</b>

FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

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

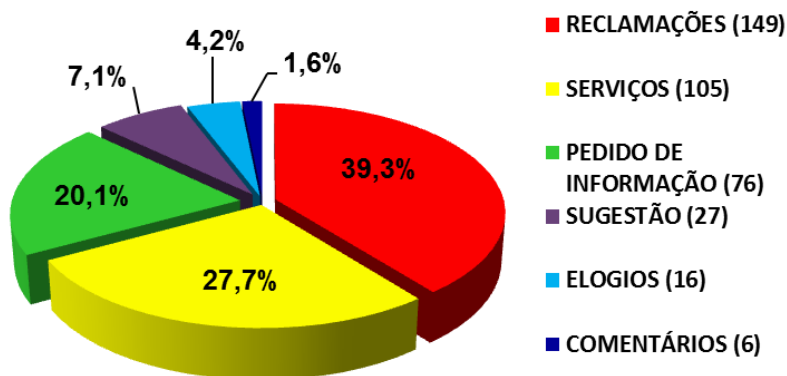
### Percentual de manifestações por veículo



FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Os elogios, sugestões, comentários, pedidos de informação e serviços totalizam 60,7% dos atendimentos no período, contra 39,3% das reclamações.

### Percentual das manifestações por categorias



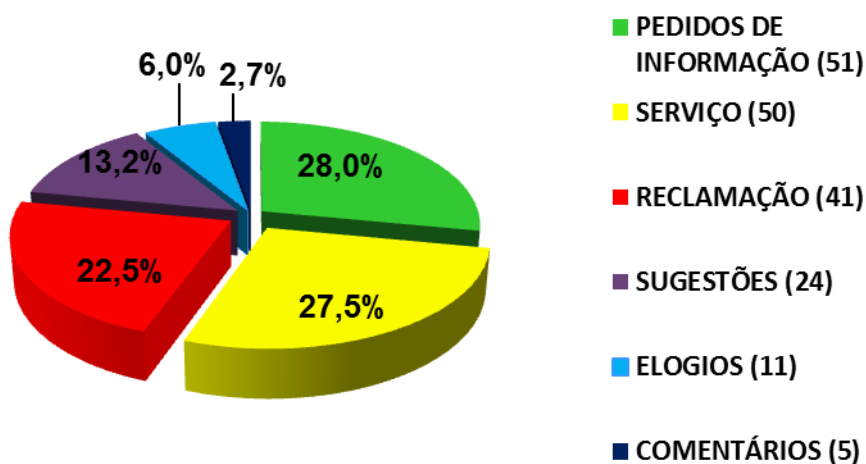
FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

### Quantitativo de atendimentos por veículo

#### TV Brasil

A Ouvidoria recebeu em agosto 182 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

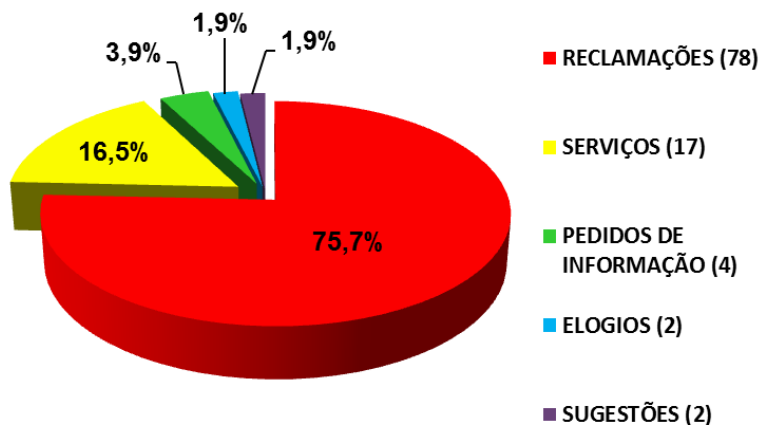


FONTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Sistema de Rádios

A Ouvidoria recebeu, em agosto, 103 manifestações dirigidas às rádios. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Percentual por tipos de manifestações



FORNTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

Distribuição de demandas por emissora de rádio

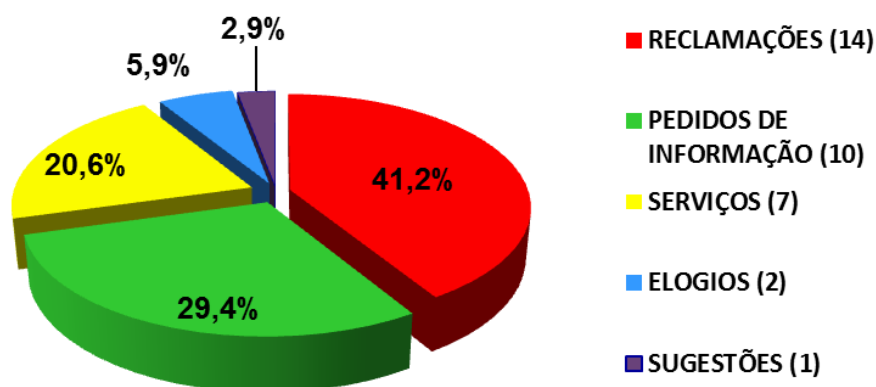
AGOSTO							
Veículo	Reclamação	Elogio	Sugestão	Comentário	Serviço	Pedido de Informação	Total
RADIOAGÊNCIA NACIONAL	1	0	0	0	0	0	<b>1</b>
RÁDIO MEC AM – BRASÍLIA	0	0	0	0	1	0	<b>1</b>
RÁDIO MEC AM - RIO DE JANEIRO	9	1	1	0	0	2	<b>13</b>
RÁDIO MEC FM - RIO DE JANEIRO	18	0	0	0	0	0	<b>18</b>
RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA	3	0	1	0	11	0	<b>15</b>
RÁDIO NACIONAL DE BRASÍLIA - AM	5	1	0	0	3	0	<b>9</b>
RÁDIO NACIONAL ALTO SOLIMÕES	1	0	0	0	0	0	<b>1</b>
RÁDIO NACIONAL RIO DE JANEIRO	39	0	0	0	1	1	<b>41</b>
RÁDIO NACIONAL FM BRASÍLIA	2	0	0	0	1	1	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>78</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>103</b>

FORNTE: NAMBI – OUVIDORIA/EBC

## Agência Brasil

A Ouvidoria recebeu, em agosto, 34 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

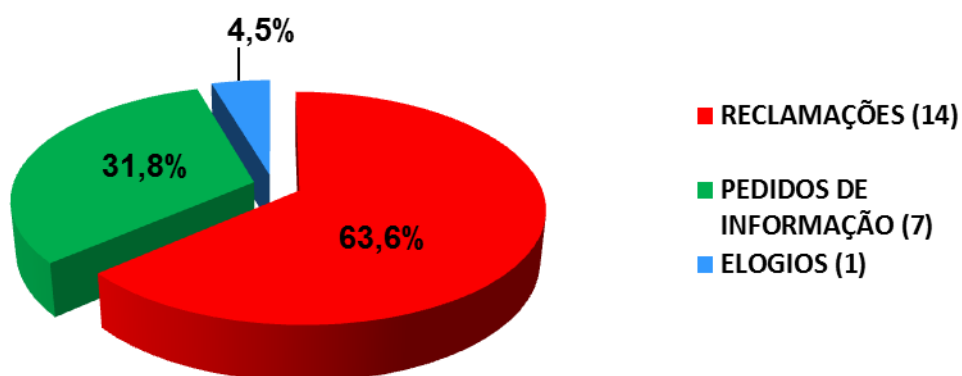


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## Portal EBC

A Ouvidoria recebeu, em agosto, 22 manifestações direcionadas ao Portal da EBC. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

Tipos de manifestações

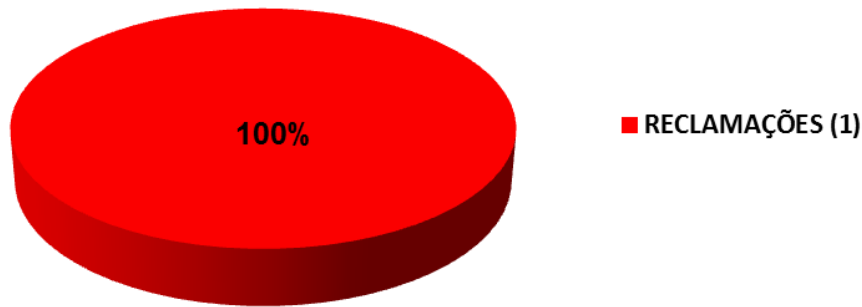


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## TV Brasil Internacional

A Ouvidoria recebeu, em agosto, apenas uma manifestação direcionada à TV Brasil Internacional.

### Tipo de manifestação

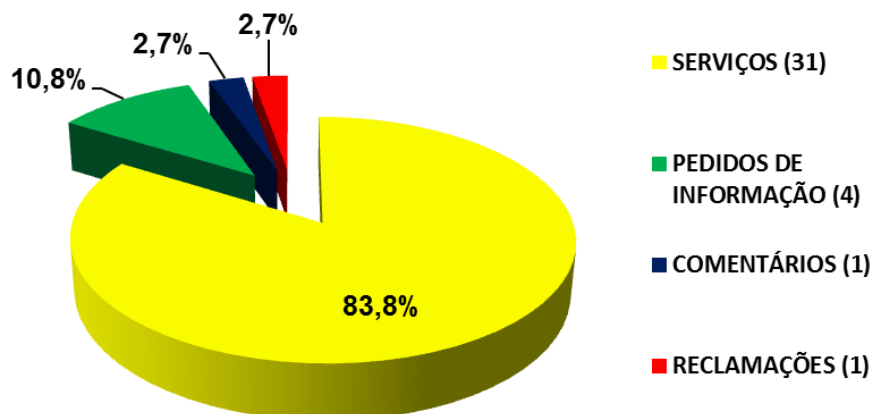


FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

## Empresa Brasil de Comunicação – EBC

A Ouvidoria recebeu, em agosto, 37 manifestações referentes à Empresa Brasil de Comunicação – EBC, que seriam adequadamente direcionados a um atendimento do tipo 0800 ou “fale conosco”; não são atendimentos característicos de Ouvidoria. O gráfico a seguir mostra a distribuição dos tipos de manifestações e as respectivas porcentagens.

### Tipos de manifestações



FONTE: NAMBI- OUVIDORIA/EBC

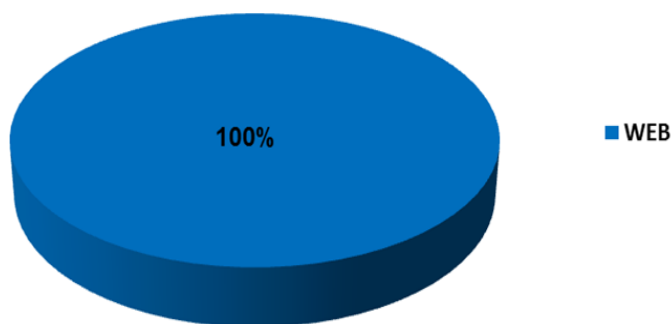
Serviço de Informação ao Cidadão - SIC



# SIC em números

O SIC registrou em agosto 22 pedidos de informação. Todas as mensagens foram recebidas via *web* (e-SIC).

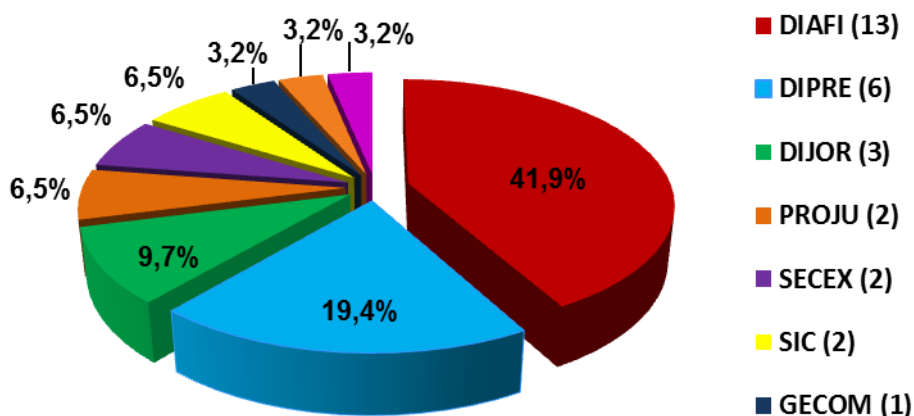
### Pedidos de Informações por Meio de Acesso



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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

### Pedidos de informações por área de competência



FONTE: E-SIC – OUVIDORIA/EBC

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