



# Relatório da Ouvidoria

15 de Fevereiro a 14 de Março  
2019

**Ouvidora geral**

*Christiane Samarco*

**Ouvidores adjuntos**

*Alessandra Esteves*

*Eveline Brito*

*Lourival Macêdo*

**Atendimento**

*Ana Cristina Santos*

*Carlos Genildo*

*Edna Mamedio*

*Gabriela Chaves*

*José Luiz Matos*

**Monitoramento e Gestão da Informação**

*Daniel Teixeira*

*Juan Martel*

*Tiago Martins*

**Comunicação**

*Lícia Marques*

*Wêdson França*

**Secretária**

*Sandra Scheiner*

## Análises do Ombudsman

Cidadão dobra audiência da página da Ouvidoria .....	5
Elogios crescem quase 2.000%.....	6
Acha que é golpe? Fale com a Ouvidoria! .....	7
Você sabia?.....	7
Veículos EBC potencializam participação do cidadão nas políticas públicas.....	7
Ouvidoria da EBC repassa demandas a mais de 50 órgãos .....	8
Momento da Ouvidoria: “Valeu, valeu!” .....	9
Retorno na Rede.....	10
Força total na cobertura da Reforma da Previdência.....	10
Na EBC e em toda a mídia.....	11
Time da Agência produziu mais de 80 matérias .....	12
Cobertura intensa e equilibrada nas Rádios.....	12
Papo sobre Previdência na madrugada .....	13
Formação de rede multiplica audiência da Nacional AM .....	13
Recomendação da Ouvidoria .....	14
Venezuela: Criatividade e furo jornalístico na Nacional .....	14
Recomendação da Ouvidoria .....	14
“Brumadinho: vale de lama” .....	15
Em um clique, tudo sobre Brumadinho na Agência Brasil.....	15
Para ouvir e refletir.....	16
Palavra do especialista .....	16
Atendimento rápido!.....	17
De olho no lance.....	17
No mundo da lua.....	18
Vale a pena conferir .....	18
Cobertura quente no continente gelado.....	19
Integração, sim! Falta de identidade, não!.....	19

Recomendação da Ouvidoria .....	20
A arte de ser pessimista .....	20
Síntese perfeita .....	21
TV Brasil sem Carnaval .....	22
Campeãs sem televisão no país do Carnaval .....	22
Ressaca de carnaval .....	23
A Ouvidoria agradece .....	23

<b>Ouvidoria em números .....</b>	<b>24</b>
-----------------------------------	-----------

## **Contribuições do cidadão**

<b>Gestão EBC.....</b>	<b>25</b>
------------------------	-----------

<b>Rádios EBC .....</b>	<b>26</b>
-------------------------	-----------

## **Plataformas Web**

AGÊNCIA BRASIL .....	28
----------------------	----

PORTAL EBC .....	29
------------------	----

EBC PLAY .....	29
----------------	----

<b>TV Brasil.....</b>	<b>30</b>
-----------------------	-----------

## ▶ Análises do Ombudsman

# Cidadão dobra audiência da página da Ouvidoria

O monitoramento da performance digital do Portal Institucional da **Ouvidoria da EBC** comprova a tendência de aumento crescente da audiência da página desde outubro do ano passado, quando a presente gestão assumiu o comando da área.

### Visualizações de página



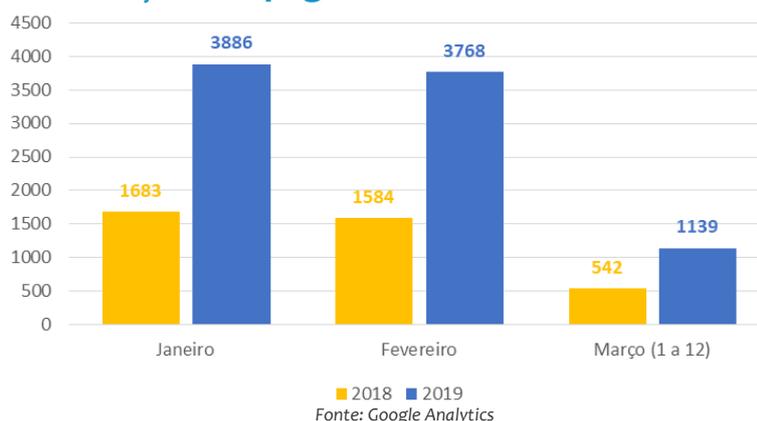
Há que se registrar, também, a mudança no padrão de interação entre o cidadão e a **Ouvidoria**. No ano passado, as visualizações de página davam-se basicamente em torno dos acessos às **colunas** da **Ouvidoria**. A partir dos últimos seis meses, no entanto, o aumento das visitas vem ocorrendo em grande parte pelo contato direto dos usuários dos serviços e do público dos vários veículos **EBC**, via **Fale com a Ouvidoria**.

No comparativo dos primeiros 70 dias de 2018 com igual período de 2019, o número de visualizações da página da **Ouvidoria** mais que dobrou, crescendo exatos 130,85%.

### Visualizações da página da Ouvidoria no Portal EBC

MÊS	ANO	
	2018	2019
Janeiro	1683	3886
Fevereiro	1584	3768
Março (1 a 12)	542	1139
<b>TOTAL</b>	<b>3809</b>	<b>8793</b>

### Visualizações da página da Ouvidoria no Portal EBC



A mudança determinante para multiplicar a participação do cidadão foi promovida por iniciativa desta **Ouvidoria**, que disponibilizou a barra de manifestações do e-OUV ao final de cada conteúdo ofertado pela **TV Brasil**, **Agência Brasil**, **Rádios** e **Portais EBC**, simplificando a interação a um clique na opção desejada: elogio, reclamação, sugestão, solicitação ou denúncia. Foi esta simplificação que facilitou a manifestação do público que queria apenas registrar um elogio e acabava desistindo diante das dificuldades de fazê-lo.

Da audiência total do portal da **Ouvidoria**, 80% do público acessam o “Fale com a **Ouvidoria**”.

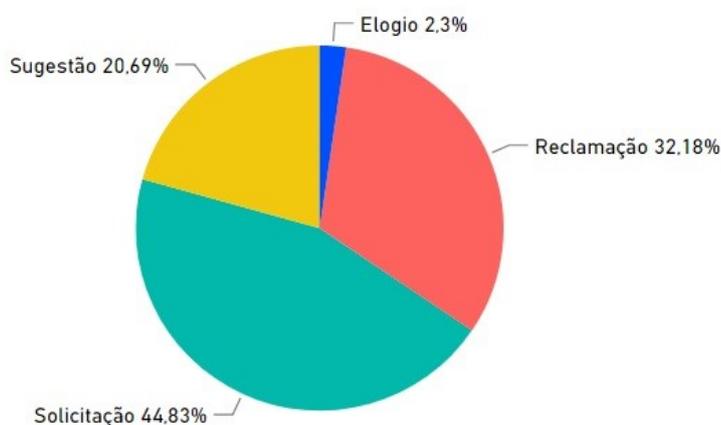
## Elogios crescem quase 2.000%

A **Ouvidoria** contabilizou um aumento de cerca de 90% no total de manifestações recebidas nos primeiros dois meses de 2019, em comparação com as participações do público dos veículos **EBC** e dos usuários dos serviços prestados pela empresa ao longo do primeiro bimestre de 2018.

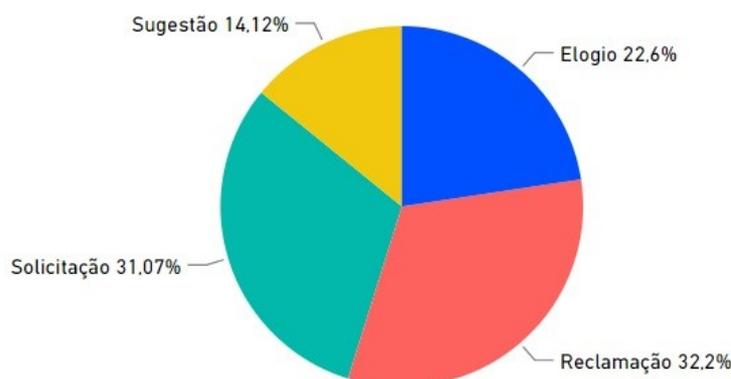
Mais do que o aumento da quantidade de manifestações, o que chama a atenção é o fato de este crescimento ter como causa principal o salto positivo de 1.820% no número de elogios aos conteúdos dos veículos **EBC** em suas várias plataformas, ao longo do primeiro bimestre deste ano.

Fechando a análise no mês de fevereiro de 2019, os números também são positivos. A **Ouvidoria** realizou 177 atendimentos, pouco mais do que o dobro do total registrado no mesmo mês do ano passado. E mais uma vez, os elogios são o grande destaque.

### Fevereiro 2018



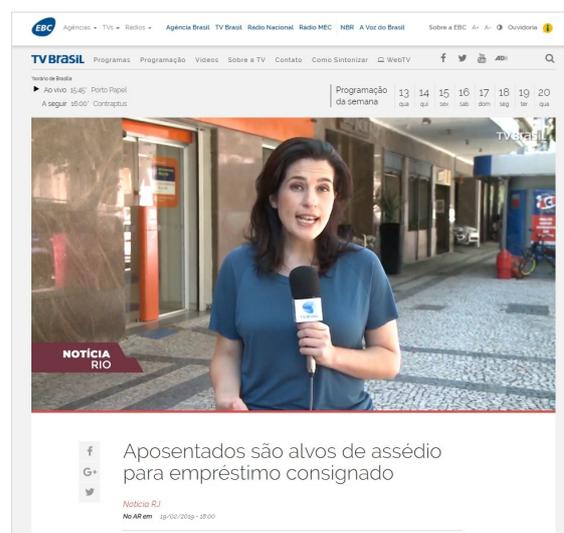
### Fevereiro 2019



## Acha que é golpe? Fale com a Ouvidoria!

Esta **Ouvidoria** gostou de ver o link com a repórter no Rio de Janeiro, alertando os aposentados sobre fraudes no empréstimo consignado. A mensagem ficou clara: em caso de suspeita de fraude ou golpe, o aposentado deve procurar a ouvidoria do INSS.

Clique [aqui](#) para acessar o vídeo ►►



## Você sabia?

Aqui na **EBC**, a **Ouvidoria** atua de forma integrada com todas as demais ouvidorias do Governo Federal. Por meio do sistema e-Ouv – o Sistema Informatizado para Ouvidorias públicas, gerido, atualizado e mantido pela Controladoria-Geral da União, encaminhamos demandas de outras áreas, como previdência, saúde e educação, diretamente para as ouvidorias responsáveis. Apenas nos meses de janeiro e fevereiro, foram repassadas 188 demandas à Administração Federal.



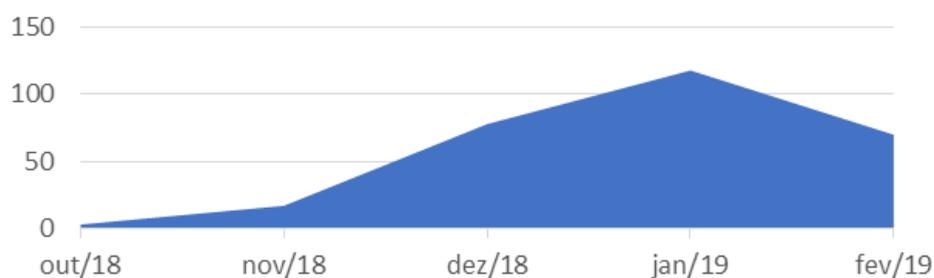
## Veículos EBC potencializam participação do cidadão nas políticas públicas

Os veículos **EBC** têm se mostrado um importante canal de participação da sociedade. Com a adesão ao e-Ouv e a inserção da barra de manifestações em todos os conteúdos ofertados pela **EBC**, a **Ouvidoria** passou a atuar como receptor de demandas dirigidas a toda Administração Pública.

A partir destas medidas que aproximaram o cidadão da **EBC**, nada se perde. Ao contrário, a **Ouvidoria** da **EBC** garante o encaminhamento seguro das manifestações que recebe para as demais ouvidorias da administração pública às quais os assuntos se referem.

O gráfico a seguir mostra o aumento da participação do público.

Quantidade encaminhada



\*Por ter apenas 28 dias, o mês de fevereiro apresentou uma pequena baixa.

# Ouvidoria da EBC repassa demandas a mais de 50 órgãos

A **Ouvidoria da EBC** recebeu manifestações referentes a 54 órgãos e entidades da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal, dentre os quais a Presidência da República, os vários ministérios, todas as agências reguladoras, empresas públicas, governos estaduais e prefeituras. Exatos 42% de todas as manifestações recebidas por esta **Ouvidoria** foram repassadas.

No *ranking* dos dez órgãos e entidades com maior número de manifestações recebidas pela **Ouvidoria da EBC**, o primeiro lugar ficou com a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, seguida do Ministério da Educação.

## Manifestações Repassadas para outros Órgãos



Fonte: Sistema e-OUV

As manifestações recebidas são, em grande medida, originárias de notícias veiculadas pela agência, rádios, Web ou TVs da **EBC** como, por exemplo, matérias da **Agência Brasil** sobre a validação de diplomas de estrangeiros e a política pública sobre doenças raras.

### Processo 00112.000645/2019-01

*“Em dezembro do ano passado, você publicou uma notícia que estava relacionada com a validação de diplomas universitários estrangeiros. Foi comentado que pelo tratado do Mercosul, agora apenas um registro era necessário. Sou chileno e estou tentando validar meu diploma, a universidade federal de Florianópolis não reconhece este tratado, e só reconhece o tratado do ano de 2016.”*

A partir de notícia veiculada pela **Agência Brasil**, o cidadão solicitou informações sobre validação de diplomas universitários. A demanda foi encaminhada ao MEC, que o orientou como segue:

### Resposta do MEC

*“A notícia que foi publicada na imprensa no ano passado, relativa à revalidação de diplomas oriundos de países do MERCOSUL é exatamente o que diz o tratado do ARCUSUL: Os cursos acreditados no sistema terão a tramitação simplificada. Isso está na Portaria Normativa nº 22/2016 do MEC. Já os diplomas que foram revalidados por 3 ou mais instituições distintas (lista produzida pelo MEC) terão a tramitação simplificada. Nesse caso vale para qualquer curso, não apenas os cursos de países do MERCOSUL.”*

A **Agência Brasil**, em 23 de janeiro de 2019, [anunciou a criação da Coordenação Nacional dos Raros](#), para acompanhar a situação de pacientes com diagnóstico de doenças raras. A notícia estimulou a participação de vários cidadãos. As demandas foram encaminhadas ao Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos - MMFDH.

#### Processo 00112.000328/2019-87

*“Os lúpicos no Brasil não têm direito a aposentadoria por invalidez. A grande maioria não tem uma vida normal, depende de remédios e sofre diariamente com dores incríveis. Minha esposa é uma delas. Nós criamos um canal no YouTube para mostrar isso. Gostaria de uma participação maior nestas questões da nova coordenação de doenças raras. Acredito ser um espaço de debates incrível. Parabéns pela iniciativa de colocar em pauta a dor de tantos brasileiros.”*

A notícia tempestiva da **Agência Brasil** gerou várias demandas de cidadãos, antes mesmo de o Ministério se estruturar para implementar a política pública.

#### Resposta do MMFDH

*“A Secretaria Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência tem a informar o seguinte: Agradeço o contato e informo que a Coordenação Nacional dos Raros, anunciada pela Ministra Damares Alves, no dia 23 de janeiro, está em fase de implementação, não tendo sido definidas até o momento as representações que a comporão. Registramos seu interesse em colaborar com essa pauta e colocamo-nos à disposição para esclarecimentos adicionais.”*

## Momento da Ouvidoria: “Valeu, valeu!”

Mais do que simplesmente atender à exigência legal de veicular programa semanal de 15 minutos nas rádios **EBC**, a **Ouvidoria** faz uso deste espaço para responder e informar o público que se manifesta sobre serviços e conteúdos ofertados pelas rádios, pela **TV Brasil** e pela **Agência Brasil**. Foi assim com a ouvinte Maria Gorete Monteiro Diniz, que enviou carta falando da importância e do apreço pela **Rádio Nacional da Amazônia**, sua única fonte de informação, e também reclamando do sinal da emissora. A resposta especial para ela foi dada no programa **Momento da Ouvidoria**, levado ao ar nos primeiros dias de fevereiro. E a gravação feita com o Coordenador de Manutenção da Rádio da Amazônia, engenheiro Ismar do Vale Júnior, fez sucesso imediato no ar, confirmando o acerto na definição dos conteúdos do programa.

O ouvinte Erivelto, do interior da Bahia, fez questão de registrar em áudio seu entusiasmo com as boas novas anunciadas pelo engenheiro Ismar, relatando os avanços do trabalho e dos investimentos feitos para restaurar integralmente o sinal da emissora. Erivelto entrou ao vivo na programação da **Nacional da Amazônia** para agradecer a informação.

O ouvinte Erivelto, do interior da Bahia, fez questão de registrar em áudio seu entusiasmo com as boas novas anunciadas pelo engenheiro Ismar, relatando os avanços do trabalho e dos investimentos feitos para restaurar integralmente o sinal da emissora. Erivelto entrou ao vivo na programação da **Nacional da Amazônia** para agradecer a informação.

“Fiquei muito feliz com essa notícia aí, de que vai arrumar os transmissores da rádio para voltar a funcionar novamente em 49 e 25 metros. É muita alegria. Valeu, valeu!”



Ouçá [aqui](#) o programa **Momento da Ouvidoria**, com a resposta à carta de Maria Gorete.



Acesse [aqui](#) a entrada ao vivo do ouvinte Erivelto na programação da **Nacional da Amazônia**.

## Retorno na Rede

Na era da Internet, o rádio continua a crescer e se expandir pela rede mundial de computadores e assim, no ambiente dominado pelo e-mail e WhatsApp, uma carta escrita à mão é raridade que merece tratamento especial. O manuscrito da ouvinte Maria Gorete, respondido pela **Ouvidoria** nas ondas do rádio, também foi assunto no Facebook.

A apresentadora Beth Begonha do programa Ponto de Encontro, da **Rádio Nacional da Amazônia**, avisou pelo Facebook à ouvinte Maria Gorete que a **Ouvidoria da EBC** havia feito um “spot” em resposta à sua carta:

Você ouviu a mensagem que a **Ouvidoria** enviou pra você via rádio? Sua cartinha bombou!!! Fica ligada porque está programada novamente e é toda pra você.



Corri para chegar logo em casa e ouvir o que a **Ouvidoria** tinha falado sobre a carta. Fui logo ligando o rádio. Agradeça por mim à **Ouvidoria**. Fiquei muito feliz.



## Força total na cobertura da Reforma da Previdência

Quem acompanhou pelos veículos **EBC** a entrega da proposta do governo para a nova previdência ficou bem informado logo cedo. Com efetivo completo nas ruas, o **jornalismo noticiou** toda a movimentação dos diversos setores envolvidos na elaboração da proposta. Repórteres foram especialmente destacados para cobrir o tema no Congresso, no Ministério da Economia, no Palácio do Planalto e no Fórum de Governadores.



Roseann Kennedy ao vivo do Congresso Nacional, no programa Repórter Brasil

Na **TV Brasil**, Roseann Kennedy foi para o Congresso Nacional e, de lá, ancorou todas as informações que chegaram ao longo do dia sobre a entrega da proposta. Em seu primeiro link, no Repórter Nacional da Manhã, Roseann entrou com informações sobre a expectativa da entrega, horários e ainda deu detalhes de como será a votação da Proposta de Emenda Constitucional (PEC) da Previdência no Congresso.



Assim que o Presidente Bolsonaro chegou ao Congresso, Roseann entrou novamente, desta vez no Notícia Agora, chamando para a transmissão, ao vivo, do [discurso de Bolsonaro](#), ao lado do presidente da Câmara, Rodrigo Maia (DEM-RJ).



Durante a edição noturna do Repórter Brasil, foi a vez de Mariana Jungmann ancorar as notícias consolidadas sobre a nova previdência, anunciando uma matéria com os principais pontos do projeto.

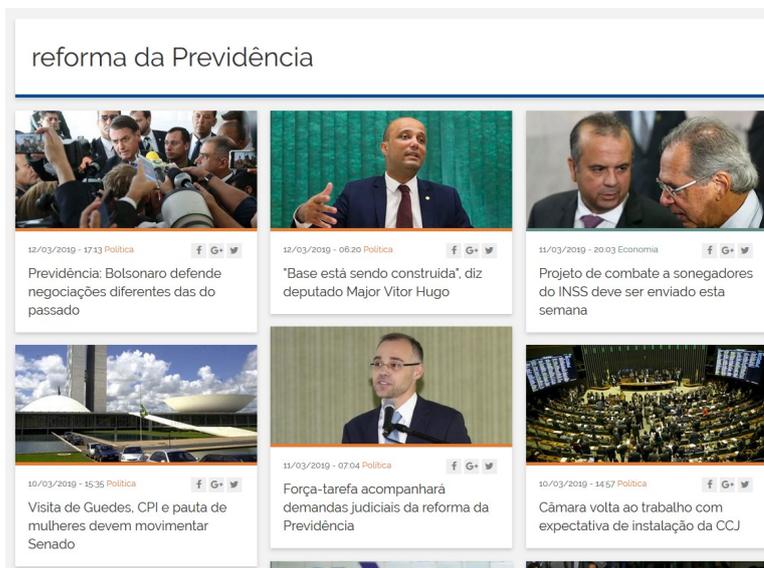
## Na EBC e em toda a mídia

Além de abastecer o noticiário dos veículos **EBC**, a **NBR** comprovou, mais uma vez, a importância de sua atuação como distribuidora de conteúdos jornalísticos oficiais dos eventos do Governo Federal.



## Time da Agência produziu mais de 80 matérias

A reforma da previdência mereceu atenção especial da **Agência Brasil**, que destacou cinco repórteres só para a cobertura no dia 20 de fevereiro, data em que o presidente da República apresentou a proposta ao Congresso Nacional. Do dia 15 de fevereiro até o último dia 14, a **Agência Brasil** publicou mais de oitenta matérias sobre o tema.



## Cobertura intensa e equilibrada nas Rádios



Tanto nas rádios como nos demais veículos **EBC**, a cobertura do encaminhamento da proposta de nova Previdência tem sido feita em tom informativo e equilibrado desde o dia 19 de fevereiro, quando o presidente Jair Bolsonaro reuniu seus ministros para apresentar o projeto do governo.

Quem ouviu o Repórter Nacional das 7h da manhã de 20 de fevereiro, na **Rádio Nacional AM**, foi informado de que a proposta seria entregue por Bolsonaro aos Presidentes da Câmara e do Senado. Além de explicar algumas mudanças, a reportagem anunciou que o Presidente da República faria um pronunciamento à noite sobre o assunto. E antes da fala presidencial, o Repórter Nacional trouxe boas matérias na edição do meio-dia, ouvindo o ministro-Chefe da Casa Civil, Onyx Lorenzoni, deputados e governadores do RJ e SP, que trouxeram posicionamentos contra e a favor da reforma previdenciária e também explicaram ao cidadão os principais pontos do projeto.

## Papo sobre Previdência na madrugada

O Madrugada Nacional é um programa que reúne música, jornalismo, informações de utilidade pública e prestação de serviços com participações de ouvintes. No ar de segunda a sexta-feira, nas **Rádios Nacional AM** do RJ, de Brasília, do Alto Solimões, e da Amazônia OC, tem apresentação dividida: de meia noite às 3h, Adelzon Alves, do RJ; e de 3h às 5h, João McBrown, de Brasília.

Aos 79 anos de idade e 61 de microfone, Adelzon é um ícone do Rádio brasileiro com passagem de sucesso em emissoras de Minas Gerais, Paraná e Rio de Janeiro. Produtor musical que lançou várias estrelas da MPB, como Clara Nunes e Alcione, destaca-se ainda hoje pelo empenho na defesa da preservação das raízes culturais do samba.

Em sua conversa com os ouvintes da madrugada, o âncora também costuma abordar temas da agenda nacional com repercussão na vida do cidadão, como a Reforma da Previdência. E tem obtido bons resultados no desafio de explicar a proposta de reforma ao público, formado em grande parte por taxistas, caminhoneiros e sambistas. Prova disso é o elogio que chegou à **Ouidoria da EBC**.

*Parabenizo o Sr. Adelzon Alves pelo programa do dia 26/02/19. Que entrevista maravilhosa, falando sobre Previdência! Parabéns.*

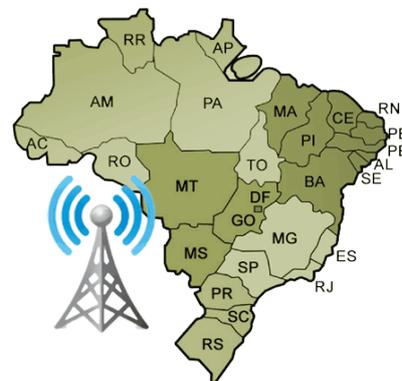
Processo 00112.000792/2019-73

## Formação de rede multiplica audiência da Nacional AM

Além de cobrir cidades do entorno do DF e alcançar áreas isoladas de todo o Brasil, onde o Ibope não chega, a **Rádio Nacional AM** conta com emissoras parceiras para transmissões em rede, o que multiplica exponencialmente sua audiência. Para se ter uma ideia da potencialidade e capilaridade da Nacional AM, basta uma análise das transmissões do programa Revista Brasil, que vai ao ar diariamente das 8h ao meio-dia. A primeira metade do programa é gerada de Brasília e a segunda, do Rio de Janeiro.

Participam da rede do Revista Brasil 45 emissoras das 27 unidades da federação, mas o alcance do programa no interior do país é potencializado pela formação de novas redes locais.

Só com a Rádio Inconfidência AM de Belo Horizonte, por exemplo, outras 23 emissoras do interior de Minas Gerais participam da rede de transmissão do Revista Brasil. Isto explica porque os institutos de pesquisa de audiência dizem muito pouco sobre o público real das rádios **EBC**.



## Recomendação da Ouvidoria

O radiojornalismo deve aproveitar o alcance dos programas transmitidos em rede, como o Revista Brasil, para popularizar temas de interesse da cidadania e, ao mesmo tempo, de difícil compreensão e tradução, como a reforma da Previdência Social.



## Venezuela

### Criatividade e furo jornalístico na Nacional

Nem a falta de contato com fontes oficiais, como o prefeito de Pacaraima, o delegado ou o Corpo de Bombeiros, para obter informações sobre os acontecimentos na fronteira do Brasil com a Venezuela, em pleno auge da tensão entre os dois países, deixou a **Rádio Nacional AM de Brasília** sem notícias. Para vencer as dificuldades e bem informar o ouvinte, o âncora do programa Revista Brasil, Valter Lima, criou uma dinâmica de trabalho conjunto com uma emissora local e, mais do que atualizar o público, conseguiu dar um furo jornalístico com informações ao vivo.



A parceira do Revista Brasil foi com a “Nossa Rádio FM” de Pacaraima, conduzida pelo radialista e professor de português Roni Rocha. O comunicador morou um tempo do lado venezuelano da fronteira e tem contato permanente e estreito com os índios da região. Foi com ele que Valter Lima abriu o programa da sexta-feira 25 de fevereiro, com a informação em primeira mão de que dois índios tinham sido mortos havia poucos instantes e outros 12 feridos estavam sendo socorridos no hospital de Boa Vista. Ao mesmo tempo em que militares venezuelanos atiravam, Roni recebia mensagens dos indígenas por Whatsapp e divulgava para os ouvintes da Nacional AM. As notícias em tempo real foram lidas ao vivo, citando inclusive os prenomes das vítimas. Furo de reportagem do Revista Brasil.

## Recomendação da Ouvidoria

É importante que o comando do jornalismo da **EBC** esteja atento às informações obtidas por meio do esforço pessoal e criativo de seus profissionais. O sucesso jornalístico daqueles que conseguem contornar as dificuldades do dia-a-dia e trazer notícias em primeira mão sobre temas do momento pode e deve ser compartilhado pelos noticiários dos veículos **EBC**.



O bom aproveitamento do “furo” de reportagem divulgado por um dos veículos **EBC**, nestes tempos de comunicação digital, exige agilidade e interação do jornalismo da Casa.

## “Brumadinho: vale de lama”

Escalada para cobrir o desastre em Brumadinho para o jornalismo da **TV Brasil**, a repórter Ana Graziela Aguiar trouxe material que supriu o factual e ainda rendeu uma reportagem especial para o programa Caminhos da Reportagem. Finalizado em tempo recorde para os padrões de um especial – cerca de 2 semanas contra uma média de três meses, o resultado surpreende pela qualidade. Sob a perspectiva de quem sofreu diretamente os efeitos do rompimento da barragem, a matéria registrou os primeiros dias pós-tragédia, mostrando em detalhes as áreas atingidas, os motivos do rompimento, o resgate de vítimas e a procura de famílias por parentes desaparecidos.

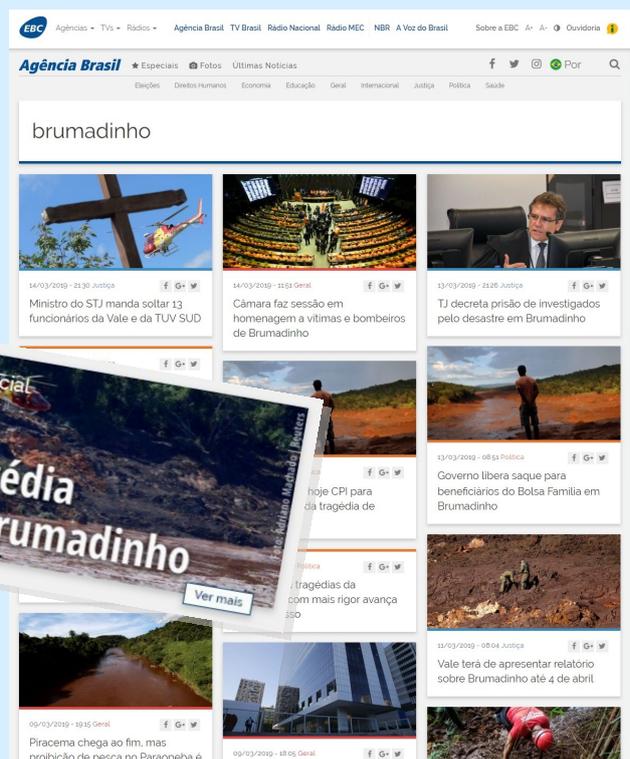


Clique [aqui](#) ou na imagem para acessar a reportagem Brumadinho: vale de lama, exibido na **TV Brasil**

A cobertura, bem além do factual, está disponível nos arquivos da **EBC**. Uma reportagem que, além de noticiar o desastre da Vale, permanecerá como referência para a memória de futuras gerações.

## Em um clique, tudo sobre Brumadinho na Agência Brasil

O banner de destaque com o título “Especial, Tragédia Brumadinho” leva à *Tag Page* criada pela **Agência Brasil** para facilitar o acesso do internauta aos conteúdos produzidos sobre o rompimento da barragem. Com apenas um clique, o interessado pode encontrar todos os detalhes da cobertura. Até o momento, já são mais de 300 reportagens da Agência Brasil sobre o assunto.



## Para ouvir e refletir

A amplitude da cobertura dos veículos **EBC** sobre a tragédia de Brumadinho, com matérias factuais, reportagens e entrevistas especiais, agradou o público que se dirigiu à **Ouvidoria**. No dia 17 de fevereiro, por exemplo, a jornalista Mara Régia trouxe em seu programa *Natureza Viva*, transmitido em rede pelas rádios **Nacional da Amazônia, do Alto Solimões e de Brasília**, uma entrevista com a jornalista e ambientalista Cristina Serra, autora do livro “Mariana, a maior tragédia ambiental do Brasil”. Um dos ouvintes fez questão de registrar seu elogio.

*Quero parabenizar a jornalista Mara Régia e seu programa Natureza Viva... Essas entrevistas contundentes nos fazem refletir sobre os cuidados com a vida humana, sobre os rumos do país e sobre a mineração, em si mesma, seus métodos e tecnologias que talvez devam ser aperfeiçoadas pois, uma vez acontecidas, tais tragédias têm um saldo excessivamente pesado, tanto para o ambiente como para a sociedade. É, portanto, muito louvável a iniciativa da jornalista Mara Régia de trazer a seus milhares de ouvintes de todo o país estas reflexões.*

Processo 00112.000700/ 2019-55

## Palavra do especialista

O bom jornalismo da **Agência Brasil** serve não apenas para alimentar leitores curiosos e a mídia nacional e internacional, como também é usado para subsidiar especialistas. Foi assim com a matéria “Leilão de energia de fontes solar e eólica termina com deságio de 15,35%. Energia solar fotovoltaica pode crescer mais de 300% até o fim do ano, diz setor.”

Processo nº 00112.000783/2019-82



“Utilizo o excelente material disponibilizado para análise de informações e elaboração de um Curso de Energia Solar Fotovoltaica, que será ministrado em março próximo.”

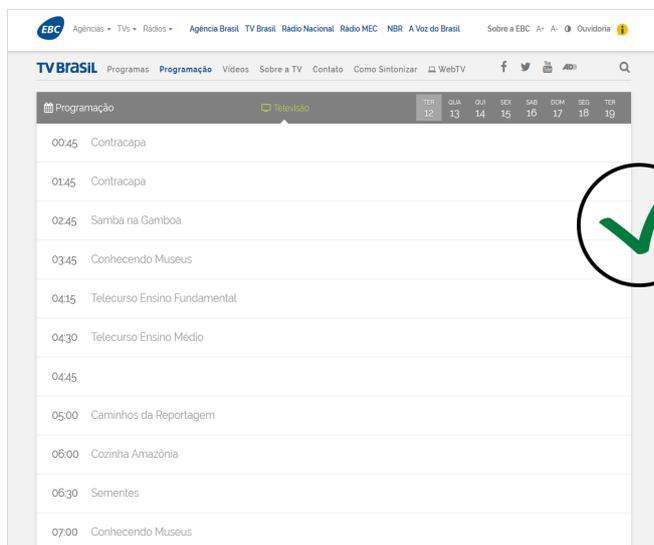
# Atendimento rápido!

O telespectador que procurou a programação no site da **TV Brasil**, dia 11 de março, deparou-se com um grande vazio na grade. Rapidamente, a **Ouvidoria** foi acionada:

**Processo nº 00112.000882/2019-64**

“Gostaria de saber o porquê de a programação da semana não estar mais acessível pela aba ‘Programação’ no site tvbrasil.ebc.com.br.”

Alertada pela **Ouvidoria**, a programação deu resposta rápida. No dia seguinte, 12 de março, a grade já estava normalizada.



# De olho no lance

A equipe do jornalismo da **TV Brasil** não perdeu um lance da violenta final da Taça Guanabara, em 17 de fevereiro. A disputada partida entre dois times clássicos do Rio de Janeiro foi marcada pela confusão na chegada de torcedores que, por decisão judicial, não puderam entrar no Maracanã. Com o repórter Igor Santos em frente ao estádio, o telespectador teve uma visão completa do que ocorreu na decisão: o desabafo dos torcedores, a coletiva pós-jogo e, ainda, comentários na manhã seguinte no estúdio do Repórter Brasil, do jornalista esportivo Márcio Guedes. Show de bola!



Márcio Guedes, comentarista esportivo



## No mundo da lua

O programa No Mundo da Bola, que foi ao ar no domingo da final da Taça Guanabara, deixou a desejar. Por exatos 22 minutos, a partir do início do programa, o assunto do dia não apareceu na tela. Até chegar às confusões que cercaram a final da Taça Guanabara, o telespectador teve que assistir o apresentador falando de uma enquete sobre quem deveria ser o substituto do Neymar na Seleção (uma pauta fria), sobre os alojamentos precários de atletas de base e sobre o fato de o goleiro Jéferson ter-se declarado vítima de racismo. Todos estes assuntos poderiam ter entrado no segundo bloco.



O que o público gostaria de ter visto, já na abertura do programa, era a reportagem completa sobre a primeira final sem torcida no Maracanã, falando da confusão nas cercanias do estádio e de quem saíra ferido.

Pode-se argumentar que, como o jogo ocorreu das 17h às 19h, as imagens não chegaram em tempo para a edição do programa. Mas não neste caso, em que foram usados vídeos de celular. Neste dia, infelizmente, o resultado da partida ficou em segundo plano no Maracanã e No Mundo da Bola.

## Vale a pena conferir



A repórter Luana Karen, da **TV NBR**, acompanhou a comitiva ministerial em viagem à Antártica para registrar o início do funcionamento da nova estrutura de telecomunicações na Estação Antártica Comandante Ferraz. Além do material jornalístico veiculado na **NBR**, é possível conferir os bastidores dos acontecimentos da viagem pelo Diário de Bordo Antártica. De forma leve e descontraída, Luana conta suas impressões sobre a vida no continente gelado. Acesse [aqui](#) o conteúdo.

## Cobertura quente no continente gelado



Além do diário de bordo disponibilizado nas redes sociais da **NBR**, a viagem à Antártica rendeu entradas ao vivo na programação da emissora e reportagens especiais (na TV e n'A Voz do Brasil).

Vale destacar, também, a parceria bem sucedida com a **TV Brasil**. Mais do que trabalhar para a **NBR**, a repórter gravou passagens especiais para a **TV Brasil**, que aproveitou muito bem o material da Antártica.



Clique [aqui](#) para acessar o conteúdo.

## Integração, sim! Falta de identidade, não!

No dia em que o Governo entregou a proposta de reforma da previdência ao Congresso Nacional, o Ministro da Economia, Paulo Guedes, concedeu uma entrevista à **TV NBR**. O material foi transmitido simultaneamente nas duas emissoras de TV da **EBC**: **TV NBR** e **TV Brasil**. A integração do jornalismo foi uma decisão acertada. O que causou estranhamento foi o fato de a **TV Brasil** reproduzir a entrevista sem ao menos utilizar sua identidade visual nos créditos. Quem ligou a **TV Brasil** naquele momento ficou confuso. O selo e os créditos com a indicação do programa da **NBR** sugerem que o telespectador não está sintonizado na **TV Brasil**.

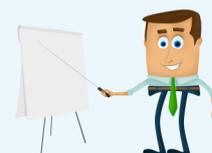


O Cenário econômico utilizou trecho da entrevista com o Ministro da Economia, Paulo Guedes, e soube colocar sua identidade visual no material que foi exibido, dia 21/02, durante o programa.



## Recomendação da Ouvidoria

Mais do que bem-vinda, a integração do jornalismo dos veículos **EBC** é recomendável. Mas é necessário preservar a identidade de cada veículo, mantendo a conexão do público com a emissora sintonizada.



## A arte de ser pessimista

No final de fevereiro, o Instituto de Segurança Pública (ISP) divulgou um relatório que trazia um balanço sobre a violência no Rio de Janeiro. Entre os dados divulgados, chamou a atenção a queda das mortes violentas, dos roubos de carga e dos homicídios dolosos em janeiro de 2019, na comparação com janeiro de 2018. No caso dos homicídios dolosos, aliás, os índices registraram o melhor resultado em sete anos para o mês de janeiro. No jargão jornalístico, um resultado tão expressivo nos leva imediatamente ao famoso *lead*. Traduzindo: vamos começar por aí! No entanto, a **Agência Brasil** ofereceu a seguinte **manchete** a seus leitores:

**Agência Brasil** ★ Especiais Fotos Últimas Notícias

Eleições Direitos Humanos Economia Educação Geral Internacional Justiça Política Saúde

**Geral**

### Rio: mortes violentas crescem 26% de dezembro para janeiro

Publicado em 22/02/2019 - 10:56 Por Vitor Abdala - Repórter da Agência Brasil Rio de Janeiro

Ao escolher um recorte que considerou períodos diferentes – dezembro de 2018 e janeiro de 2019, a **Agência Brasil** optou por destacar o pior índice encontrado na pesquisa, sem nem mesmo ter o cuidado de explicitar que os meses de janeiro são, usualmente, mais violentos que dezembro. Disse a Agência:

*“A letalidade violenta, ou seja, as mortes violentas provocadas por agressão intencional, cresceu 26% de dezembro de 2018 para janeiro deste ano. Segundo o Instituto de Segurança Pública (ISP), órgão oficial do governo fluminense, foram registrados 563 homicídios dolosos, latrocínios, lesões corporais seguidas de morte e mortes por intervenção de policiais em janeiro deste ano, contra as 447 de dezembro.”*

Logo na sequência, a matéria apresenta a comparação que revela a queda da violência em janeiro e sugere o lead sobre o mês ter sido o menos violento desde 2012 e o segundo menor em 28 anos:

**“Na comparação com janeiro de 2018, no entanto, houve uma queda de 14%, já que naquele período haviam sido registradas 654 vítimas. Analisando-se apenas o homicídio doloso, que é um dos tipos de letalidade violenta, foram 386 casos, um aumento de 173% em relação às 141 vítimas de dezembro. Apesar disso, houve queda de 18% em relação a janeiro de 2018. Este foi o mês de janeiro com o menor número de casos dos últimos sete anos e o segundo menor dos últimos 28 anos, de acordo com o ISP.”**

## Síntese perfeita

Com os mesmos dados divulgados pelo Instituto de Segurança Pública, a repórter Priscila Thereso da **TV Brasil** não perdeu tempo e, em um [link](#) para o Notícia Rio, foi direto ao que interessa: o lead.



*“O estado do Rio registrou queda de 18% no número de Homicídios dolosos em janeiro, na comparação com o mesmo mês do ano passado. Isso representa o menor número de vítimas desse indicador no mês de janeiro, desde 2012. Os dados são do Instituto de Segurança Pública com base nos registros de ocorrência das delegacias de Polícia Civil do estado do Rio de Janeiro. O Instituto também registrou queda na letalidade violenta, que engloba latrocínio e mortes por intervenção policial. Na comparação com janeiro de 2018, a queda no número de vítimas foi de 14%. Os crimes de roubo de veículos e roubo de cargas também diminuíram: a queda foi de 28% nos roubos de veículos e de 24% nos roubos de carga.”*

## TV Brasil sem Carnaval

As campeãs do carnaval e de audiência da **TV Brasil** ficaram de fora da programação em 2019. A decisão da **EBC** repercutiu entre o público da **TV Brasil** que esperava assistir aos desfiles das campeãs pela emissora.

Ano passado, o evento rendeu elogios e o recorde de audiência de 2018. Este ano, a exclusão da transmissão do desfile das campeãs da grade da **TV Brasil** resultou em protestos do público à **Ouvirdoria**.

Processo nº 00112.000831/2019-32



*“A **TV Brasil** apenas anda para trás. Não transmitir o carnaval do Rio e de São Paulo ‘cedido’ pela Globo com a desculpa de custos, é um desrespeito ao telespectador e a nossa inteligência. Se é para acabar com a TV, faça logo e não fiquem matando lentamente.”*

## Campeãs sem televisão no país do Carnaval

A negativa da **EBC** em transmitir pela **TV Brasil** o desfile das campeãs deixou as escolas de samba vencedoras do desfile de 2019 fora da telinha no domingo pós-Carnaval. Nem a **TV Brasil** nem qualquer das emissoras comerciais brasileiras exibiram o evento que atrai o público e a imprensa do país e do mundo.

Na página do G1, que apresentou um registro fotográfico sobre o Desfile das Campeãs do Carnaval 2019 no Rio de Janeiro, um comentário resumiu a expectativa frustrada do público que não conseguiu assistir ao desfile:

globo.com g1 | globoesporte gshow vídeos

MENU G1 CARNAVAL 2019

**Sandro Heleno**  
HÁ 6 DIAS  
Numa noite como a de hoje é uma pena nenhum canal de TV estar transmitindo o desfile das campeãs! Parabéns a todas escolas de samba que lutam para manter o Carnaval das escolas de samba do Rio de Janeiro!

**Carmen Coelho**  
HÁ 5 DIAS  
Revoltada por ser assinante e não poder ver o desfile. Absurdo!!!!!! Precisam melhorar os comentaristas pois só falam besteira. Não entendem de carnaval e tem sinopse pra poder comentar! Ficaram com o direito de transmissão e não deixam o Povo assistir!!!



**Desfile da estação primeira de Mangueira, campeã do carnaval do Rio de Janeiro, em 2019**

(Fotos: Tomaz Silva/ Agência Brasil)



## Ressaca de carnaval

Matéria de serviço publicada pela **Agência Brasil** na manhã de Quarta-feira de Cinzas, 6 de março, trouxe os números da semana anterior como atuais. O repórter apresentou naquele dia dados sobre os títulos negociados no Ibovespa, da B3, antiga Bolsa de Valores de São Paulo, antes mesmo da abertura dos trabalhos de pregão dos papéis negociados no mercado de ações.

A matéria foi publicada às 10h46, mas o pregão só abriu às 13h, erro que, no jargão jornalístico, é denominado “barrigada” do repórter.

*Economia*

### Bolsa abre em baixa na quarta-feira de cinzas; dólar e euro têm alta

Publicado em 06/03/2019 - 10:46 Por Daniel Mello - Repórter da Agência Brasil São Paulo

## A Ouvidoria agradece

Os leitores atentos que se manifestaram enviando mensagens para apontar o erro minutos após a publicação da matéria da **Agência Brasil** contribuíram para permitir sua rápida correção. É este o objetivo da atuação da **Ouvidoria** que, portanto, agradece as contribuições que ajudam a melhorar a qualidade do trabalho dos veículos **EBC**.

**Processo nº 00112.000859/2019-70**



“Que absurdo!!! Dizer que a bolsa abriu hoje cedo!!! ... Repórter dá notícia da abertura da BOVESPA 2 horas antes, com os dados do fechamento de sexta.”

Recebida a mensagem, a informação foi corrigida, acompanhada por um pedido de desculpas:

“Às 10h46, a **Agência Brasil** publicou matéria equivocadamente sobre a abertura da Bolsa de Valores nesta quarta-feira. O texto foi corrigido. A **Agência Brasil** pede desculpas aos seus leitores.”



*Economia*

### Bovespa opera em leve queda nesta Quarta-Feira de Cinzas

Publicado em 06/03/2019 - 10:46 e atualizado em 06/03/2019 - 14:42 Por Agência Brasil Brasília

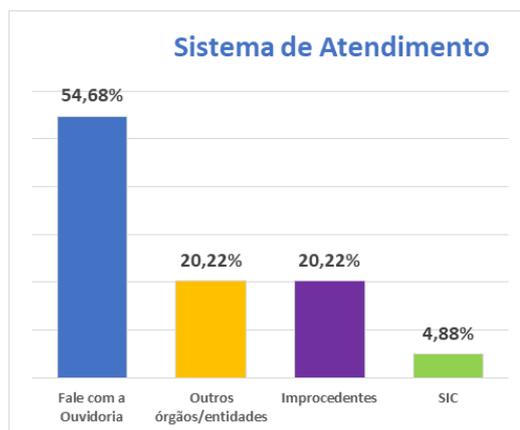
Acesse [aqui](#) a matéria corrigida.

## ► Ouvidoria em números

### Dados gerais do atendimento

A **Ouvidoria** realizou um total de 267 atendimentos ao longo dos 28 dias, de 15 de fevereiro a 14 de março de 2019. Desse total, 146 demandas (54,68%) tiveram como alvo os veículos de comunicação da **EBC** e a sua gestão administrativa/operacional, conforme mostram a tabela e o gráfico abaixo:

Atendimento	Quantidade
Fale com a Ouvidoria	146
Outros órgãos/entidades	54
Improcedentes	54
SIC	13
Canal de Denúncia	0
Simplifique!	0
<b>TOTAL</b>	<b>267</b>



### Fale com a Ouvidoria

TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR PLATAFORMA/VEÍCULO						
Veículo	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	TOTAL	%
TV	5	17	20	9	51	34,94%
Agência Brasil	11	22	5	6	44	30,15%
Rádios	9	5	8	1	23	15,75%
Gestão EBC	0	3	10	2	15	10,27%
Veículos diversos	1	1	1	3	6	4,11%
Portal EBC	0	1	0	2	3	2,05%
EBC Play	0	1	2	0	3	2,05%
Radioagência Nacional	0	0	1	0	1	0,68%
<b>TOTAL</b>	<b>26</b>	<b>50</b>	<b>47</b>	<b>23</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>

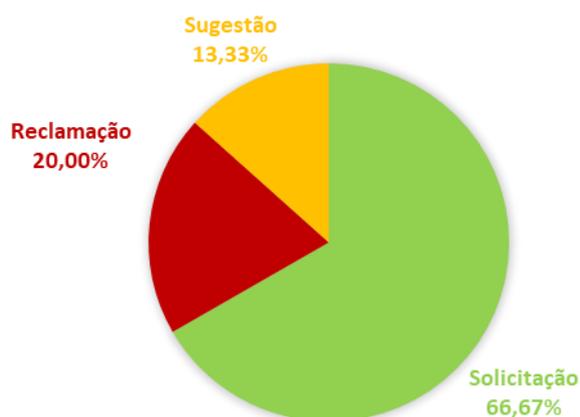


## ▶ Contribuições do cidadão

### Gestão EBC

Ao longo do período, a **Ouvidoria** recebeu 15 demandas com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. Segue abaixo o detalhe do tipo de manifestações recebidas.

Manifestação	Quantidade
Solicitação	10
Reclamação	3
Sugestão	2
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>



### Ranking dos Assuntos

Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	7
Administrativo	5
Comunicação institucional	3
<b>TOTAL</b>	<b>15</b>

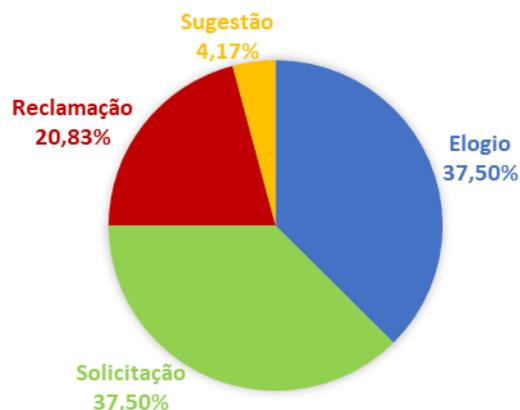


## ▶ Contribuições do cidadão

# Rádios EBC

Ao longo do período de 15 de fevereiro a 14 de março de 2019, o público das **Rádios EBC** enviou à **Ouvidoria** 24 manifestações. Veja, abaixo, a representação gráfica.

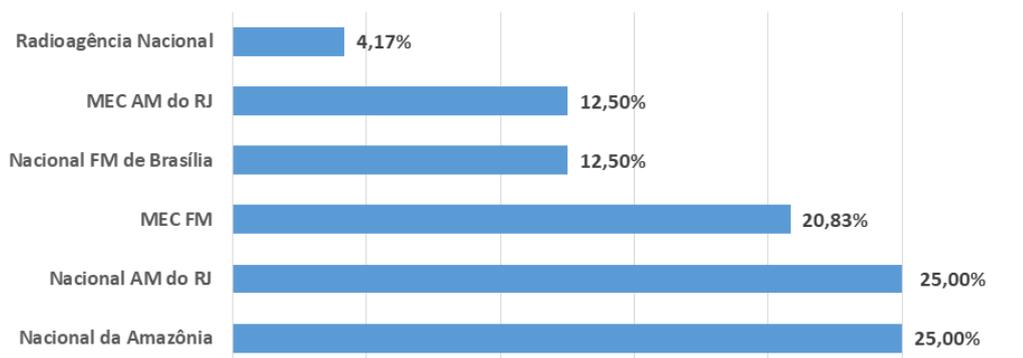
Manifestação	Quantidade
Elogio	9
Solicitação	9
Reclamação	5
Sugestão	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>



Das oito emissoras de rádio da **EBC**, cinco foram objeto de manifestações dos ouvintes, distribuídas tal como demonstra a tabela abaixo. A Radioagência Nacional recebeu uma solicitação.

Veículo	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	TOTAL
Nacional da Amazônia	2	0	3	1	6
Nacional AM do RJ	2	4	0	0	6
MEC FM	2	0	3	0	5
Nacional FM de Brasília	1	1	1	0	3
MEC AM do RJ	2	0	1	0	3
Radioagência Nacional	0	0	1	0	1
Nacional AM de Brasília	0	0	0	0	0
MEC AM de Brasília	0	0	0	0	0
Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>1</b>	<b>24</b>

### Manifestação por Emissora de Rádio e Radioagência Nacional



## Mapeamento das Manifestações

### Ranking dos Assuntos

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	11
Grade de programação	4
Funcionalidade técnica	3
Sinal/Sintonização	3
Marketing, negócios e serviços	2
Conteúdo jornalístico	1
<b>TOTAL</b>	<b>24</b>

### Elogio

Elogio	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	7
Grade de programação	2
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

### Solicitação

Solicitação	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	3
Sinal/sintonização	2
Marketing, negócios e serviços	1
Grade de programação	1
Funcionalidade técnica	1
Conteúdo jornalístico	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

### Reclamação

Reclamação	Quantidade
Funcionalidade técnica	2
Sinal/Sintonização	1
Conteúdo de entretenimento	1
Marketing, negócios e serviços	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

### Sugestão

Sugestão	Quantidade
Grade de programação	1
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>

# ▶ Contribuições do cidadão

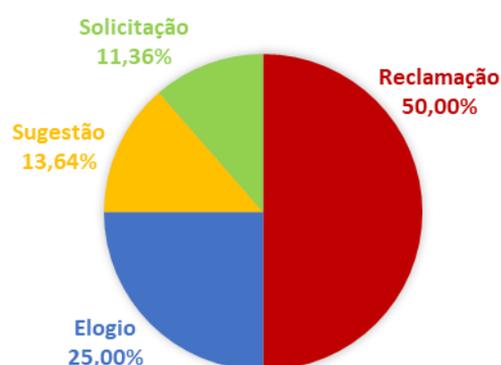
## Plataformas Web

### AGÊNCIA BRASIL

Ao longo do período de 15 de fevereiro a 14 de março de 2019, os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à **Ouvidoria** 44 contribuições. Segue, abaixo, a representação gráfica das demandas recebidas.

Um episódio em particular fez subir o número de reclamações e reduzir o percentual de elogios neste período: o erro da Quarta-Feira de Cinzas, quando um repórter de São Paulo produziu uma matéria sobre a Bolsa de Valores antes mesmo de o pregão abrir, usando dados da sexta-feira anterior como se fossem atuais. Uma vez desconsideradas as seis manifestações críticas que chegaram logo cedo à **Ouvidoria**, os percentuais seriam outros: as Reclamações somariam 42,1%, e não 50%, e os elogios subiriam para 28,94% do total de contribuições recebidas.

Manifestação	Quantidade
Reclamação	22
Elogio	11
Sugestão	6
Solicitação	5
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>



### Mapeamento das contribuições

#### Reclamação

Reclamação	Quantidade
Conteúdo jornalístico	20
Funcionalidade técnica	1
Conteúdo de fotografia/Imagem	1
<b>TOTAL</b>	<b>22</b>

#### Elogio

Elogio	Quantidade
Conteúdo jornalístico	11
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>

## Sugestão

Sugestão	Quantidade
Conteúdo jornalístico	5
Conteúdo de fotografia/Imagem	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

## Solicitação

Solicitação	Quantidade
Conteúdo jornalístico	2
Marketing, negócios e serviços	2
Conteúdo de fotografia/Imagem	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

## PORTAL EBC

Ao longo do período de 15 de fevereiro a 14 de março de 2019, o público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** três manifestações. Segue, abaixo, a tabela das demandas recebidas.

Manifestação	Quantidade
Sugestão	2
Reclamação	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>

## EBC PLAY

O aplicativo **EBC Play**, que oferece conteúdo sob demanda, captou, também, três contribuições. Segue, abaixo, a tabela das demandas recebidas.

Manifestação	Quantidade
Solicitação	2
Reclamação	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>



## ▶ Contribuições do cidadão

### TV Brasil

Ao longo do período de 15 de fevereiro a 14 de março de 2019, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvirdoria** 51 demandas.

Manifestação	Quantidade
Solicitação	20
Reclamação	17
Sugestão	9
Elogio	5
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>



## Mapeamento das Contribuições

### Ranking dos Assuntos

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Grade de programação	18	35,29%
Conteúdo de entretenimento	9	17,65%
Sinal/sintonização	8	15,69%
Marketing, negócios e serviços	5	9,80%
Conteúdo infantil	5	9,80%
Conteúdo jornalístico	2	3,92%
Funcionalidade técnica	2	3,92%
Outros conteúdos	1	1,96%
Conteúdo esportivo	1	1,96%
<b>TOTAL</b>	<b>51</b>	<b>100%</b>

## Solicitação

Solicitação	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	6
Marketing, negócios e serviços	5
Grade de programação	3
Conteúdo infantil	2
Conteúdo jornalístico	2
Sinal/sintonização	1
Funcionalidade técnica	1
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>

## Reclamação

Reclamação	Quantidade
Sinal/sintonização	7
Grade de programação	6
Conteúdo de entretenimento	1
Funcionalidade técnica	1
Conteúdo esportivo	1
Conteúdo infantil	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

## Sugestão

Sugestão	Quantidade
Grade de programação	8
Outros conteúdos	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

## Elogio

Elogio	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	2
Conteúdo infantil	2
Grade de programação	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

