



*Empresa Brasil  
de Comunicação*

# Relatório da Ouvidoria

15 de Março a 14 de Abril  
2019

Brasília

**Ovidora geral**  
*Christiane Samarco*

**Ovidoras adjuntas**  
*Alessandra Esteves*  
*Eveline Brito*  
*Talita Cavalcante*

**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*

**Secretaria**  
*Sandra Scheiner*

## Análises do Ombudsman

Ouvidoria dobra número de atendimentos em 2019.....	5
Elogios a veículos EBC alavancam aumento das manifestações ...	6
O atendimento 1.000 foi nota dez.....	6
Veículos EBC lideram as demandas .....	7
12 dias na frente.....	7
Ouvidoria ágil e eficiente nas respostas .....	7
Satisfação garantida.....	8
Receita do sucesso .....	8
EBC: referência em inclusão .....	8
Pioneirismo da Ouvidoria da EBC .....	10
Homenagem à altura do “fotógrafo dos presidentes”.....	10
Ataque em Suzano é destaque na EBC.....	12
Olhar sensível do fotojornalismo .....	12
Lide perdido .....	14
Quando a audiência multiplica o erro.....	14
Jornal espanhol sai na frente .....	15
Recomendação da Ouvidoria .....	16
Correção tardia multiplica reclamações.....	16
Reprises sem identificação .....	17
Quero mais.....	18
Agência Brasil sem agências internacionais.....	18
Cobertura Solitária .....	19
Sem vídeo e sem contexto.....	19
Recomendação da Ouvidoria .....	20
Discordância na concordância.....	20
Silêncio e ouvidos atentos.....	20
Faltou contraponto .....	20
Link truncado.....	21

Tá na escuta? Quero cartão QSL .....	22
Mensagem à moda antiga.....	23
No ar a nova TV Brasil.....	24
Mais Inclusão.....	24
Inclusão com menos invasão .....	24
Sem Censura .....	25
Faltou agilidade .....	25
Jornalismo Integrado.....	26
Brasil em Dia.....	26
Governo Agora .....	26
100 dias e sem programação matinal.....	27
Repórter Brasil.....	27
Porém... .....	27
Mundo da Bola.....	28
Reflexões sobre a nova TV Brasil e uma cobertura eficiente do governo .....	28

## **Contribuições do cidadão**

Gestão EBC .....	29
Rádios EBC.....	31
Plataformas Web	
AGÊNCIA BRASIL.....	35
PORTAL EBC .....	36
EBC PLAY .....	36
TV Brasil.....	38

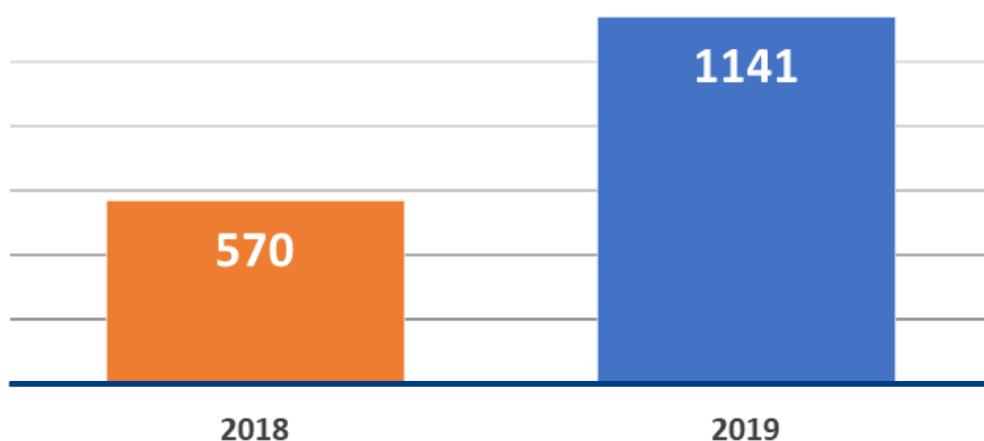
## ► Análises do Ombudsman

# Ouvidoria dobra número de atendimentos em 2019

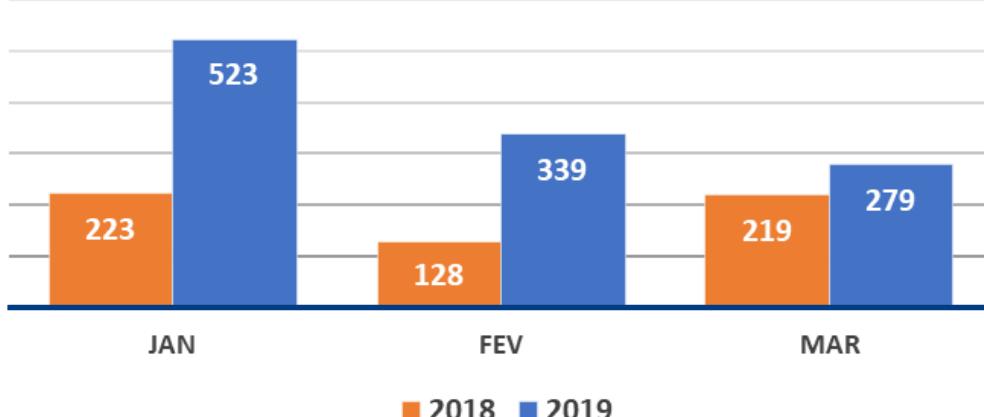
No dia 24 de março, a **Ouvidoria** recebeu a manifestação de número 1.000, computadas as demandas de usuários dos serviços prestados pela empresa e as contribuições do público dos veículos **EBC** somente em 2019.

Para se ter uma ideia da dimensão deste número, basta comparar o total de atendimentos realizados no primeiro trimestre de 2018 com igual período deste ano. O resultado aponta crescimento de exatos 100,17%.

Comparativo do 1º trimestre 2018/2019



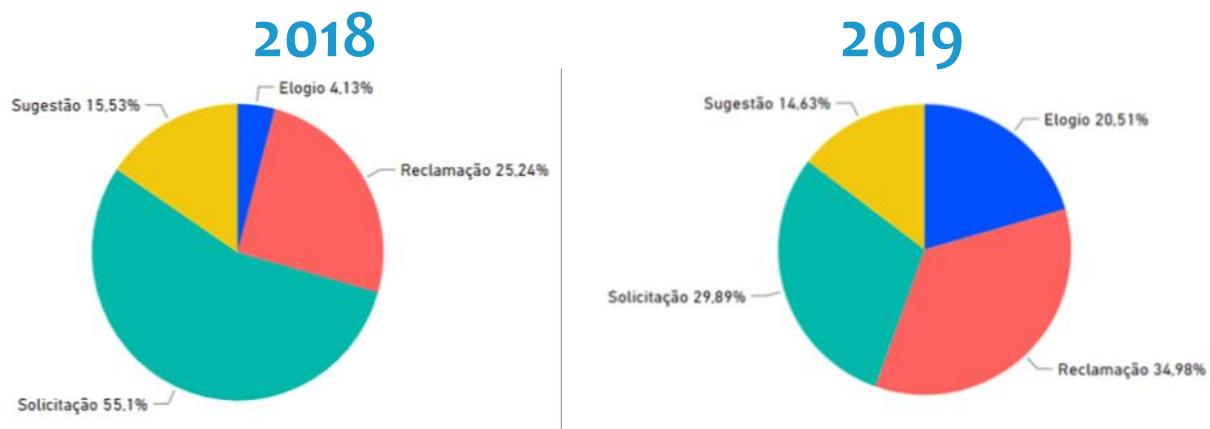
Comparativo mensal do 1º trimestre 2018/2019



# Elogios a veículos EBC alavancam aumento das manifestações

O crescimento das demandas à **Ovidoria** não é mera questão numérica. Uma análise mais cuidadosa dos tipos de manifestação recebidos mostra que a grande mudança no perfil das demandas, de 2018 para 2019, foi o aumento de quase 500% no total de elogios aos serviços e conteúdos oferecidos pelos veículos **EBC**. Neste primeiro trimestre do ano, as reclamações tiveram aumento de apenas 38,5%, se comparadas com os primeiros três meses de 2018.

**Manifestações por tipo de manifestação**



## O atendimento 1.000 foi nota dez

A demanda referente ao processo nº 00112.001000/2019-88 chegou à **Ovidoria** às 11h49 do dia 24 de março.

“Estou escrevendo uma dissertação sobre a **EBC** e preciso de algumas informações que não encontrei na internet, referentes a valores orçamentários investidos e executados na empresa. De acordo com o Orçamento Fiscal e da Seguridade Social, em documento publicado pelo Congresso Nacional, é possível saber que os orçamentos previstos para a **EBC** em 2016, 2017 e 2018, foram respectivamente 595, 708 e 723 milhões. Por favor, podem me ajudar respondendo às perguntas abaixo?

Qual valor executado nestes anos? Quanto desses valores executados foram provenientes do Tesouro Nacional e quanto foi proveniente das demais fontes? Quais seriam estas demais fontes?”

Embora a **Ovidoria** tenha prazo legal de 30 dias para responder ao cidadão, e esta demanda tenha envolvido quatro questões diferentes, a Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas (Difi) foi ágil. Em apenas quatro dias úteis, apresentou as respostas solicitadas. Mais do que a agilidade, a qualidade da informação atendeu às expectativas da estudante que precisava dos dados para compor sua dissertação. O bom resultado do trabalho foi atestado pela pesquisa de satisfação do e-OUV, respondida pela própria demandante.

**Respostas à pesquisa de satisfação**

Data/Hora	Referência	Respostas
02/04/2019 09:14	29/03/2019 09:10	A sua demanda foi atendida? <b>Sim</b> Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado por esta ouvidoria? <b>(4) Satisfeito</b> O que o(a) levou a classificar dessa maneira? <b>Qualidade da resposta; Prazo</b>

Fonte: Sistema e-OUV

# Veículos EBC lideram as demandas

Ao longo do primeiro trimestre de 2019, a **Ouvíndia** realizou 1.141 atendimentos. Desse total, 629 (55,13%) demandas tiveram como alvo os veículos de comunicação da **EBC** e a sua gestão administrativa/operacional, conforme demonstra a tabela:

**Sistema de Atendimento do 1º trimestre de 2019**



## 12 dias na frente

Não por acaso, a grande maioria dos usuários dos serviços prestados pela **EBC** e do público que acessa os conteúdos ofertados por seus veículos está satisfeita com o atendimento que recebe da **Ouvíndia**. O trabalho agrada sobretudo por duas razões: a agilidade nas respostas e a qualidade das informações prestadas ao cidadão.

Prova de que as metas internas de rapidez no atendimento estão sendo alcançadas é o tempo médio de tratamento e conclusão das manifestações recebidas pela **Ouvíndia** a partir da adesão ao e-OUV, em novembro do ano passado. Na **EBC**, a média do tempo de resposta da **Ouvíndia** é de 9,57 dias, enquanto a média da Administração Pública, aferida pelo próprio e-OUV, é de 22,06 dias. Se a **EBC** trabalhasse dentro da média geral, seu público teria de esperar 12 dias a mais por uma resposta a suas demandas.



## Ouvíndia ágil e eficiente nas respostas

Além de ser mais ágil, a **Ouvíndia da EBC** também apresenta avaliação acima da média obtida pelos diversos órgãos e empresas da Administração Pública Federal. É o que atesta a pesquisa de satisfação do e-OUV, sistema gerenciado pela Controladoria-Geral da União (CGU). O grau de resolutividade de média das demandas apresentadas nos órgãos governamentais é de 64%.

Já na **Ouvíndia da EBC**, o grau de resolutividade aferido ao longo do primeiro trimestre do ano foi 10 pontos percentuais mais alto. Exatos 74% do público da **EBC** declaram que suas demandas foram atendidas, como demonstra a tabela que segue.

**O cidadão considera que a EBC atendeu sua demanda?**



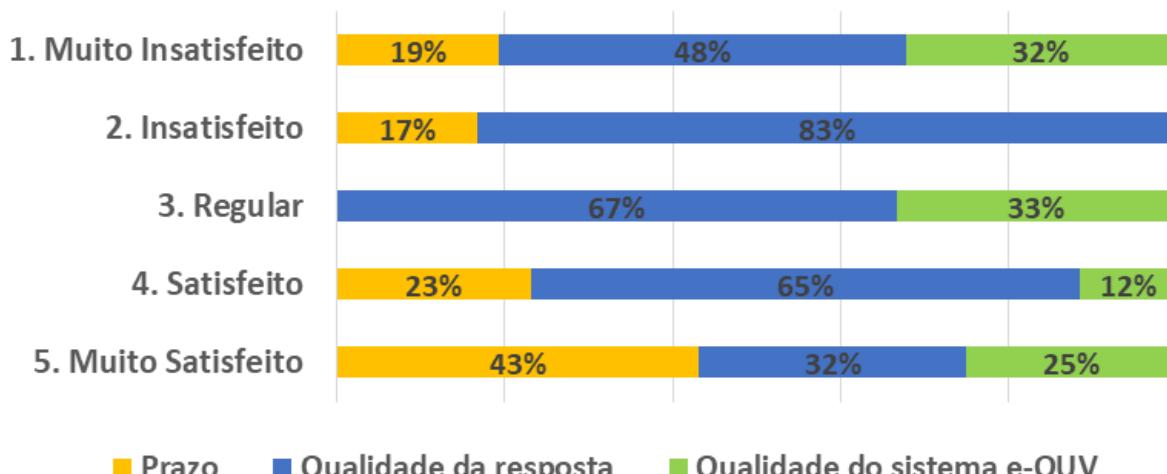
# Satisfação garantida

A satisfação do público com as respostas da **Ouvidoria da EBC** também supera a média nacional. O sistema criado pelo e-OUV para apurar o grau de contentamento do usuário mostra que 58,10% dos cidadãos que enviaram demandas ao conjunto das **Ouvidorias** da Administração Pública Federal aprovaram o atendimento. O desempenho da **Ouvidoria da EBC** foi ainda melhor. Neste primeiro trimestre, 65% do público avaliou positivamente o atendimento recebido, somados aqueles que se declararam muito satisfeitos, satisfeitos ou consideraram regular o trabalho da equipe desta **Ouvidoria**. Na outra ponta, os insatisfeitos com as respostas recebidas somaram 35%.

## Receita do sucesso

O detalhamento da Pesquisa de Satisfação do e-OUV revela o quanto é fundamental o cuidado com a qualidade da resposta enviada ao cidadão para que a empresa seja bem-avaliada pelo público que envia suas contribuições à **Ouvidoria**. A análise dos percentuais descritos no quadro também mostra que a rapidez no atendimento às demandas é um diferencial para bem atender o usuário. Desta forma, recomendam-se zelo e agilidade na formulação das respostas, pois a boa imagem da empresa passa pela satisfação do público.

**Motivo da satisfação/insatisfação**



## EBC: referência em inclusão

Além de oferecer um jornal diário para surdos e um programa dedicado e apresentado por pessoas com deficiência, a **EBC** abriu vagas para capacitar os funcionários em Língua Brasileira de Sinais (Libras). A iniciativa inclusiva também atende ao Decreto nº 9.656/2018, que visa a garantir às pessoas surdas ou com deficiência auditiva o seu efetivo e amplo atendimento por meio do uso e da difusão, da tradução e interpretação em Libras.

A **Ouvidoria** conversou com Neide Lins que, desde 2016, trabalha como intérprete de Libras na **EBC**. Para Neide, que será uma das instrutoras do curso, a **TV Brasil** pode e deve apostar no potencial que possui para ser referência nacional em acessibilidade.



*Neide Lins trabalhando como intérprete de Libras na transmissão da live do presidente Bolsonaro no Facebook (Foto: Arquivo pessoal)*

**Há quanto tempo você trabalha com a Língua Brasileira de Sinais?  
Como surgiu seu interesse pela área?**

Meu interesse surgiu desde os tempos do ensino médio. Fiz magistério e o ensino especial sempre me cativou. Mas só fui, de fato, ter contato com a comunidade surda anos depois, por meio de amigos da Igreja Católica que já eram intérpretes e faziam esse trabalho de forma voluntária. Foi assim que comecei. Depois, trabalhei como professora – intérprete na rede pública do DF – e, então, fui nomeada na EBC.

**Você já teve algum retorno de surdos que assistem ao seu trabalho na TV?  
O que eles falam?**

Comentam sempre e republicam nossas postagens nas redes sociais, para que toda comunidade surda tenha acesso às notícias mais importantes. Ultimamente, também têm elogiado o tamanho da janela de Libras, que passou a seguir as recomendações da ABNT de 1/8 de tela.

**A EBC está promovendo um curso para capacitação em Libras e você será uma das instrutoras. Como você vê essa iniciativa?**

A EBC já promoveu esse curso em anos anteriores. O objetivo neste ano é atender à legislação específica de dezembro de 2018, que prevê o mínimo de 5% dos empregados capacitados em Libras. É um grande avanço, mas ainda estamos focados nos mínimos legais.



*Repórter NBR com tradução simultânea em Libras (Foto: Reprodução NBR)*

### Como você vê o trabalho da TV Brasil? Ainda é possível ampliar a inclusão?

As TVs públicas precisam melhorar muito. Quando se fala de acessibilidade, ainda estamos presos aos "mínimos legais", o que inclui legenda, audiodescrição e Libras, para atender os diferentes públicos. É preciso mudar a percepção; aproveitar a oportunidade que a TV Pública oferece e fazer o máximo para inclusão das pessoas com deficiência, para que, assim, sejamos referência nacional, ou quem sabe mundial, no quesito acessibilidade. Em resumo, precisamos fazer o que as outras emissoras não fazem. Se a iniciativa não partir daqui, dificilmente haverá acessibilidade.

## Pioneirismo da Ouvidoria da EBC



Numa iniciativa inédita, a **Ouvidoria** aliou-se ao esforço da empresa para ampliar a acessibilidade de seus conteúdos aos diversos públicos e incluiu em seu planejamento estratégico projeto que oferta a possibilidade de recepção de manifestações do cidadão em Libras, a Língua Brasileira de Sinais. O novo serviço ainda está sendo estruturado e a ideia é aproveitar os intérpretes de Libras que já trabalham na **EBC** para ajudar não só na tradução como na resposta aos demandantes.

Segunda língua oficial do Brasil, a Libras – e não o português – é o idioma natural dos surdos. Este novo serviço da **Ouvidoria** visa a oferecer à população surda a possibilidade de atendimento em sua própria língua.

## Homenagem à altura do “fotógrafo dos presidentes”

A **Empresa Brasil de Comunicação** soube fazer uma homenagem emocionante e jornalisticamente irretocável ao repórter fotográfico Gervásio Baptista, que nos deixou aos 95 anos, no dia 5 de abril. De forma integrada, **TV Brasil**, **Agência Brasil** e a **Rádio Nacional** produziram matérias e resgataram a memória do ícone do fotojornalismo que, por três décadas, trabalhou aqui na **EBC** e na extinta Radiobras.

O “fotógrafo dos presidentes”, como era conhecido, registrou os principais



Foto: Marcelo Camargo/Agência Brasil

momentos da história recente brasileira e captou imagens de Getúlio Vargas, Tancredo Neves, Juscelino Kubitschek, José Sarney, Fernando Henrique Cardoso e Luiz Inácio Lula da Silva, além de participar de coberturas internacionais, como a Guerra do Vietnã. É dele a famosa foto em que Juscelino aparece acenando com a cartola na inauguração de Brasília, em 21 de abril de 1960.

Além de noticiar a morte e toda a despedida a Gervásio, a **Agência Brasil** deu voz à família, a fotógrafos e a autoridades. O destaque é a matéria “Uma salva de palmas para Gervásio Baptista”, que publicou na internet o conteúdo produzido pela equipe da **TV Brasil** e exibido no Repórter Brasil Noite. Já a **Rádio Nacional** resgatou entrevistas de Gervásio para a NBR e para o programa Memória Musical, da FM, com informações sobre o profissional que soube acompanhar os fatos históricos e registrá-los em imagens memoráveis.

### **Interação**

Marcou gol a **EBC**, que traduziu em homenagem toda representatividade de Gervásio para o fotojornalismo brasileiro, com a força da comunicação que só a interação dos veículos da casa pode alcançar.

Quando há esforço e trabalho em equipe, o público reconhece e elogia:

#### **Processo nº 00112.001155/2019**

**Agência Brasil** - “Parabéns pela agilidade na notícia. Ótima foto e matéria sobre a morte de Gervásio, o ícone do fotojornalismo brasileiro.”

#### **Processo nº 00112.001162/2019**

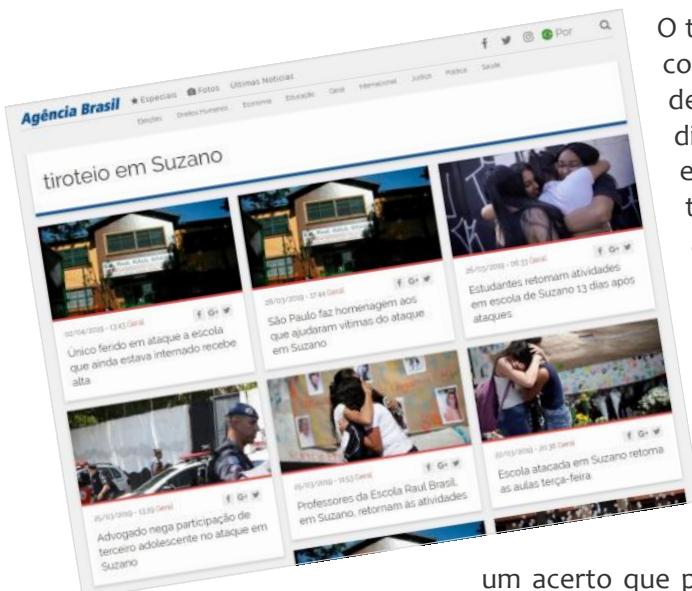
**TV Brasil** - “Hoje, dia 5/4/2019, o jornal da noite fez uma linda homenagem ao ‘fotógrafo dos presidentes’. A equipe, ao final, aplaudindo foi emocionante. Bravvoooo! Bom caminho escolhido para fazer jornalismo sério, com reconhecimento de profissionais. Parabéns!”



O fotógrafo Gervásio Batista, aos 95 anos, é homenageado pela Associação Baiana de Imprensa - ABI com a Medalha do Mérito Jornalístico  
(Foto: Marcelo Camargo/Agência Brasil)

Gervásio Baptista fez a icônica foto de Juscelino Kubitschek com a cartola na mão na inauguração de Brasília

# Ataque em Suzano é destaque na EBC



O terror vivido por alunos e funcionários da Escola Estadual Raul Brasil, em Suzano, interior de São Paulo, dominou o noticiário do país no dia 13 de março. Dois ex-alunos entraram na escola atirando. Dez pessoas morreram, entre professores, estudantes e os próprios autores do ataque. Os veículos **EBC** tiveram a sensibilidade necessária para dar ao assunto destaque proporcional à gravidade do massacre.

Com uma cobertura humanizada e a publicação de mais de 60 matérias, a **Agência Brasil** destacou o massacre na escola de Suzano. A TAG “**tiroteio em Suzano**”, definida poucas horas depois do ataque, foi um acerto que posicionou bem a **Agência Brasil** no ranking dos mais procurados nos mecanismos de busca da internet, como o Google.

## Olhar sensível do fotojornalismo



Foto: Rovena Rosa/Agência Brasil

Além de mostrar o massacre, com notícias bem-apuradas e depoimentos de personagens envolvidos na tragédia, a **Agência Brasil** conseguiu traduzir em imagens a emoção e a tristeza, não apenas das vítimas e seus familiares, como também das forças policiais e equipes médicas deslocadas para trabalhar em Suzano. A combinação perfeita do cuidado técnico com a sensibilidade do olhar do repórter fotográfico está traduzida nesta foto que traz o reflexo da imagem da policial no vidro do carro. Vale conferir a [galeria de fotos](#) produzida por Rovena Rosa.

No **Rádio**, o programa Revista Brasil trouxe, pela manhã, os primeiros relatos do massacre. Apresentadores e repórteres mobilizaram-se durante todo o dia para produzir dezenas de boletins e levar aos ouvintes informações atualizadas sobre o massacre, com flashes ao vivo ao longo da programação. Uma repórter foi enviada ao local do tiroteio, ao mesmo tempo em que outro profissional seguia atualizando as informações do estúdio em São Paulo.

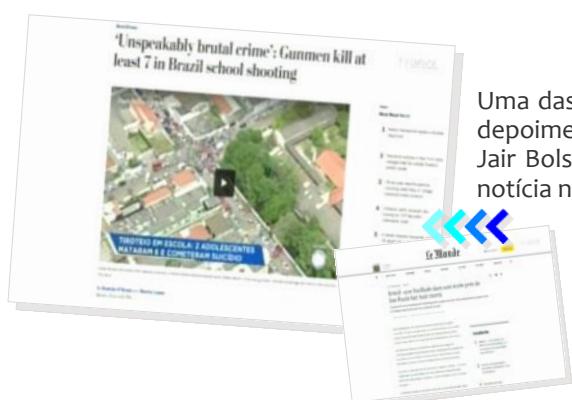
A cobertura incluiu entrevistas com especialistas, como o médico-psiquiatra e professor da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ) Bruno Palazzo Nazar, sobre o perfil dos autores e a motivação do ataque. Ouvintes puderam conferir manifestações de autoridades dos Três Poderes sobre o assunto, incluindo o presidente Jair Bolsonaro e o vice-presidente da República, Hamilton Mourão, além dos presidentes do Supremo Tribunal Federal (STF), do Senado e da Câmara.

A **TV Brasil** também acompanhou de perto os desdobramentos do massacre em Suzano. No próprio 13 de março, dia da tragédia, duas equipes se revezaram para abastecer o noticiário com *links* e entrevistas.

Ao vivo, em frente ao colégio, a repórter entrou com as informações mais recentes e ainda chamou as matérias de contextualização elaboradas ao longo do dia.



Uma das matérias deu detalhes sobre a situação de familiares, depoimentos de autoridades e as condolências do presidente Jair Bolsonaro às vítimas. Outro VT mostrou a repercussão da notícia na mídia internacional.



No dia seguinte à tragédia, a **TV Brasil** manteve a equipe em Suzano. Em frente ao hospital, a repórter informava, ao vivo, a situação dos feridos.



O velório coletivo, ocorrido mais cedo, foi tema de outro VT que mostrou a emoção dos populares e a presença de autoridades.



De São Paulo, a evolução da investigação era acompanhada por outra repórter da **TV Brasil**.

# Lide perdido

A Ouvidoria recebeu reclamação referente à matéria [É grave o estado de saúde de dois dos sete feridos em Suzano](#), publicada pela **Agência Brasil** no dia 14 de março.

**Processo nº 00112.000914/2019-21**

“Troquem o estagiário ou contratem um redator mais atento. ‘De acordo com o governo estadual, duas pessoas foram levadas para o Hospital das Clínicas Luzia de Pinho Melo, em Mogi das Cruzes. Uma delas, em estado gravíssimo, foi socorrida, mas não resistiu.’”



A **Agência Brasil** reescreveu, prontamente, o trecho citado na reclamação, mas não corrigiu o título, não entendeu o protesto do leitor e, pela segunda vez, deixou escapar o lide, isto é: não percebeu que a notícia não era o estado de saúde dos sobreviventes. Neste caso, o lide perdido que deveria estar no título da matéria é: “**Morre a primeira vítima do massacre de Suzano**”. Mesmo que tardivamente, ainda há tempo de corrigir o erro, visto que a matéria está no ar agrupada na TAG Page “Tiroteio em Suzano”.

## Quando a audiência multiplica o erro

A audiência da **Agência Brasil** vai muito além do que pode ser aferido no próprio Portal. O ganho de leitores multiplica-se na medida em que seus conteúdos são integralmente replicados por outras agências, sites de notícias, blogs e compartilhamentos em redes sociais. No caso específico da tragédia de Suzano, matéria da **Agência Brasil** sobre o estado de saúde dos feridos foi replicada por cinco agências, dois portais (Terra e UOL), sites de jornais de vários estados e de revistas de circulação nacional, como a Isto É, entre outros.

A capilaridade da **Agência Brasil** é ativo de valor inestimável para a propagação dos nossos conteúdos. O problema é quando se perde um lide e a gente vê a propagação do erro Brasil afora. Seguem alguns dos exemplos.

**“É grave o estado de saúde de dois dos sete feridos em Suzano”**



# Jornal espanhol sai na frente

Diferentemente das rádios, que foram mais ágeis, a **Agência Brasil** só conseguiu publicar a primeira matéria sobre a prisão de Temer às 12h02.

The screenshot shows the Agência Brasil homepage with the article 'Temer é preso em desdobramento da Lava Jato' highlighted. A red arrow points from the text 'Publicado em 21/03/2019 - 12:02 e atualizado em 21/03/2019 - 14:04' to the publication timestamp '21/03/2019 - 12:02'.

Para se ter uma ideia do tamanho do atraso, basta constatar que o leitor do jornal espanhol El País na internet soube que o ex-presidente havia sido preso antes do público da Agência. Às 11h44, o El País já trazia a notícia.

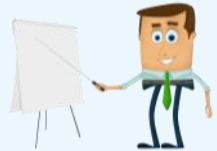
The screenshot shows the El País website with the article 'Detenido el expresidente de Brasil Temer en una operación del caso de corrupción Lava Jato'. A red arrow points from the text 'São Paulo - 21 MAR 2019 - 11:44 BRT' to the timestamp '21 MAR 2019 - 11:44 BRT'.

A despeito da opção pela informação segura e completa, indispensável ao bom jornalismo, a **Agência Brasil** pecou por não se utilizar de um recurso jornalístico que lhe permitiria ser mais ágil sem abrir mão da notícia mais apurada: o uso do chamado “breaking news” na capa do site da Agência.

Com uma chamada de apenas uma frase em tarja preta para a notícia da prisão, posicionada no alto da página da Agência, seria possível informar o internauta sem demora, sinalizando que a matéria detalhada estava em produção e seria publicada em seguida.

# Recomendação da Ouvidoria

Em casos excepcionais, como este da prisão de Michel Temer, o mecanismo do “breaking news” na home da **Agência Brasil** pode e deve ser acionado. O recurso é útil sempre que a matéria ainda está em produção, mas já se tem o lide definido. O destaque em preto acima da manchete principal serve para mostrar ao leitor que estamos acompanhando o assunto e publicaremos mais detalhes em seguida.



## Correção tardia multiplica reclamações

A matéria **Empresas do Simples terão de inscrever empregado no eSocial**, publicada na manhã do dia 8 na **Agência Brasil**, trouxe um equívoco na data limite para que micro e pequenos empresários do Simples Nacional cadastrassem dados dos trabalhadores no eSocial. O erro teve origem em um release do Ministério da Economia (veja print), que serviu de subsídio à Agência. Foi desta forma que o nosso Portal reproduziu a informação equivocada de que o prazo de cadastro terminaria no dia 9 de março.

The screenshot shows the official website of the Brazilian Government (Agência Brasil) under the Ministry of Economy. The main headline reads: "Cadastramento para empresas do Simples no eSocial termina em 9 de abril". Below the headline, there is a red box highlighting the incorrect information about the deadline being April 9th. The text in the box states: "Empresários optantes pelo Simples Nacional devem ficar atentos ao calendário do eSocial. Termina em 9 de abril o prazo para cadastramento no sistema e envio de tabelas. Esse grupo é formado ainda por empregadores pessoa física (exceto domésticos), produtores rurais pessoas físicas e entidades sem fins lucrativos. Segundo o Ministério da Economia, já são mais de 23 milhões de trabalhadores cadastrados na base do eSocial." A red arrow points from the bottom of this box to a circled section in the text below.

Quando chegaram as duas primeiras reclamações à Ouvidoria, logo pela manhã, a redação da **Agência Brasil** foi alertada e procurou a Receita Federal para eliminar a dúvida e levar ao leitor informação segura e de fonte oficial.

Só no final da tarde, a Receita confirmou o dia 10/4 como data correta de início para o envio das informações pelos empresários, precisamente como haviam apontado os leitores, ao questionar o teor da matéria. Com a demora na resposta da Receita e, consequentemente, na correção da informação, as manifestações à Ouvidoria multiplicaram-se. Resultado: 10 reclamações registradas ao longo da segunda-feira (8/4).

O público que se queixou foi informado da correção do título e do texto no mesmo dia, e o [link do conteúdo ajustado](#) foi enviado aos reclamantes.

**Empresários optantes pelo Simples Nacional devem ficar atentos ao calendário do eSocial. Termina em 9 de abril o prazo para cadastramento no sistema e envio de tabelas. Esse grupo é formado ainda por empregadores pessoa física (exceto domésticos), produtores rurais pessoas físicas e entidades sem fins lucrativos. Segundo o Ministério da Economia, já são mais de 23 milhões de trabalhadores cadastrados na base do eSocial.**

# Reprises sem identificação

Reprises sem a devida sinalização de que se trata de uma repetição – e não de uma novidade geralmente exibida ao vivo, desagradam ao público. O incômodo de um telespectador chegou à **Ouvirôria** na seguinte manifestação:

**Processo nº 00112.001022/2019-48**

**TV Brasil** - “Quando programas que costumam ser ao vivo estiverem em reprise, coloquem alguma identificação na tela, pois confunde o telespectador, achando que é um programa ao vivo, quando, na verdade, é uma reprise.”

A demanda foi encaminhada à área responsável, que remeteu a seguinte resposta:

“Esclarecemos que durante a faixa ao vivo da **TV Brasil** há indicação na tela durante todo o programa. Quando se trata de uma reapresentação, a **TV Brasil** indica, no início de cada bloco, a data em que o programa foi exibido, conforme print abaixo:



Observamos, porém, que o telespectador tem razão em reclamar. Embora as reprises mais recentes do Sem Censura tragam uma abertura gravada, informando sobre o material a ser reexibido, o aviso de reprise não foi detectado nas reapresentações dos dias 18, 25 e 29 de março e 01 de abril.





## Quero mais

O Cine Mazzaropi segue como o campeão na preferência dos telespectadores. Um dos fãs pede que a **TV Brasil** amplie o repertório de filmes:

**Processo nº 00112.001195/2019-66**

“Sou telespectador de vosso canal de televisão, principalmente dos filmes do inigualável Amácio Mazzaropi. Pode haver no Brasil alguém que goste do Mazzaropi tanto quanto eu, porém mais do que eu, ninguém. Já assisti a todos os que passam na **TV Brasil**, várias vezes, porém ainda não vi os seguintes: *Sai da Frente* (1952); *Nadando em Dinheiro* (1952); *Candinho* (1953); *A Carrocinha* (1955); *O Gato de Madame* (1956); *O Fuzileiro do Amor* (1956); *O Noivo da Girafa* (1957); *Chico Fumaça* (1958); *As Aventuras de Pedro Malazartes* (1960); *Tristeza do Jeca* (1961); *Portugal... Minha Saudade* (1973) e *O Jeca e a Égua Milagrosa* (1980). Será que não teria como passar estes filmes, pois os que têm passado são repetidos muito seguidamente.”

## Agência Brasil sem agências internacionais

Os contratos com as agências de notícias internacionais pagas venceram, mas o leitor da **Agência Brasil** não ficou sem notícia. Mesmo diante dessa dificuldade, assuntos relevantes, como a tragédia provocada pelo Ciclone Idai na África, a crise humanitária da Venezuela e as discussões do Brexit no Reino Unido, fizeram parte da pauta diária da **Agência Brasil**.

As mais de 140 matérias internacionais publicadas no período coberto por este relatório (15/03 a 14/04) são prova do esforço e criatividade do nosso jornalismo, na busca de informações confiáveis. A alternativa para manter o público bem-informado tem sido a consulta a agências públicas internacionais com serviço em português, espanhol e inglês. Entre as mais acessadas estão a chinesa Xinhua, a alemã Deutsche Welle e a portuguesa RTP. Os sites de entidades internacionalmente reconhecidas, como o da Organização das Nações Unidas (ONU News), da Organização Pan-Americana da Saúde (Opas) e do Vaticano, também ajudam a sustentar a cobertura.





## Cobertura Solitária

A ida do ministro da Economia, Paulo Guedes, à Comissão de Constituição e Justiça (CCJ) da Câmara para tratar da proposta de Reforma da Previdência produziu tumultos e bate-bocas que dificultaram a cobertura. A **Agência Brasil** publicou cinco matérias da reunião na CCJ, todas assinadas pelo mesmo repórter. O esforço hercúleo deste jornalista foi bem-sucedido, mas em coberturas longas e importantes como esta, recomenda-se sempre que o trabalho seja realizado por uma dupla de repórteres. Só assim é possível dar agilidade à divulgação das notícias e segurança à Agência, pois não se deve correr o risco de perder um lance que pode ser a manchete do dia.

## Sem vídeo e sem contexto



Foto: Fabio Pozzebom/Agência Brasil

O leitor da **Agência Brasil** ficou sem a real dimensão do que ocorreu durante a reunião da Comissão de Constituição e Justiça (CCJ) da Câmara com o ministro da Economia, Paulo Guedes, para tratar da proposta de reforma da Previdência. A reunião começou e terminou com bate-boca e tumulto. A ironia do deputado federal Zeca Dirceu (PT-PR), que disparou um “tigrão” e “tchutchuca” para se referir ao tratamento dado pelo ministro a aposentados e à “turma mais privilegiada do país”, respectivamente, não apareceu na última notícia da **Agência Brasil** sobre o debate. O ministro revidou com um “É a mãe, é a avó”, que o leitor também não encontrou na matéria. O presidente da Comissão, Felipe Francischini (PSL-PR) encerrou a reunião, afirmando que Zeca Dirceu faltara com o decoro parlamentar. O tumulto estava formado.

Neste caso, a **Agência Brasil** usou a regra de deixar palavrões e xingamentos fora do texto das matérias e não publicou o bate-boca. O problema é que a supressão escondeu do leitor o real motivo do encerramento da reunião, muito explorado por toda a imprensa nacional. Uma boa saída teria sido publicar, na página da Agência, o vídeo da TV Câmara no Youtube, com a transmissão ao vivo da reunião. Um título “Veja ao vivo” ou “Acompanhe ao vivo”, por exemplo, seria um chamariz de cliques e acessos e garantiria a informação por inteiro sem infringir regras.

## Recomendação da Ouvidoria

Publicar vídeos com transmissões ao vivo, sobretudo em coberturas de temas relevantes e polêmicos, é sempre um recurso bem-vindo para aumentar audiência e informar o leitor por completo. Essa interação do vídeo ao vivo com a cobertura em tempo real precisa ser mais explorada.



## Discordância na concordância

O portal da **TV Brasil** exibiu flagrante discordância entre o texto e o título da matéria sobre incidência de doenças respiratórias, levada ao ar no dia 19 de março. A matéria de interesse da cidadania e de prestação serviços trouxe a informação de que a circulação de vírus de doenças respiratórias aumenta bastante entre março e julho. Por isso, os pais devem ficar em alerta.

O texto está correto. Já o título...

**“Circulação de vírus de doenças respiratórias aumentam até julho”**



## Silêncio e ouvidos atentos



Durante a apresentação da edição da manhã do programa Revista Brasil, de 13 de março, na **Rádio Nacional AM**, o apresentador anuncia um giro de notícias pela região Nordeste e chama o repórter da Rádio Universitária do Recife, com informações sobre a vinda de refugiados venezuelanos para a capital pernambucana. A baixa qualidade do áudio da transmissão prejudicou o entendimento das informações. Uma pena!

## Faltou contraponto

A divulgação do Relatório da Secretaria de Política Econômica do Ministério da Economia sobre a proposta original da Reforma da Previdência e os resultados positivos para a economia e para o cidadão, caso seja aprovada, foram notícia na edição matutina do Repórter Nacional (7h30), que foi ao ar pela **Rádio Nacional AM** no dia 25 de março. O programa foi bom, mas ficou devendo a participação de um especialista em Previdência, que comentasse o assunto e trouxesse outro olhar para o debate sobre um tema tão sensível ao cidadão.



# Link truncado

Na página do programa **Repórter Nacional**, a Ouvidoria observou que o botão destinado a “Assinar podcast” está com o link truncado, quando acessado pelo navegador Chrome. Ao clicar no botão, o internauta é remetido a uma página de códigos-fonte.

Já no navegador Firefox, a página abre normalmente e é possível fazer a assinatura. No entanto, em ambos os navegadores não há link nem se mostra mensagem ao passar o cursor do mouse sobre a pergunta “O que é podcast?”, logo abaixo do botão de assinatura de podcast.

The screenshot shows the EBC Rádios website with the 'Repórter Nacional' program page. A red arrow points from the 'Assinar podcast' button to the browser's developer tools, specifically the 'Elements' tab, which displays the truncated href attribute of the button.

```

<button href="http://radios.ebc.com.br/sites/default/files/radios/img/logo81.png" type="button">
    Assinar este feed agora!
</button>

```

The developer tools also show the expanded code for the 'o que é podcast?' tooltip:

```

<div class="tip" style="display:none; position: absolute; left: -10px; top: 10px; border: 1px solid #ccc; padding: 5px; background-color: white; z-index: 1000; font-size: small; font-family: sans-serif; width: fit-content; white-space: nowrap; text-align: center; border-radius: 5px; opacity: 0.9; transition: all 0.2s ease-in-out; <span>Assinar este feed agora!</span></div>

```

Two browser windows are shown side-by-side:

- Chrome:** Shows the truncated href attribute in the developer tools.
- Firefox:** Shows the full href attribute and the expanded tooltip content.

A laptop icon at the bottom left indicates the device used for the analysis.

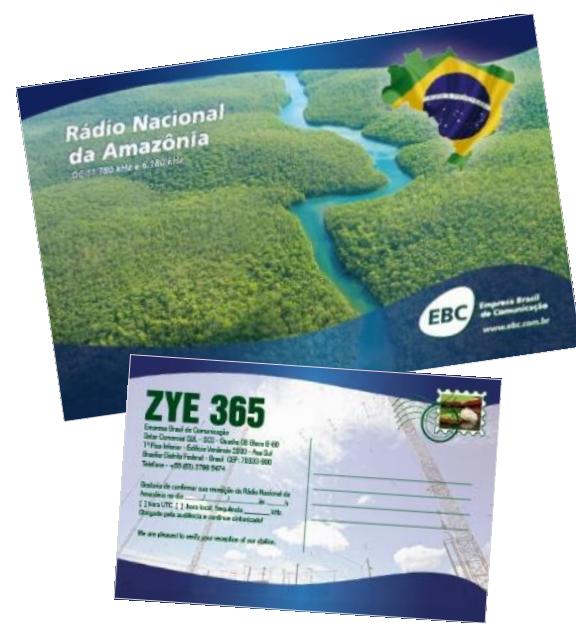
# Tá na escuta? Quero cartão QSL

Do início deste 2019 até a quinta-feira 18 de abril, quando se comemorou o Dia Mundial do Radioamadorismo, a **Ovidoria** contabilizou dez mensagens de ouvintes das **Rádios EBC** que captaram as ondas médias ou curtas da **Nacional** nos vários continentes via rádio escuta. São radioamadores que se definem como “loucos por rádio” e confirmam a sintonia da **Nacional**, reafirmando a qualidade do nosso sinal em todo o mundo.

Ao mesmo tempo em que nos informam da recepção do sinal das nossas rádios, os radioamadores nos solicitam informações sobre frequências de transmissão e o envio do cartão QSL da **EBC**.

Já recebemos mensagens com a mesma solicitação de várias partes do mundo, inclusive do Japão, da Suécia e da Lapônia, terra do Papai Noel. Este último sintonizou a **Rádio Nacional do Rio de Janeiro** em onda média na frequência de 1.130 kHz.

O cartão QSL é uma tradição mundial do radioamadorismo. Ele é usado para confirmar os contatos feitos, informando as frequências captadas e a intensidade do sinal. O último pedido de QSL da **EBC** que chegou à **Ovidoria** veio dos Estados Unidos, no dia 4 de abril.



## Processo nº 00112.001142/2019-4

“Pude ouvir a **Rádio Nacional da Amazônia** em 11780KHz em 1 de abril de 2019, às 1:43, UTC de Peoria, Illinois, nos Estados Unidos. Seu sinal foi surpreendentemente forte naquela noite vindo do Brasil! Eu estava usando meu rádio definido por software (KiwiSDR) conectado a um comprimento aleatório de fio para uma antena. Anexei um clipe que espero que ajude você a verificar minha recepção. Espero que isso seja útil para você e seus engenheiros - eu poderia respeitosamente solicitar uma resposta QSL se você puder? Adam Gerik, United States.”

# Mensagem à moda antiga

Uma carta datilografada à moda antiga pelo ouvinte Raimundo Durans, do Rio de Janeiro, foi respondida no ar, nas ondas da **Rádio Nacional AM** e da **Nacional da Amazônia**. Junto com a correspondência, que chegou à **Ovidoria** pelas mãos da jornalista Mara Régia, um recorte de jornal trazia a notícia da baleia encontrada morta na costa das Filipinas, cujo estômago continha 40 kg de material plástico.



Diante da preocupação do ouvinte – que se apresentou como “enviado para evitar o fim da vida na Terra”, o programa Natureza Viva, exibido no domingo 7 de abril, trouxe ao debate o tema da poluição dos oceanos pelo lançamento de plástico em suas águas. Mara Régia entrevistou a gerente do Programa Marinha e Mata Atlântica da ONG WWF Brasil, Ana Carolina Lobo, que esclareceu e atualizou os ouvintes sobre o tema da preservação do meio ambiente, tão delicado e significativo para o planeta.

Ponto positivo para a produção do programa, que soube valorizar o ouvinte. Ao abordar o tema sugerido, o Natureza Viva trouxe informações relevantes e de qualidade ao cidadão, contribuindo com a **EBC** em seu papel social e de prestação de serviço público. Acesse [aqui](#) a entrevista.



## No ar a nova TV Brasil

Como o período de análise deste relatório contempla apenas os primeiros cinco dias de estreia da nova grade de programação da **TV Brasil**, a Ouvidoria entende que só será possível ter uma avaliação mais precisa da resposta do público no próximo mês. De toda forma, optamos por avançar em algumas análises com o intuito de contribuir com a gestão neste primeiro momento de implantação do novo projeto e eventuais ajustes de rumo.

O público ainda está se dando conta do novo projeto, mas já percebeu algumas mudanças.

### Processo nº 00112.001276/2019-66

*“Parabéns pela grade de programação. Estou sentindo falta de Os Corredores do Poder. Está fazendo muita falta, era os olhos do povo.”*

### Processo nº 00112.001285/2019-57

*“Fiquei profundamente decepcionado e aborrecido com o cancelamento do ótimo programa Samba na Gamboa, das 18h30, dos sábados. Era praticamente o único programa que assistia na TV. Espero veementemente que esta desastrada decisão seja revogada e o programa volte a ser apresentado. Agradeço a atenção que venham a dar a esta minha reclamação.”*



## Mais inclusão



A nova **TV Brasil** está ainda mais inclusiva, com a faixa TV Brasil Animada Especial, voltada para este público, que entre outros conteúdos passa a ofertar o desenho **Pablo**.

O personagem que dá nome à animação tem TEA – Transtorno de Espectro Autista. Usando seus lápis mágicos, ele transforma seus desafios de vida em aventuras fantásticas e seus sentimentos em personagens coloridos e falantes, com a ajuda de seus amigos.

## Inclusão com menos invasão

A janela de Libras no desenho poderia adotar o formato do fundo transparente, que funciona melhor, para todos os conteúdos da faixa especial da TV Brasil Animada. As imagens com a janela em fundo branco e transparente falam por si.



## Sem Censura



Com cores vivas e um cenário mais moderno, o programa Sem Censura estreou na nova programação da **TV Brasil**, marcando presença na grade. De forma espontânea e leve, Vera Barroso comemorou o retorno dos episódios ao vivo e contou com a participação do cantor Fagner entre os convidados.



Merece destaque, também, a entrevista realizada com o ministro da Secretaria de Governo, Santos Cruz. O bate-papo competente e conduzido de forma impecável pela jornalista Vera Barroso abordou inclusive temas delicados, como a linha editorial da **EBC**. O ministro deu seu recado. O programa tem que ser como diz o nome: Sem Censura.



O novo Sem Censura também mandou bem ao utilizar o recurso de *link* para trazer, ao vivo, informações sobre a tempestade que atingiu a cidade do Rio de Janeiro.

## Faltou agilidade

Para se lamentar, apenas a demora na subida do vídeo do programa para a internet. Quem perdeu a exibição ao vivo na TV só conseguiu ver a estreia no dia seguinte.



# Jornalismo Integrado

A nova programação integrou o jornalismo da **NBR** e da **TV Brasil**. O resultado é que a grade apresenta, além do Repórter Brasil e do Cenário Econômico, o programa Brasil em Dia e os flashes Governo Agora. Seguem algumas análises sobre a estreia destes programas:

## Brasil em Dia

Um dos principais produtos decorrentes da integração entre as duas TVs, o jornal Brasil Em Dia é exibido, ao vivo, de segunda a sexta, às 9h45. Sua estreia foi nervosa. Logo na abertura, antes mesmo que o programa começasse, vazou o áudio do DTV – Diretor técnico que opera os cortes e a comunicação do switcher com a apresentadora. Percebeu-se, também, vazamento de imagens. Logo na sequência, a maioria dos *links* trouxe repórteres inseguros. Ao final, foi a vez de a equipe de externa atrapalhar-se com o retorno do estúdio para a repórter. A impressão que ficou foi a de que não houve planejamento suficiente para a estreia.

Já no Brasil em Dia, apresentado no dia 12, o nervosismo da estreia deu lugar a um programa mais acertado, mostrando seu potencial para informar jornalisticamente as ações do governo federal.



## Governo Agora

Os *flashes* Governo Agora, distribuídos ao longo da programação, apresentam-se como uma alternativa de jornalismo ágil e eficiente na divulgação das notícias governamentais. Para que se alcance a eficiência possível, no entanto, há que respeitar regras básicas do jornalismo, começando por não banalizar a entrada de um *flash* ao vivo e por evitar notícias antigas ou sonoras já exibidas, fatos que descharacterizam a urgência e o imediatismo do *hard news*. Reprise de notícia em *flash* ao vivo, interrompendo uma programação, incomoda o telespectador e fere a credibilidade do canal.



## 100 dias e sem programação matinal



A programação também trouxe um formato novo à **TV Brasil**: a divulgação ao vivo e na íntegra de eventos do governo federal. A cerimônia que comemorou os cem dias do governo inaugurou essa tendência. Exibido ao vivo e na íntegra, o evento interrompeu a programação da TV Brasil Animada por cerca de 28 minutos.

Encerrada a cerimônia, foi a vez da transmissão ao vivo, e também na íntegra, da entrevista coletiva com o ministro Onyx Lorenzoni. Uma hora e 17 minutos depois, a TV Brasil Animada retomou sua programação com o infantil Mytikah. Combinadas as duas cerimônias, foram quase duas horas de exibição e menos sete atrações previstas e divulgadas na grade de programação, inclusive o Repórter Visual e o noticioso Brasil em Dia.

## Repórter Brasil

A equipe do Repórter Brasil caprichou e mostrou o bom planejamento da estreia do novo formato do noticioso.

Começou mostrando os bastidores de como é feito o jornal, da produção ao novo cenário. Boa sacada no VT de abertura, chamando repórteres das várias emissoras que participam da Rede Pública de TV, para mostrar que todas as regiões do país terão espaço, voz e vez no Repórter Brasil.



## Porém...

Um cochilo da edição deixou passar um crédito errado, em que a entrevistada foi identificada como ocupante de um cargo que não era o dela. O telespectador atento não deixa passar nada.

Processo n° 00112.001232/2019-36



“Lígia Dutra é superintendente de Relações Internacionais da CNA e não a presidente da CNA, como apareceu nos créditos do Repórter Brasil desta quarta-feira. A TV estreou já errando. Que pena!”

#### Resposta

“Agradecemos o seu contato e o aviso de incorreção. O crédito da senhora Lígia foi corrigido. Acesse [aqui](#) o vídeo.”

## Mundo da Bola

A chamada para o programa na nova **TV Brasil** ficou muito boa e diferenciada. Em meio ao cenário ainda em construção, o apresentador soube utilizar o momento para anunciar de forma criativa a nova cara do programa e o horário ampliado de exibição.



## Reflexões sobre a nova TV Brasil e uma cobertura eficiente do governo

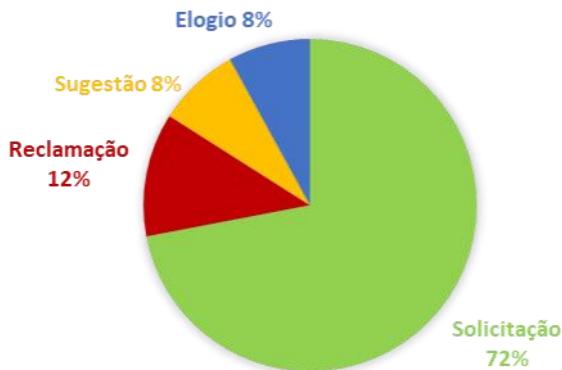
- A **TV Brasil** só começou a conquistar audiência, deixando de ser TV traço para pontuar no Ibope, a partir do momento em que montou uma grade de programação e respeitou os horários previstos de cada programa. A previsibilidade é hoje um dos principais ativos da TV Brasil, por meio do qual a emissora vem se mantendo há três meses consecutivos no 7º lugar no ranking das emissoras mais assistidas entre todos os canais abertos e por assinatura.
- A TV do Governo Federal é prestação de contas e transparência ativa.
- Extinguir a emissora encarregada de dar informações sobre fatos, atos, programas, políticas públicas e serviços do governo federal, quando os demais Poderes da República mantêm ativos os seus canais, requer uma justificativa plausível para o cidadão, sobretudo depois da campanha pela extinção da **EBC**. Falta esclarecer qual o motivo do fim do canal exclusivo e quais os ganhos para o cidadão. O primeiro questionamento que se faz é o custo benefício da decisão, do ponto de vista da cidadania. Quanto o governo economizou com o fim do canal **TV NBR**? O ideal é que este e outros números referentes ao enxugamento da empresa e da economia alcançada sejam levantados e divulgados para a sociedade, em benefício, também, do próprio governo.
- O desafio da NBR nesta integração é tornar mais atrativas e jornalísticas as coberturas burocráticas de governo. Quanto mais suave for a entrada dos conteúdos **NBR** na grade de programação da TV Brasil, maior será a efetividade da cobertura do governo, do ponto de vista de sua percepção e recepção pelo público como notícia, e não como conteúdo publicitário institucional do governo.

# ► Contribuições do cidadão

## Gestão EBC

Ao longo do período de 15 de março a 14 de abril de 2019, a Ouvidoria recebeu 25 demandas com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. Segue abaixo o detalhe do tipo de manifestações recebidas.

Manifestações	Quantidade
Solicitação	18
Reclamação	3
Sugestão	2
Elogio	2
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>



### Ranking dos Assuntos

Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	10
Administrativo	10
Comunicação institucional	5
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>

A gestão **EBC** foi responsável por 11,31% das demandas recebidas no período. Destas, 20% dizem respeito ao encaminhamento de currículos por interessados em trabalhar na EBC; seguidos por manifestações direcionadas à Voz do Brasil com 16%, e com o mesmo percentual, pedidos de informações de colaboradores.

O canal de **Ouvidoria** também foi demandado no sentido de orientar parceiros da empresa sobre contratos e concessões, além de pedidos de apoio no encaminhamento de dados e informações para subsidiar trabalhos de conclusão de cursos.

Como exemplo de demanda de parceiros, citamos a oriunda do município de Fonte Nova no Alto Solimões, em que foi solicitada orientação sobre a outorga da rádio.

**Processo nº 00112.001237/2019-69**

#### Solicitação

“Rádio FM Educativa de Fonte Boa - AM

[...] com relação à concessão da nossa rádio Educativa que foi resultado do Projeto de Comunicação da mesma região do Alto Solimões. Este Projeto era uma parceria entre o Ministério da Integração Nacional, EBC e Prefeitura de Fonte Boa.

Ao ministério e à **EBC** caberia fornecer os equipamentos de operação e funcionamento da Rádio. À Prefeitura, o terreno e a construção do prédio da Rádio. O município cumpriu todas as exigências do projeto, teve gastos com deslocamento da equipe local para participar de todas as oficinas e fóruns relacionados a este projeto. [...]

O certo é que a homologação da rádio saiu, encontra-se em poder da **EBC** e o nosso município não tem uma rádio para comunicação de nossa gente, isto é, a cidade vive triste sem esta rádio.

Alguém de vocês pode nos orientar como proceder para solicitar apenas a liberação desta outorga para que possamos colocar no ar a rádio que nos é de direito?

Nos colocamos à disposição para levar adiante esta parceria, disponibilizando o local, o prédio e adquirindo o material para o funcionamento desta rádio. Por favor nos ajudem!"

#### **Resposta da Ouvidoria**

"A equipe da Gerência de Rede de Rádios Públicas entrará em contato com o assessor Gilson para avaliar a possibilidade de parceria com a prefeitura de Fonte Boa."

# ► Contribuições do cidadão

## Rádios EBC

Nos 30 dias compreendidos entre 15 de março e 14 de abril de 2019, o público das **Rádios EBC** enviou à **Ouvintes** 45 manifestações, 21 contribuições a mais em relação ao mês anterior. Confira a representação gráfica das demandas recebidas.

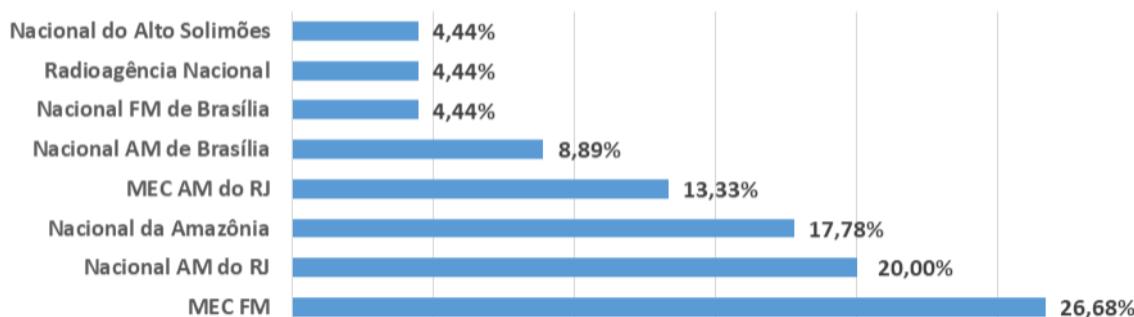
Manifestação	Quantidade
Solicitação	17
Reclamação	14
Elogio	9
Sugestão	5
<b>TOTAL</b>	<b>45</b>



Das oito emissoras de rádio da **EBC**, sete foram objeto de manifestações dos ouvintes, distribuídas tal como demonstra a tabela abaixo. A **Radioagência Nacional** recebeu apenas duas contribuições.

Veículos	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	TOTAL
MEC FM	2	5	4	1	12
Nacional AM do RJ	3	3	1	2	9
Nacional da Amazônia	1	0	7	0	8
MEC AM do RJ	1	4	1	0	6
Nacional AM de Brasília	1	0	2	1	4
Nacional FM de Brasília	1	0	0	1	2
Radioagência Nacional	0	1	1	0	2
Nacional do Alto Solimões	0	1	1	0	2
MEC AM de Brasília	0	0	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>14</b>	<b>17</b>	<b>5</b>	<b>45</b>

### Manifestações por Emissora de Rádio e Radioagência Nacional



## Mapeamento das Manifestações

### Ranking dos Assuntos

Ranking dos assuntos	%
Conteúdo de entretenimento	28,89%
Funcionalidade técnica	15,56%
Grade de programação	13,33%
Marketing, negócios e serviços	13,33%
Conteúdo jornalístico	8,89%
Sinal/sintonização	6,67%
Comunicação institucional	6,67%
Conteúdo esportivo	4,44%
Outros conteúdos	2,22%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>

### Solicitação

Solicitação	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	7
Marketing, negócios e serviços	6
Funcionalidade técnica	1
Conteúdo jornalístico	1
Comunicação institucional	1
Outros conteúdos	1
<b>TOTAL</b>	<b>17</b>

### Reclamação

Reclamação	Quantidade
Funcionalidade técnica	5
Sinal/sintonização	3
Conteúdo de entretenimento	2
Conteúdo jornalístico	2
Conteúdo esportivo	1
Comunicação institucional	1
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>

Processo nº 00112.000937/2019-36

“Ouvindo pela internet Flamengo x Volta Redonda, dia 16/03/2019, o sinal ‘picotou’ diversas vezes durante a transmissão, e aos 20 minutos do segundo tempo, simplesmente sumiu. A equipe de esportes é de primeira linha: André Luiz Mendes, ótimo narrador; Waldir Luis está entre os cinco melhores comentaristas esportivos do Brasil, sabe tudo de futebol, e Mauricio Costa é muito bom na reportagem de campo. Pena que a emissora não fornece estrutura adequada aos excelentes profissionais que lá trabalham. Vou insistir novamente hoje com Botafogo x Fluminense pelo Campeonato Carioca, e vamos ver se melhora.”

### Resposta da Ouvidoria

“Prezada, fizemos um levantamento e não encontramos nenhum picote da forma citada. Permanecemos à sua disposição para esclarecer quaisquer dúvidas.”

### Processo nº 00112.001029/2019-60

“Estou ouvindo a **Rádio MEC FM** dia 27 de março, entre 9h20 e 9h40. A pessoa tem o direito de ficar doente, mas poderia desligar o microfone, pois neste período a pessoa ficou ‘fungando’ o nariz o tempo todo. Eu só quero ouvir músicas clássicas. Não quero ouvir a todo momento os sintomas da gripe o tempo todo. Sou uma pessoa razoável, mas ficar mais de 10 minutos ‘canfunfando’ o nariz fica difícil deixar de reclamar. A primeira pessoa que deve ter repreensão é quem está na mesa de áudio (caso exista) que deixou o microfone aberto. Se for a locutora que tem controle do áudio, esta dever ser repreendida.”

### Resposta da Ouvidoria

“Agradecemos seu contato e sintonia. Sobre o fato relatado na programação da emissora, no dia 27 de março, informamos que se trata de uma apresentação gravada ao vivo em 2018 na França, com o Concerto Triplo de Beethoven. Informamos, ainda, que o CD é um lançamento de março de 2019 da gravadora Warner, ainda não disponível no Brasil, e que foi apresentado com exclusividade para os ouvintes da **Rádio MEC**. Segue link do vídeo sobre esta novidade: <https://vimeo.com/295596362>. Infelizmente, não sabemos responder se no dia da gravação na sala de concertos da Orquestra Insula um dos músicos estava gripado. Os microfones usados atualmente em gravação de música clássica são muito sensíveis e captam todas as emoções e ruídos orgânicos emitidos pelos agentes que fazem a música: seres humanos. Sobre a saúde da nossa locutora, agradecemos a sua preocupação. Ela passa muito bem e estará ao vivo na **Rádio MEC FM** nesta quinta-feira, apresentando sempre o melhor da música clássica!”

## Elogio

Elogio	Quantidade
Grade de programação	4
Conteúdo de entretenimento	3
Conteúdo jornalístico	1
Comunicação institucional	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

### Processo nº 00112.000964/2019-17

“Queria agradecer pela disponibilidade e simpatia, além do excelente trabalho prestado. Entrei em contato com o funcionário Luiz Antonio Cruz Albuquerque, que é Pesquisador do Acervo e Discoteca do RJ - EBC, pois havia um ouvinte do Adelzon Alves, no interior do Ceará, mais precisamente em Reriutaba, que gostaria de falar com seu ídolo. Esses dois integrantes do grupo EBC foram de uma solicitude imensa. Queria agradecer a esses dois funcionários por ter prestado essa gentileza de poder realizar o sonho do ouvinte cearense.”

### Resposta da Ouvidoria

“É uma grande satisfação atender a todos. Encaminhamos seu elogio para conhecimento da Diretoria de Gestão Administrativa e Financeira. Agradecemos sua colaboração. Continue prestigiando os veículos de comunicação da EBC.”

## Sugestão

Sugestão	Quantidade
Grade de programação	2
Conteúdo de entretenimento	1
Conteúdo esportivo	1
Funcionalidade técnica	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>

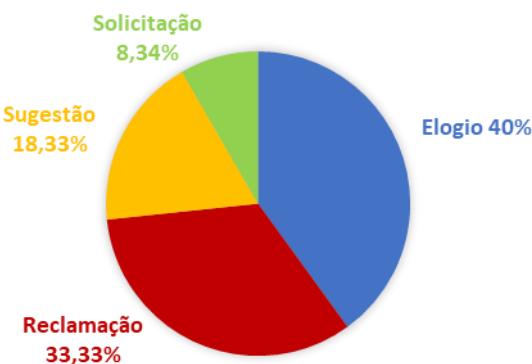
# ► Contribuições do cidadão

## Plataformas Web

### AGÊNCIA BRASIL

Ao longo do período de 15 de março a 14 de abril de 2019, os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à **Ouvidoria** 60 contribuições, 16 demandas a mais em relação ao período anterior. Segue, abaixo, a representação gráfica das manifestações recebidas.

Manifestação	Quantidade
Elogio	24
Reclamação	20
Sugestão	11
Solicitação	5
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>



### Mapeamento das contribuições

### Ranking dos Assuntos

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo jornalístico	58
Funcionalidade técnica	1
Conteúdo esportivo	1
<b>TOTAL</b>	<b>60</b>

Processo nº 00112.000979/2019-77

#### Conteúdo esportivo

“Percebi que na matéria sobre a jogadora Marta não foi citada a data de quando aconteceu o evento.”

#### Resposta da Ouvidoria

“Sua manifestação é importante para a qualidade dos serviços da **EBC**. A data está no link do discurso da jogadora Marta, mas atendendo ao leitor, incluímos na matéria. Acesse [aqui](#) a matéria com a alteração. Agradecemos muito sua colaboração. Continue nos prestigiando com sua audiência.”

## Editorias

Entre os assuntos que mais receberam contribuições do público no período em análise, a Economia manteve-se no topo da lista, na comparação com o mesmo período de 2018. Este ano, a editoria recebeu quase 41% das manifestações. No ano passado, o percentual ficou em 30%. De um ano para outro, aumentou em seis vezes o número de manifestações relacionadas à Economia, que saltou de 3 para 18.

Ranking Editorias	Quantidade
Economia	18
Geral	10
Política	10
Justiça	3
Saúde	2
Internacional	1
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>

## PORTAL EBC

No período citado, o público do **Portal EBC** enviou à Ouvidoria seis manifestações. Segue, abaixo, a tabela das demandas recebidas.

Manifestação	Quantidade
Solicitação	3
Reclamação	2
Sugestão	1
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>

## EBC PLAY

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

Manifestação	Quantidade
Solicitação	1
Sugestão	1
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>

**Processo nº 00112.000966/2019-06**

### Solicitação

“Assisti a uma reportagem sobre alcoolismo, mas não consigo achá-la no aplicativo **EBC Play**, como diz no final da reportagem. Poderia me ajudar?”

### Resposta da Ouvidoria

“O programa em questão – Caminhos da Reportagem ‘Alcoolismo: do caos à recuperação’ – ainda não está disponível no aplicativo **EBC Play**, mas pode ser visto na página da **TV Brasil** no Youtube. Acesse [aqui](#).”

Processo nº 00112.000943/2019-93

### Sugestão

“Gosto muito do programa Venha Ver o Meu Mundo e sempre que estou em casa, assisto ao programa às 13h, porém nem sempre é possível. Assim, baixei o aplicativo da **TV Brasil**, com a intenção de ver os programas que perdi, mas esse programa não está incluído na grade de programas exibidos no aplicativo. No site da **TV Brasil**, também procurei pelos vídeos do programa, mas sem sucesso. Acho o programa muito interessante pois, através das histórias narradas, temos acesso a diferentes culturas e curiosidades que normalmente não são exibidas na TV. Gostaria de saber se há como ter acesso aos vídeos, ou se eles podem ser disponibilizados no aplicativo ou no site da **TV Brasil**.”

### Resposta da Ouvidoria

“A série ‘Venha Ver o Meu Mundo’ é uma parceria entre a **EBC** e a TV Pública Alemã, Deutsche Welle. Por contrato, a **TV Brasil** só tem os direitos de transmissão da série em TV aberta, não podendo disponibilizá-la pelo aplicativo **EBC Play** nem no site. Reiteremos os horários de transmissão, de segunda à sexta, às 13h e domingo às 12h. A **EBC** agradece o carinho e a audiência.”

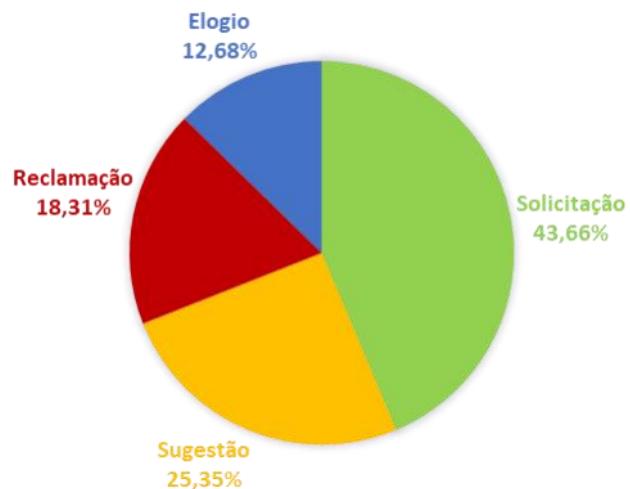


# ► Contribuições do cidadão

## TV Brasil

Ao longo do período de 15 de março a 14 de abril de 2019, o público da **TV Brasil** enviou à **Ovidoria** 71 demandas, 20 contribuições a mais em relação ao mesmo período anterior.

Manifestações	Quantidade
Solicitação	31
Sugestão	18
Reclamação	13
Elogio	9
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>



### Mapeamento das Contribuições

### Ranking dos Assuntos

Ranking dos assuntos	Quantidade
Grade de programação	22
Conteúdo de entretenimento	15
Sinal/sintonização	13
Marketing, negócios e serviços	9
Conteúdo jornalístico	7
Conteúdo infantil	2
Outros conteúdos	1
Comunicação institucional	1
Outros produtos/serviços	1
<b>TOTAL</b>	<b>71</b>

## Solicitação

Solicitação	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	7
Grade de programação	7
Marketing, negócios e serviços	6
Sinal/sintonização	6
Conteúdo infantil	1
Conteúdo jornalístico	1
Outros conteúdos	1
Comunicação institucional	1
Outros produtos/serviços	1
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

A maioria das solicitações foi sobre o conteúdo de entretenimento e a grade de programação. Entre os destaques estão os pedidos para participar de programas.

### Processo nº 00112.001017/2019-35

“Queremos participar do programa Antenize.”

#### Resposta da Ouvidoria

“Para viabilizar sua participação no programa Antenize, favor encaminhar um release e links com informações sobre o seu trabalho para o e-mail antenize@ebc.com.br.”

Sobre a grade, muitos pedidos foram direcionados ao retorno de programas que estavam em reprise ou fora do ar.

### Processo nº 00112.001021/2019-01

“Quando o programa Estação Plural vai voltar ao ar? Quando o Sem Censura voltará a ser ao vivo?”

#### Resposta da Ouvidoria

“O Programa Estação Plural ainda não tem previsão de retorno para a próxima temporada. Já o Programa Sem Censura voltará a ser exibido, ao vivo, a partir do dia 10 de abril de 2019.”

### Processo nº 00112.001174/2019-41

“Por que pararam de transmitir o desenho Thomas e seus amigos? Por favor, volte. Muita gente gosta!”

#### Resposta da Ouvidoria

“A TV Brasil transmitiu a série infantil Thomas e Seus Amigos entre os anos de 2008 e 2012. No momento, não há nenhum contrato em vigor entre EBC e a britânica Clearwater Features, produtora da série. Agradecemos o carinho da sua audiência.”

## Sugestões

Sugestão	Quantidade
Grade de programação	9
Conteúdo de entretenimento	4
Conteúdo jornalístico	2
Marketing, negócios e serviços	2
Sinal/sintonização	1
<b>TOTAL</b>	<b>18</b>

**Processo nº 00112.000934/2019-01**

“Gostaria de sugerir um programa para ser passado na **TV Brasil**: reality show de correção de redações, com pequenas premiações para estudantes vencedores. Seria mais educativo e melhoraria a programação da **TV Brasil**, além de ajudar alunos que pleiteiam uma vaga na universidade. Anexo está o meu currículo, para o qual pretendo participar como jurado da correção de redações e aí teria que escolher o apresentador e mais algumas pessoas para participar como jurado, o que tenho algumas referências.”

**Resposta Ouvidoria**

“Agradecemos pela sugestão enviada e informamos que a demanda já foi encaminhada a Diretoria de Produção e Conteúdo.”

**Processo nº 00112.001136/2019-98**

“Passar nas reprises do Sem Censura uma entrevista com a atriz Marília Pêra.”

**Resposta Ouvidoria**

“A atual série de reprises do Sem Censura terminará de ser exibida na semana que vem. Na quarta, 10 de abril, o novo Sem Censura, todo remodelado, volta à programação da **TV Brasil**. Infelizmente não haverá tempo hábil para aproveitarmos a entrevista de Marília Pêra dessa vez. Quem sabe num futuro próximo?”

## Reclamação

Reclamação	Quantidade
Sinal/sintonização	6
Grade de programação	4
Conteúdo jornalístico	2
Conteúdo de entretenimento	1
<b>TOTAL</b>	<b>13</b>

Principais reclamações ainda são sobre o sinal da **TV Brasil**, tal como relatou o telespectador gaúcho.

**Processo nº 00112.000993/2019-71**

“Reclamo do sinal da TV digital da **TV Brasil** em Porto Alegre, RS. Os programas são excelentes, mas o sinal do canal da **TV Brasil** é muito ruim, que aqui é passado no canal 7.1 pela TVE RS HD.”

## Elogio

Elogio	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	3
Grade de programação	2
Conteúdo jornalístico	2
Conteúdo infantil	1
Marketing, negócios e serviços	1
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

Entre os elogios recebidos, percebe-se a preferência do telespectador pelo Cine Mazzaropi.

**Processo nº 00112.001109/2019-15**

*“Sessão Mazzaropi e a série contracapa são os programas preferidos da TV Brasil aqui em casa.”*

**Resposta Ouvidoria**

*“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Superintendência da TV Brasil e Rede para conhecimento e apreciação. Agradecemos sua participação e ficamos à disposição.”*

**Processo nº 00112.001276/2019-66**

*“Parabéns pela grade de programação. Estou sentindo falta de Os Corredores do Poder. Está fazendo muita falta. Era os olhos do povo.”*

**Resposta Ouvidoria**

*“Informamos que seus comentários e elogios foram enviados à Superintendência da TV Brasil e Rede para conhecimento e apreciação.”*

**Processo nº 00112.001257/2019-30**

*“Não vejo mais telejornal das emissoras tradicionais. A EBC está ótima. Parabéns.”*



Ouvidoria