



Relatório da Ouvidoria

10 de Abril a 10 de Maio

Brasília

Ouvidora

Christiane Samarco

Ouvidores adjuntos

Ana Cristina Santos

Jayme Vasconcellos

Talita Cavalcante

Atendimento

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

Nova TV Brasil: um mês no ar	5
A caminho do sexto lugar em audiência	5
Novidades já conquistaram o público	5
Elogios para o Repórter Brasil	6
Temporal prejudica estreia elogiada	6
As reclamações foram imediatas	6
Órfãos da NBR	7
Observações do Ombudsman	7
Muzema: sensibilidade marca cobertura dos veículos EBC	9
Além do hard news	9
Demora em tag dispersa conteúdo	10
Recomendação da Ouvidoria	10
Agilidade nas rádios	10
Notre-Dame: as chamadas que comoveram o mundo	11
Imagens da TV nas ondas do Rádio	12
Repercussão e reconstrução na TV	12
Descuido no <i>link</i>	12
Brasília: quase uma sexagenária	13
Fora da trilha	14
De olho no “Leão da Receita”	15
Quando a imagem não dialoga com o texto	16
Recomendação da Ouvidoria	16
IR e educação financeira na Nacional	17
Manchete nova com <i>link</i> velho confunde leitor	17
Recomendação da Ouvidoria	17
Uni Duni Ler	18
Nenhuma palavra no Dia Mundial do Livro	18

Erro dobrado na Agência Brasil.....	19
Manchete errada antecipa Sisu	19
Oferta de serviço no Enem vira frustração.....	20
EBC Play agrada a internautas.....	21

Contribuições do cidadão

Gestão EBC.....	22
EBC amplia rede de divulgação do trabalho do governo federal ..	22
Ninguém reclamou da gestão da EBC	23
Administração e Marketing dividem atenção	23
Temas das demandas atendidas pela Ouvidoria neste período ..	23
Organização da EBC interessa ao cidadão	24

Rádios EBC	25
-------------------------	-----------

Plataformas Web.....	28
AGÊNCIA BRASIL	28
PORTAL EBC.....	29
EBC PLAY.....	30

TV Brasil.....	31
Chuva, falta de sinal e reclamações	31
Mudança na programação para justa homenagem.....	35
Libras em tela cheia na TV Brasil	36
Ouvidoria inclusiva.....	36

▶ Análises do Ombudsman

Nova **tv Brasil** : um mês no ar

A nova **TV Brasil**, que estreou em 10 de abril, trouxe uma grade de programação com mais acessibilidade, mais conteúdos educativos, mais cultura e serviços à população.

A estreia chamou a atenção dos telespectadores. No primeiro dia da nova TV, a audiência aumentou no Rio de Janeiro e ficou estável no Distrito Federal e em São Paulo.

O *Repórter Brasil* foi um dos destaques. No Rio de Janeiro, o telejornal apresentava média de 0,13% nos 30 dias anteriores ao novo formato. Na estreia, atingiu pico de 0,87%, e fechou com 0,36% de média.

O novo horário do programa esportivo *Stadium* também parece ter agradado aos telespectadores. A média de audiência no Rio de Janeiro triplicou, estreando com 0,29%.

A *TV Brasil Animada Juvenil* teve a audiência no Rio dobrada, com média de 0,30% e, no Distrito Federal, estreou com aumento de mais de 30%.

Já o *Sem Censura*, em novo horário e com novo cenário, manteve a audiência no Rio de Janeiro. Em São Paulo, a média praticamente duplicou logo no primeiro dia.

A caminho do sexto lugar em audiência

Na média do mês de abril, a **TV Brasil** registrou queda na audiência em São Paulo, no Rio de Janeiro e no Distrito Federal. Entretanto, esse recuo foi verificado, também, em cinco das outras seis principais emissoras abertas (só o SBT registrou aumento na audiência no mês).

Levando em consideração os 15 principais centros metropolitanos, a **TV Brasil** manteve-se na 7ª posição pelo quarto mês consecutivo no *ranking* do Instituto de Pesquisa de Audiência que considera emissoras abertas e TVs por assinatura, com diferença de apenas 1 centésimo para o sexto lugar.

Novidades já conquistaram o público

Estrear um programa já pontuando no Ibope é uma arte rara, pois a conquista do telespectador em geral demanda tempo. A série *Vinhos do Brasil*, como o nome já diz, mostra o trabalho das nossas vinícolas contando suas histórias e as técnicas atuais de produção.

E já começou agradando, ao pontuar bem nos índices de audiência. No Distrito Federal, por exemplo, alcançou pico de 0,69%. O público brindou a **Ouvidoria** com mensagens elogiosas.

Processo nº 00112.001644/2019-76

“Parabéns para a nova **TV Brasil**. A programação é de qualidade e, o mais importante, valorizando a cultura e a raiz brasileira.”



Elogios para o Repórter Brasil

O principal produto noticioso da **TV Brasil** é alvo constante de manifestações recebidas pela **Ouidoria**. São elogios, sugestões e reclamações que telespectadores de todo o país encaminham para a **EBC**.

Entre as mais recentes, uma chamou a atenção. No **processo nº 00112.001432/2019-99**, o cidadão gostou tanto que pede mais:

*“Parabéns, **TV Brasil!** Uma sugestão: aumente o tempo do Repórter Brasil, pois ele é muito curto.”*

O **processo nº 00112.001257/2019-30** traz mais um elogio:

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

As manifestações dos telespectadores ocorrem também pelos nossos perfis nas redes sociais. Fazemos o registro do comentário da Brena Vila Nova que, no último dia 25/04/19, elogiou – pelo Twitter – o Repórter Brasil.



“A edição do telejornal @reporterbrasil está muito melhor que as edições do @jornalnacional porque estão com pautas com maior relevância político-social; com foco na esfera pública, na coisa pública de fato, inclusive mostrando pautas com notícias de vários países. Imprescindível.”

“Obrigado, Brena. A equipe do Repórter Brasil agradece!! =)”



Temporal prejudica estreia elogiada

As fortes chuvas que atingiram o Rio de Janeiro no último dia 8 de abril deixaram mortos, feridos e desabrigados. Em meio aos incontáveis prejuízos materiais, a **EBC** também foi atingida. Com equipamentos danificados, nosso sinal deixou de ser transmitido para boa parte dos nossos telespectadores.



As reclamações foram imediatas

Processo nº 00112.001518/2019-11

*“Eu gostaria de informar e pedir providências para o fato da **TV Brasil** estar fora do ar desde o dia 08/04/2019. Aqui na região de Campo Grande, na cidade do Rio de Janeiro. Estou sem assistir meus programas favoritos.”*

Processo nº 00112.001537/2019-48

*“Há dias que não consigo sintonizar a **TV Brasil RJ**. Está sem sinal. Moro na zona oeste do RJ e estou sem assistir a emissora já faz um bom tempo. Poderiam me explicar o motivo?”*

Processo nº 00112.001464/2019-94

“Estamos sem o sinal aqui no Rio de Janeiro e gostamos muito da programação. Tem como dizer o que faço para receber o sinal?”

Processo nº 00112.001403/2019-27

*“Estamos sem ver a programação da **TV Brasil**. O que está acontecendo?”*



A coordenação de Manutenção de Radiodifusão de TV - RJ respondeu as demandas dos telespectadores:

“Os últimos temporais ocorridos na cidade do Rio de Janeiro causaram danos em nossos transmissores. Por motivo de segurança, algumas de nossas instalações estão interditadas. Aguardamos laudo conclusivo de liberação, por parte da GeoRio, para avaliarmos os danos e iniciarmos a manutenção de nossos equipamentos. Pedimos desculpas por eventuais transtornos que tal situação possa ter ocasionado.”

Todos compreendem a destruição causada pelo temporal, mas o sinal ainda não voltou. Que pena!

Órfãos da NBR

Se por um lado a nova **TV Brasil** agradou a audiência, muita gente sentiu falta da antiga **TV NBR**. Acompanhar, direto da fonte, atos e fatos do Governo Federal é um diferencial que, diluído na nova programação, parece ter perdido um pouco da força. Foi esta a percepção de alguns telespectadores que enviaram mensagens à Ouvidoria. O difícil para o público é entender por que a **NBR** acabou, se continua existindo como **TV Brasil 2**. E se continua existindo, é preciso explicar melhor, para os “órfãos da **NBR**”, o que eles ganharam com essas mudanças, como cidadãos e contribuintes.



Processo nº 00112.001395/2019-19

*“A **TV Brasil** deveria ficar com programação variada e a **NBR** com as notícias. Agora há pouco passei pelas duas. Variedades! Penso que a **NBR** deve ser a nossa nova Voz do Brasil. Liguei lá, notícias do governo! Assim vamos nos acostumando, igual Globo News ou Band News. Terá que ter notícias repetidas? Claro!! Mas, é assim também lá. E qual é a questão? Confiabilidade!! Se é a agência do governo que está dizendo é verdade!!! Porque as outras perderam a nossa confiança!?! Porém o controle de qualidade tem que ser muito bom!!!”*

Processo nº 00112.001489/2019-98

*“Com a fusão da **NBR** com a **TV Brasil**, infelizmente se perdeu, e muito, a qualidade jornalística. Enquanto que a **NBR** informava com parceria do governo, a **TV Brasil** mais parece uma mídia comum. Não sou só eu que sentiu a diferença, muitos reclamaram em comentários na web. Numa entrevista concedida pelo Sergio Moro, a jornalista fez perguntas com o intuito de prejudicar o ministro. Então, uma emissora que é do governo, com esse nível de funcionários, jogando contra?”*

Observações do Ombudsman

A direção de jornalismo já está adotando cuidados nas transmissões ao vivo, na medida em que as entrevistas coletivas depois dos pronunciamentos oficiais em tempo real desorganizam a grade de programação, cansam o telespectador – especialmente o da TV Brasil Animada – e ainda podem expor as autoridades.



Mas o telespectador que denunciou a pressão dos jornalistas sobre o ministro Sergio Moro levantou outro ponto igualmente importante, ao criticar “uma emissora que é do governo, com esse nível de funcionários jogando contra”. O questionamento do cidadão nos leva a refletir so-

bre o risco de a **TV Brasil** ser confundida com a mídia comercial que participa das coletivas. Embora o jornalista se identifique e declare a emissora ou jornal que representa, a transmissão de perguntas eventualmente críticas, constrangedoras ou agressivas é tomada pelo telespectador como aval da **TV Brasil**, que mantém o profissional ao vivo, no ar, como se funcionário da **EBC** fosse.

O formato que tem sido adotado pelas gerências da **TV Brasil** interrompe os flashes “Governo Agora” ao final das falas das autoridades. Um acerto pelas razões acima descritas.

Mas a sequência da entrevista fica no ar no canal da **TV Brasil 2** (antiga NBR) e nas redes sociais com o indicativo gov (antigas redes da NBR), procedimento que não era padrão na **NBR**. Se são transmissões de alto risco, porque não se pode prever o que será indagado e de que forma a autoridade será questionada, a pergunta que fica é: o que o governo e o jornalismo da **EBC** têm a ganhar com vivos prolongados que aumentam os custos e ainda podem trazer prejuízo ao governo?

Mais um na orfandade: Processo nº 00112.001066/2019-78

*“É necessário e urgente um gigantesco sistema de comunicação do governo, fazendo da **NBR** ou uma TV forte, em parceria com outras TVs Públicas e as redes sociais! A **NBR** deve ser a maior agência de notícias do país! A política e economia são notícias diárias. O governo e o setor público são as maiores fontes de notícias. Quando o governo, ou alguém do governo der entrevista, ou fizer coletivas, o primeiro microfone a aparecer para as câmeras deve ser o microfone da **NBR**. Quando alguém for ao Google, a primeira agência que deve aparecer deve ser a **NBR**, e não G1 ou UOL. A live semanal do presidente deve ser veiculada na **NBR**, e, se possível, em outras TVs também! Sempre que possível, fazer rede de Rádio e TV para atingir toda a nação!”*

Um dos esclarecimentos para essas demandas veio da DIGER:

Esclarecemos que a nova **TV Brasil** uniu as programações das emissoras **NBR** e **TV Brasil**, passando a ser responsável pela cobertura oficial do Governo Federal. Diariamente, os pronunciamentos, ações e programas divulgados pela Presidência da República e Ministérios são veiculados nos telejornais e programas da **TV Brasil**, assim como nos outros veículos da **EBC - Empresa Brasil de Comunicação**.



Além da programação da **TV Brasil**, as transmissões ao vivo dos pronunciamentos das autoridades do Governo Federal também podem ser acompanhadas via internet, pelo site tvbrasil.ebc.com.br/webtv e pelas redes sociais: www.facebook.com/tvbrasilgov; youtube.com/tvbrasilgov e twitter.com/tvbrasilgov. Os conteúdos do Governo Federal também são gerados em tempo real e disponibilizados para download para agências, emissoras, jornais e outros veículos de comunicação do Brasil e do exterior. A **EBC** também é responsável por convocar as redes obrigatórias de emissoras de rádio e televisão, sempre quando há solicitação da Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República, para pronunciamentos das autoridades do Governo Federal, conforme a Lei nº 11.497, de 28 de junho de 2007.

Muzema: sensibilidade marca cobertura dos veículos EBC

O desabamento de dois prédios na comunidade da Muzema, zona oeste do Rio de Janeiro, foi um dos assuntos de grande destaque no jornalismo dos veículos **EBC**, que cobriram a tragédia com competência e sensibilidade. Mais de 20 pessoas morreram naquela manhã do dia 12 de abril. **Agência Brasil**, **TV Brasil** e **Rádio Nacional** ainda acompanham os desdobramentos do caso.



Desde cedo – antes das 7h da manhã daquela sexta-feira, equipes da **TV Brasil** já estavam no local. À noite, o **Repórter Brasil** trouxe a cobertura completa do dia. O jornalista Mauricio de Almeida entrou ao vivo diretamente da Muzema, atualizando as informações.

A cobertura dos veículos **EBC** tem sido praticamente diária. Acompanhamos a busca e o resgate dos corpos das vítimas, a investigação da polícia para identificar os responsáveis e a situação dos moradores da região, onde a Defesa Civil identifica outros imóveis com risco de desabamento.

Além do *hard news*

A **TV Brasil** não se limitou ao *hard news* da investigação policial. Especialistas e autoridades foram ouvidos e foram feitas análises mais profundas das notícias. O tema tem tamanha relevância que, um mês depois, continua na pauta dos veículos **EBC**.



A investigação apontou que milícias estariam por trás da construção dos prédios, e o assunto foi abordado no *Sem Censura*. O analista de segurança pública Ubiratan Angelo, coronel da PM do Rio de Janeiro e colunista fixo do programa, falou da expansão de grupos paramilitares pelo país.

A **TV Brasil** manteve o assunto na pauta, noticiando, ainda, a demolição de construções irregulares na área.

Demora em tag dispersa conteúdo



Na **Agência Brasil**, a demora na definição de uma tag específica para a cobertura do desabamento prejudicou a reunião do conteúdo numa única página.

A tag Muzema é usada em quase todos os textos e reúne cerca de 30 matérias numa só página, mas a primeira matéria do desabamento, por exemplo, não está lá. Outro problema é a criação de tag pages desnecessárias, como a da “Comunidade da Muzema”, que reúne apenas cinco matérias sobre o assunto.

Recomendação da Ouvidoria

Assuntos densos e de grande interesse público exigem rápida definição de uma tag para reunir e organizar os conteúdos, posicionando bem a **Agência Brasil** em sites de busca. É preciso, então, aprimorar a estratégia de publicação de conteúdos de grandes coberturas na web.

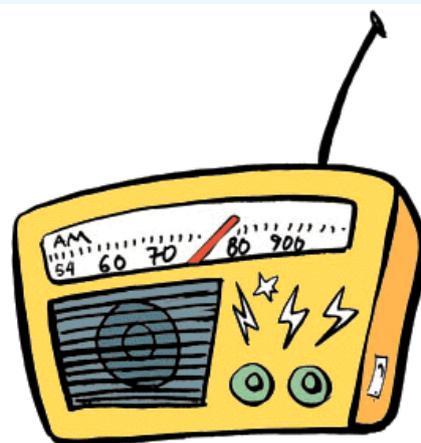


Agilidade nas rádios

Na **Rádio Nacional AM**, que opera em rede com outras emisoras da **EBC**, as primeiras informações do desabamento foram divulgadas no *Repórter Nacional* das 7h30, com a entrada ao vivo de uma jornalista que, ainda a caminho do local da tragédia, trouxe relatos dos estragos provocados pela tempestade e das dificuldades superadas por equipes de socorro e pela imprensa para chegar à Muzema. A forte chuva que atingiu o Rio contribuiu para o desabamento e exigiu esforço da reportagem. Durante o trajeto, a rádio noticiou não apenas a movimentação, como também a precariedade dos condomínios daquela região.

O *Tarde Nacional* avançou na cobertura e trouxe duas entrevistas com especialistas. O primeiro foi o sociólogo e professor da Universidade Federal Rural do Rio de Janeiro José Claudio Sousa Alves, que há 26 anos estuda a atividade de milícias no estado. Esses grupos paramilitares são suspeitos de dominar as construções irregulares na Muzema. O programa ouviu ainda o arquiteto e urbanista Sérgio Magalhães, que abriu a discussão sobre a ocupação ilegal do território e a falha na fiscalização e controle urbanístico da região por parte do governo estadual.

O debate trouxe esclarecimentos importantes, mas a qualidade dos áudios das entrevistas ficou prejudicada pela baixa recepção do som, o que exigiu do ouvinte atenção redobrada para entender as falas dos entrevistados.



Notre-Dame: as chamas que comoveram o mundo

Mesmo de longe, os veículos **EBC** conseguiram mostrar ao público a real gravidade do incêndio que consumiu parte da Catedral de Notre-Dame, em Paris. As fotos da Reuters na **Agência Brasil** enriqueceram a cobertura e mostraram a igreja com mais de mil anos de história ardendo em chamas. O contrato com a Reuters permite apenas a publicação de imagens. A **Agência Brasil** não conta com parcerias para receber informação em tempo real de nenhuma agência internacional. Sem correspondente em Paris e sem o apoio de uma agência de notícias fora do país, a equipe do jornalismo precisou empreender esforço extra no sentido de buscar, nas parceiras públicas, informações para a publicação das matérias.



Assim como no caso do desabamento na Muzema, a definição tardia de uma TAG deixou o material solto. Além disso, a falta de atenção em relação à grafia correta de Notre-Dame (com hífen) levou à criação de uma TAG Page Notre Dame (sem hífen) e com apenas uma matéria linkada.

The screenshot shows the Agência Brasil website interface. At the top, there are navigation links for 'Agências', 'TVs', 'Rádios', and various channels like 'Agência Brasil', 'TV Brasil', 'Rádio Nacional', etc. Below this is a search bar containing the text 'Notre Dame', which is circled in red with an arrow pointing to it. Underneath the search bar, a news card is displayed with a thumbnail image of the cathedral on fire and the headline: 'Doações para reconstrução de Notre-Dame somam US\$ 900 milhões'. The date '17/04/2019 - 07:59' and the category 'Internacional' are also visible on the card.

Imagens da TV nas ondas do Rádio



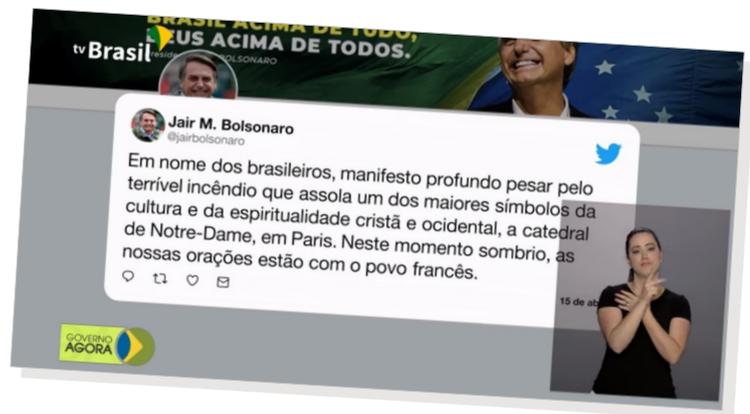
Na **Rádio Nacional AM**, os ouvintes do programa *Tarde Nacional* souberam do incêndio em Paris, ao vivo, às 14h41, do dia 15 de abril. O âncora de São Paulo anunciou a tragédia, porque estava vendo TV. A partir daí, os apresentadores em Brasília e no Rio também comentaram as imagens. Tradicionalmente, o rádio, por sua instantaneidade, antecipa o anúncio dos fatos em relação aos demais veículos. Neste caso, porém, houve uma inversão.

Notas e vivos da Rádio França Internacional foram usados nos noticiários e programas das rádios **EBC**. O assunto também fez parte da pauta nos dias subsequentes, inclusive no programa *Revista Brasil*.

Repercussão e reconstrução na TV

Na **TV Brasil**, o boletim *Governo Agora* trouxe a repercussão do assunto, com uma mensagem do presidente Jair Bolsonaro no Twitter.

Nos dias seguintes, os planos para a reconstrução da igreja também foram destaque no *Repórter Brasil*, inclusive com a notícia do lançamento de um concurso internacional para escolher o novo design da torre da Notre-Dame.



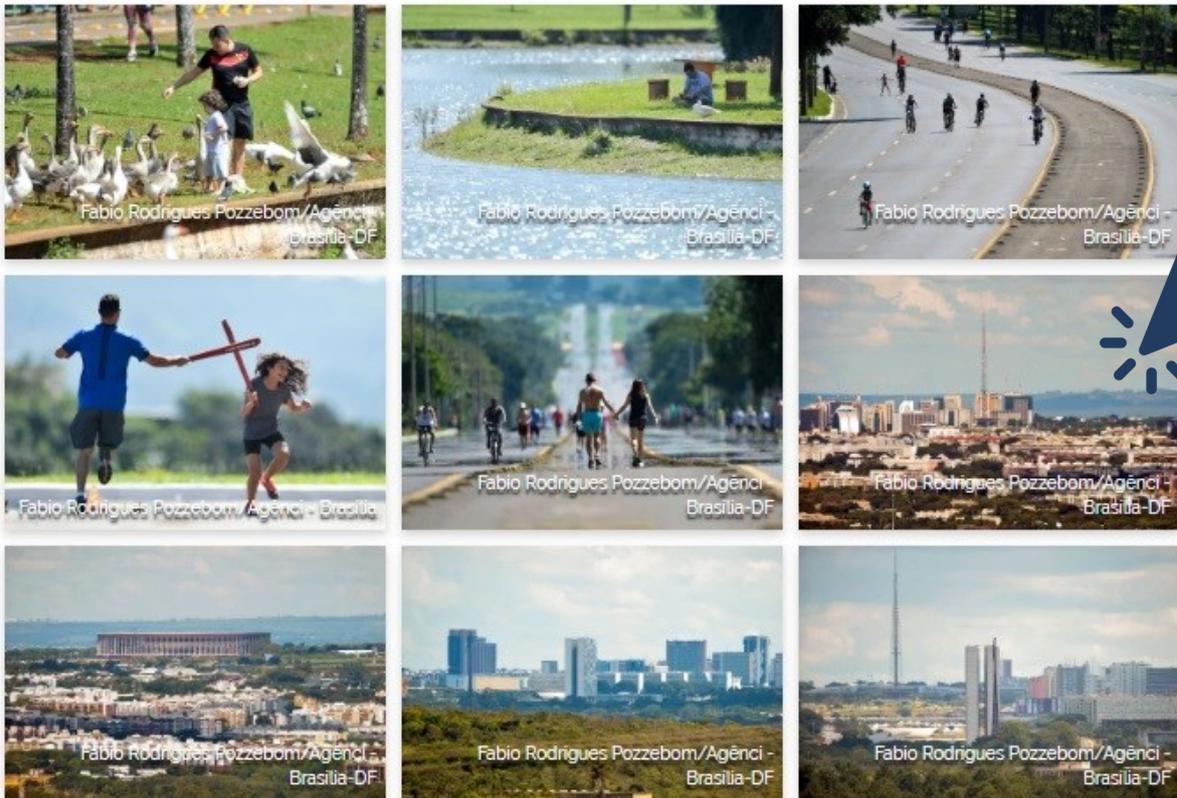
Descuido no link

Pena que o cuidado dispensado à cobertura do incêndio não foi o mesmo na hora de disponibilizar, para os internautas, o *link* da matéria do *Repórter Brasil* no dia do acontecimento (15/04/19). O *link* encaminha para uma reportagem sobre a Lei de Diretrizes Orçamentárias, e não sobre a catedral francesa.

Brasília: quase uma sexagenária

Com matérias humanas, personagens curiosos e imagens marcantes, os veículos **EBC** cobriram a comemoração dos 59 anos da capital Federal.

A **Agência Brasil** contou a história da economista brasiliense Jane Pias de Oliveira, de quem a certidão traz a mensagem “nascida em Brasília (futura capital Federal)”. O texto tem ainda uma galeria belíssima com imagens do céu e da arquitetura da cidade.



As contradições econômicas e a ocupação desordenada não passaram despercebidas e foram abordadas com muita propriedade. A matéria foi manchete da **Agência Brasil** durante quase todo o dia 21 de abril.

Na **TV Brasil**, a crônica exibida no *Repórter Brasil* do dia 19 antecipou o aniversário da cidade, em razão do calendário: domingo, dia do aniversário de Brasília, não tem RB na programação. A homenagem à capital do país falou do sonho, da utopia que virou realidade. Acesse [aqui](#) o vídeo com a crônica sobre Brasília. Ainda na TV, o mês em que lembramos também o Dia Nacional do Choro teve uma edição especial do programa *Caminhos*



da Reportagem totalmente dedicada ao gênero musical cuja história se entrelaça com a da nova capital, para onde vieram chorões pioneiros como Waldir Azevedo e Dilermando Reis.



horário de Brasília

▶ Ao vivo 11:24 Godofredo

A seguir 11:30 Osmar, a Primeira Folia do Pão de Forma

Programação da semana	08	09	10	11	12	13	14	15
	qua	qui	sex	sab	dom	seg	ter	qua

Confira homenagem a Brasília

Repórter Brasil

No AR em 19/04/2019 - 2015

Na **Rádio Nacional AM**, o programa *Natureza Viva* entrevistou o poeta TT Catalão. O autor do livro *Brasília Cidade Cidadã* trouxe reflexões sobre o lado humano de Brasília. O programa também conversou com Marilu Dumont, artista e bordadeira, que falou sobre a experiência de retratar por meio de seus bordados as histórias do livro do jornalista. A programação ainda levou ao ar mensagem de outro poeta, Nicolas Behr, conhecido por destacar a capital em seus versos.

Fora da trilha

O programa *Na Trilha da História*, sucesso da **Rádio Nacional**, optou por abordar apenas o Dia de Tiradentes, com a entrevista do jornalista Lucas Figueiredo, autor da biografia do mártir da Inconfidência Mineira. Sentimos falta de ao menos uma menção ao aniversário de Brasília, sobretudo por que a data da inauguração da cidade foi escolhida propositadamente por Juscelino Kubitschek, por Tiradentes ser um dos defensores da mudança da capital para o interior. Além disso, a oscilação do áudio comprometeu o entendimento em alguns momentos da programação, inclusive das entradas do *Momento da Ouvidoria*.



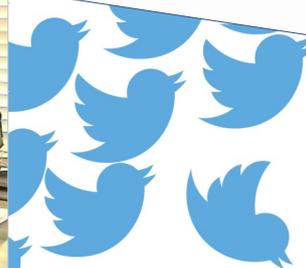
De olho no “Leão da Receita”

Dias antes de 30 de abril, data final para o envio das declarações do Imposto de Renda, o programa *Sem Censura* abordou o assunto. A apresentadora Vera Barroso conversou com o auditor fiscal da Receita Federal Leônidas Quaresma, que fez um balanço da entrega das declarações de Imposto de Renda até aquele momento.



O assunto não saiu da pauta dos veículos **EBC**. Pelas redes sociais, o cidadão manteve-se informado dos prazos estabelecidos pela Receita.

O *Repórter Brasil* alertou os contribuintes sobre esses prazos, dando dicas para quem deixou para a última hora o acerto de contas com o “Leão”. Uma oportuna prestação de serviço para os telespectadores!



Quando a imagem não dialoga com o texto

Com foco no serviço ao cidadão, o Imposto de Renda também foi pauta da **Agência Brasil** neste mês de abril. Porém, uma imagem usada de forma inadequada como “mídia de destaque” chamou a atenção dos leitores, que percebem quando texto e foto não se comunicam bem.

Como o recurso não permite a introdução de legendas, na matéria “Envios de declarações do IR superam expectativa da Receita”, os internautas não têm como saber que as pessoas na foto são o subsecretário de Arrecadação, Cadastro e Atendimento, Frederico Faber, e o supervisor nacional do IR, Joaquim Adir.

A impossibilidade de usar o recurso do texto-legenda no espaço reservado à “mídia de destaque” exige ainda mais atenção do editor. A saída, muitas vezes, é optar por fotos mais óbvias e ilustrativas, para não correr o risco de, por exemplo, mostrar autoridades que são desconhecidas do grande público. O leitor, com razão, reclamou à Ouvidoria.



Processo nº 00112.001490/2019-12

“Quería saber a relação da foto com o texto, pois não menciona nenhum entrevistado e consta a foto de duas pessoas. Não há legenda, também, para explicar quem seriam as duas pessoas.”

Resposta da Agência Brasil

“A fotografia que ilustra a reportagem citada foi alterada, porque realmente não era a mais adequada para o texto. A imagem que estava na matéria é de entrevista coletiva em que representantes da Receita Federal fizeram balanço da entrega de declarações do Imposto de Renda, no último dia do prazo. Aparecem na foto o subsecretário de Arrecadação, Cadastro e Atendimento, Frederico Faber, e o supervisor nacional do Imposto de Renda, Joaquim Adir. Eles foram mencionados em matérias anteriores sobre o assunto, mas não nesta citada pelo leitor. Por esse motivo, a imagem da matéria foi alterada.”

Recomendação da Ouvidoria

O recurso “mídia de destaque” poderia permitir a inserção de legendas. Será que não vale a pena tentar habilitar tal recurso? A medida facilitaria a rotina de edição e o entendimento de determinadas imagens por parte do leitor.



IR e educação financeira na Nacional

A **Rádio Nacional** destacou o assunto nos dias finais do prazo para envio das declarações. Na véspera, 29 de abril, o programa *Revista Brasil* da **Rádio Nacional** entrevistou o supervisor nacional do Programa do Imposto de Renda da Receita Federal, Joaquim Adir. Ele respondeu a perguntas e explicou os motivos pelos quais não se deve deixar para última hora a entrega do documento. Na manhã do dia 30, o *Repórter Nacional* das 7h30 conversou com a educadora financeira Ana Luiza Marinho sobre as consequências do atraso no envio dos documentos, o pagamento de multa e como declarar o imóvel próprio.



Manchete nova com link velho confunde leitor

A frequência com que matérias antigas aparecem linkadas nas manchetes da **Agência Brasil** pode passar ao leitor a impressão de que a capa do site está desatualizada. Apesar de os assuntos estarem relacionados, a comunicação digital exige instantaneidade.

Links do dia 16/04 e do dia 22/04 estavam como destaque de uma das manchetes no dia 1º de maio. São quase 15 dias de defasagem no primeiro caso e quase 10 dias no outro, considerada a data da publicação da matéria principal.

Recomendação da Ouvidoria

O ideal para assuntos que precisam de continuidade é linkar as matérias mais pertinentes no próprio texto, abrindo uma nova janela. Além de contextualizar o tema que está sendo tratado, o recurso aumenta o tempo de permanência do internauta na página da **Agência Brasil**. Outra solução para este problema é listar os links de matérias antigas que complementam a notícia atual no “Saiba mais”, ao final de cada matéria.



Uni Duni Ler



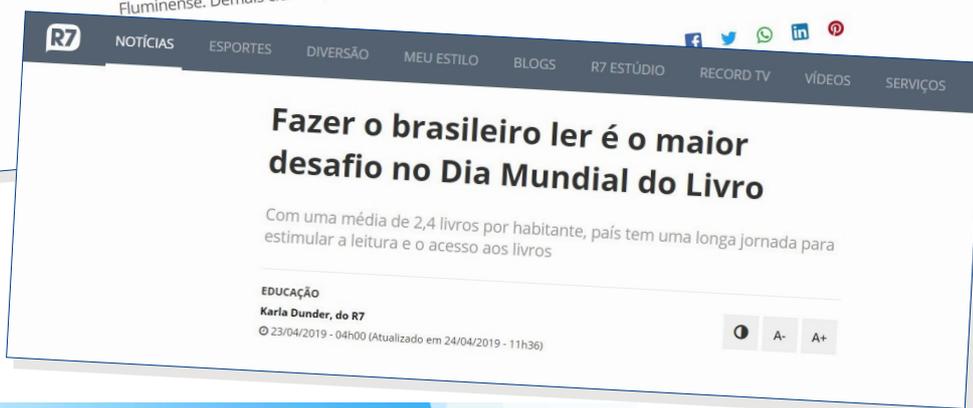
A **Agência Brasil** publicou matéria em 18/04 para lembrar o Dia do Livro Infantil. Na entrevista com a escritora e coordenadora do projeto Uni Duni Ler, Alessandra Roscoe, mostrou-se a importância de trabalhar a leitura de forma lúdica na primeira infância.

Porém, a opção por um título tão óbvio – “No Dia do Livro Infantil, escritora dá dicas para incentivar a leitura” – não incentiva a leitura da matéria o que pode fazer com que informações importantes não sejam acessadas.

Nenhuma palavra no Dia Mundial do Livro

Ainda sobre o assunto leitura, a **Agência Brasil** deixou de noticiar, cinco dias depois, o Dia Mundial do Livro – data definida pela Unesco em 1995. Perdeu-se a oportunidade de prestar serviço e de aumentar a audiência. Poderia ter, por exemplo, agrupado em uma matéria diversos *links* de livros gratuitos para que o internauta pudesse baixá-los. Ou, ainda, listar as principais bibliotecas públicas do país. Outros veículos souberam aproveitar o assunto.

Por que noticiar o Dia do Livro Infantil e deixar passar o Dia Mundial do Livro? Os dois assuntos têm públicos diversos e mereciam o mesmo destaque.



Erro dobrado na Agência Brasil

A **Agência Brasil** deu bola fora duas vezes ao abordar o decreto que autoriza posse de arma a proprietários rurais. Na matéria em que Bolsonaro diz que não quer atrapalhar quem produz, a ausência de uma simples letra ‘i’, que muda todo o sentido – “excludente de licitude”, quando o correto é “excludente de ilicitude” –, chamou a atenção do leitor. Ele reclamou com toda a razão. A pauta focada no posicionamento do presidente e a falta de outras vozes na repercussão do assunto também fizeram parte da queixa do internauta.

Processo nº 00112.001473/2019-85



“Primeiro, a expressão ‘excludente de licitude’, no sexto parágrafo da matéria, está equivocada. A expressão correta é ‘excludente de ilicitude’. Segundo, diante da controvérsia que envolve a posição defendida pelo presidente em relação à liberdade do emprego de armas de fogo por proprietários rurais, seria de esperar que o fato fosse repercutido com representantes da sociedade civil e especialistas. Muitos dos quais julgam que as medidas preconizadas contribuirão para a violência no campo. É preciso ouvir ainda as áreas do governo com competência nessas questões, particularmente o Ministério da Justiça, e os órgãos do Poder Judiciário. Se não me engano, até agora a **Agência Brasil** não publicou nenhuma repercussão.”

Resposta da Agência Brasil

A **Agência Brasil** agradece a manifestação e informa que “o erro apontado já foi corrigido. Em relação ao conteúdo da reportagem, lembramos que trata-se de declarações do presidente da República, Jair Bolsonaro, o que já tem valor de notícia. Reconhecemos, entretanto, que o tema do excludente de ilicitude merece um debate mais aprofundado, com a apresentação de diversas abordagens e pontos de vista distintos. A **Agência Brasil** se propõe a produzir, futuramente, novas reportagens sobre o assunto com enfoque mais amplo.

Manchete errada antecipa Sisu

Um título errado em duas matérias da **Agência Brasil** antecipou em mais de um mês – para o dia 2 de maio – as inscrições para o Sisu. O que chama a atenção é que os textos foram publicados por dois editores diferentes, com o mesmo erro.

O lide correto trazia a informação de que o prazo era para instituições públicas de ensino superior aderirem ao Sisu, mas o título extrapolou a informação e deu a entender que o período era para que os estudantes pudessem se candidatar à seleção.

Os leitores atentos não deixaram passar o erro. A **Agência Brasil** corrigiu o título, mas não atualizou as matérias, que foram replicadas por diversos sites com a informação equivocada.



Processo nº 00112.001514/2019-33

“A manchete ‘Inscrições para o Sisu estão abertas partir de hoje’ está mal escrita. Dá a entender que as inscrições do Sisu já abriram aos candidatos.”

Processo nº 00112.001491/ 2019-67

“Na matéria ‘Começam amanhã inscrições para o processo seletivo do Sisu’ não dá pra entender se é o prazo das universidades se inscreverem para preenchimento de vagas ou se é o prazo para os alunos se inscreverem.”

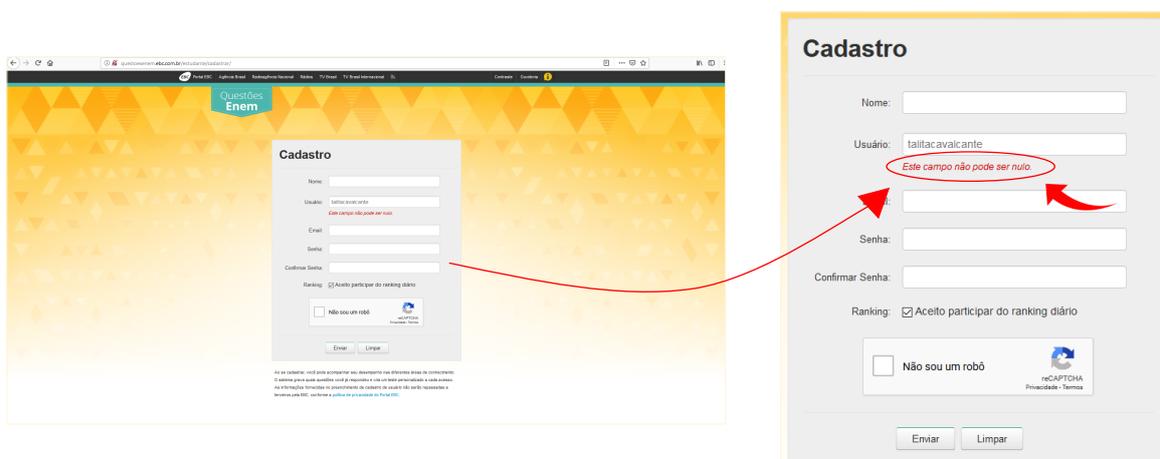
Resposta da Agência Brasil

Agradecemos a manifestação. A observação está correta. A reportagem já foi corrigida para esclarecer a informação.

Oferta de serviço no Enem vira frustração

Anunciar um serviço ao cidadão e frustrá-lo no momento do acesso é erro crasso que não pode ser cometido, sobretudo quando o assunto é Enem.

A página questoesenem.ebc.com.br ficou inacessível por, pelo menos, 15 dias. Ao tentar se cadastrar, mesmo preenchendo todos os campos corretamente, o internauta deparava com a mensagem “esse campo não pode ser nulo” no momento de informar um nome de usuário.



No dia em que a **Agência Brasil** publicou matéria oferecendo o serviço, o texto foi replicado por diversos sites. Os leitores perceberam o problema e reclamaram à Ouvidoria, que imediatamente entrou em contato com a Gerência de Aplicações Multiplataformas. O problema demorou quase uma semana para ser corrigido.

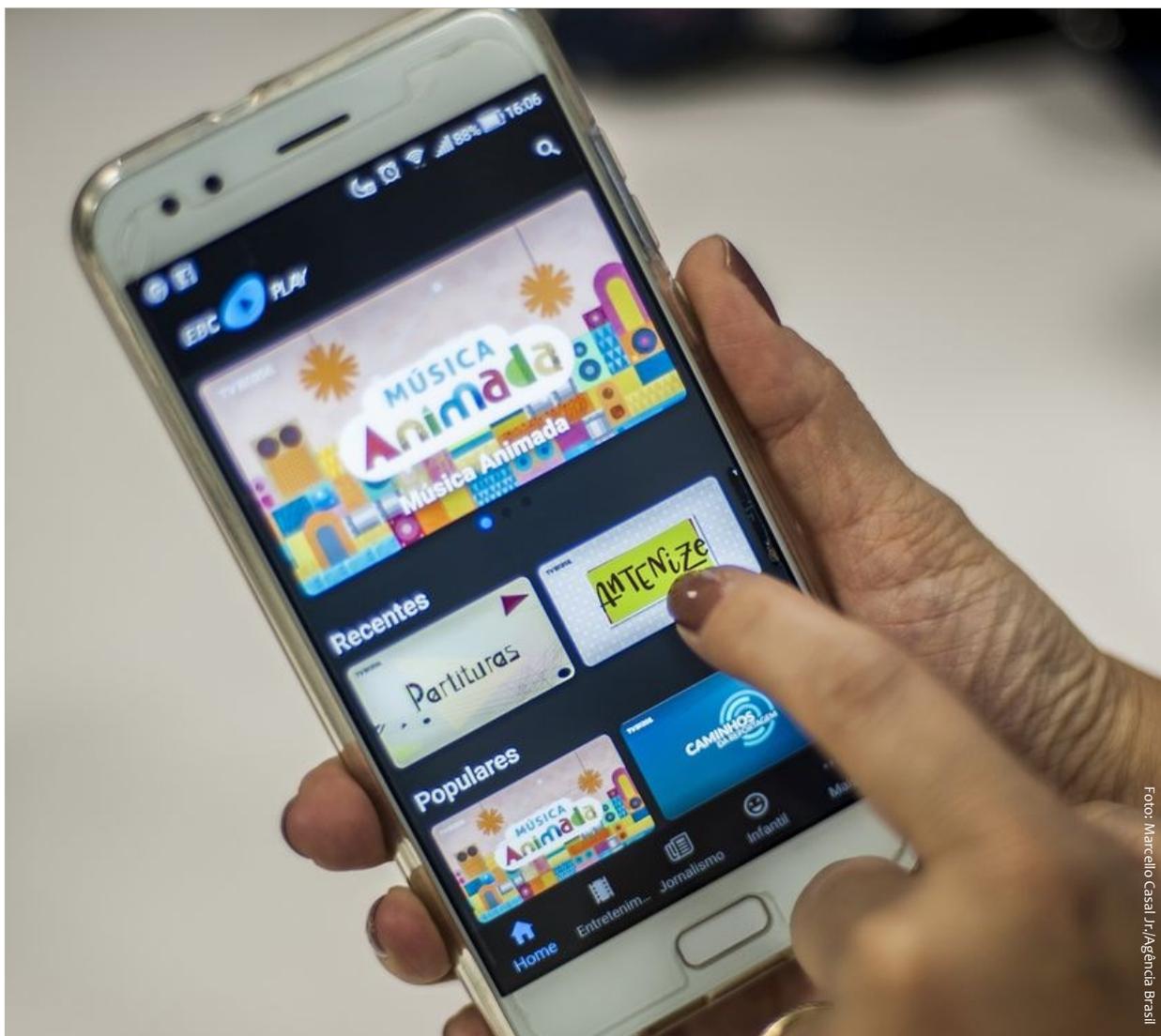
Processo nº 00112.001618/2019-48

“Há 10 dias tento, diariamente, me cadastrar no portal Questões Enem. Ao me cadastrar, o campo ‘usuário’ dá o seguinte erro: ‘esse campo não pode ser nulo’, mesmo a gente colocando um nome de usuário. Por favor, corrijam esse erro. Tentei no Internet Explorer, no Chrome e no Firefox, todos com o mesmo erro. Inclusive, pedi para amigos se cadastrarem, em outro local e computadores e, para todos, ocorre o mesmo erro.”

Resposta da Gerência de Aplicações Multiplataformas

“Prezado leitor, agradecemos o contato e informamos que o problema no cadastro de usuários (sem ser pelo Facebook) no site Questões Enem foi corrigido. Pedimos para que retorne ao site e tente se registrar novamente.”

EBC Play agrada a internautas



Disponível desde setembro para os sistemas IOS e Android, o aplicativo **EBC Play** tem sido elogiado por aqueles que preferem acessar os programas da **TV Brasil** pelo celular. O app reúne programas como *Caminhos da Reportagem*, *Todas as Bossas*, *Vinhos do Brasil*. Porém, assim como sugere o usuário, é preciso habilitar a permissão de compartilhamento nas redes sociais para ampliar a disseminação dos conteúdos. Outros recursos também poderiam estar disponíveis como dispositivos de compartilhamento com smart TV (Chromecast e Apple TV). Pode-se introduzir futuramente também a sinopse estendida ao lado de cada episódio dos programas.

Processo nº 00112.001497/2019-34

“Parabéns pelo aplicativo. Excelente.”

Processo nº 00112.001499/2019-23

“Parabéns pelo ótimo trabalho feito no app EBC Play. Gostaria de sugerir que coloquem botões que possibilitem compartilhar os vídeo ou programas, mesmo ao vivo, nas redes sociais como Twitter, Facebook etc. O que acham disso?”

► Contribuições do cidadão

Gestão EBC

Ao longo do mês compreendido entre 10 de abril a 10 de maio de 2019, a **Ouvidoria** recebeu uma dezena de demandas com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**.

EBC amplia rede de divulgação do trabalho do governo federal

Como exemplos de atendimentos relacionados à prestação de serviços, chamamos atenção para o interesse de rádios do interior do Brasil em divulgar as ações do governo federal, tal como ficou claro na solicitação de inclusão cadastral no *mailing* da Rede Nacional de Rádio, feita por uma Rádio FM do Paraná. Outro exemplo é a solicitação de atualização cadastral feita pelo Grupo Super Rede Boa Vontade de Rádio 1230 OM/São Paulo-SP (SRBV).



Processo nº 00112.001327/2019-50

Solicitação

“Temos uma rádio no Paraná, toda legalizada, que preciso inscrever junto à SECOM, da Presidência, para divulgar todos os atos institucionais do governo federal. O que é preciso e qual o local para se fazer a inscrição?”

Resposta

*“Cadastramos os seus contatos no mailing para o qual enviamos as convocações de rede obrigatória. Para conteúdos facultativos, o senhor pode acessar o site www.redenacionalderadio.com.br e baixar os arquivos para utilizar de graça na sua emissora. Além disso, nossa programação é transmitida via satélite pelo mesmo sinal da **Voz do Brasil**. É um prazer tê-los junto conosco!”*

Processo nº 00112.001239/2019-58

Solicitação

*“Gostaria de solicitar a atualização cadastral junto à **EBC** para recebimento de seus comunicados à nossa rede.”*

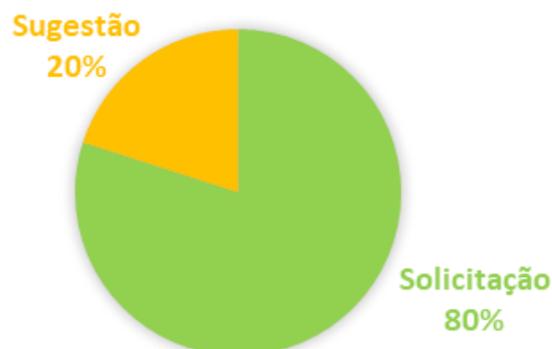
Resposta

“Seu contato foi adicionado à lista da Rede Nacional de Rádio para envio de comunicados e convocações de redes facultativa e obrigatória.”

Ninguém reclamou da gestão da EBC

O número de manifestações deste mês analisado ficou reduzido a menos da metade se comparado com o período anterior, mas registre-se que neste relatório não houve nenhuma reclamação referente à gestão da **EBC**. Segue o detalhamento dos tipos de manifestações recebidas.

Manifestação	Quantidade
Solicitação	8
Sugestão	2
Total	10



Administração e Marketing dividem atenção

As contribuições dos cidadãos relacionadas à gestão **EBC** correspondem a 4% dos atendimentos realizados no período. Do total, 50% tratam de assuntos administrativos e a outra metade refere-se a Marketing, negócios e serviços. Detalhando um pouco mais as demandas recebidas, observamos que 30% são relacionadas à gestão de pessoas, 20% à gestão administrativa e logística e 20% a mailing da Rede Nacional de Rádio. Os 30% restantes ficaram divididos igualmente entre licenciamento, parceria e oferta de serviço.

Mapeamento dos Subassuntos

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Gestão de pessoas	3
Gestão administrativa e logística	2
Mailing	2
Licenciamento	1
Parceria	1
Oferta de conteúdo/serviço	1
Total	10

Temas das demandas atendidas pela Ouvidoria neste período

- ▶▶ Forma de classificação de arquivos realizada na **EBC**;
- ▶▶ Envio de currículo por interessados em trabalhar na **EBC**;
- ▶▶ Solicitação de autorização de uso de conteúdo para utilização em sala de aula;
- ▶▶ Solicitação de inclusão e de atualização cadastral, no mailing da Rede Nacional de Rádio;

- » Demanda de parceiros, solicitando orientação sobre outorga da rádio;
- » Informação sobre o total do efetivo da empresa, envolvendo jornalistas, locutores, apresentadores, operadores de vídeos e sobre o orçamento de 2018 ou o de 2019;
- » Oferta de serviços hoteleiros para eventos em Brasília por um hotel tradicional com capacidade para até 300 pessoas;
- » Atendimento de **Ouvidoria** Interna.

Organização da EBC interessa ao cidadão

O público também manifestou interesse em saber como a **EBC** se organiza para classificar documentos. Este é um dos exemplos de solicitação relacionada a assunto administrativo.



Processo nº 00112.001455/2019-01

Solicitação

*“Gostaria de saber se para classificação de arquivos conforme ‘Índice de Classificação de Documentos’ da **EBC**, existe um software ou aplicação específica para auxiliar na classificação dos arquivos, ou esse procedimento é realizado de maneira manual? Como é feita essa classificação?”*

Resposta da DIAFI - Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas

*“A **EBC** utiliza para classificação dos seus documentos o Código de Classificação de Documentos de Arquivo para a Administração Pública: Atividades-Meio, Resolução Nº 14 de 24.10.2001, aprovada pelo Conselho Nacional de Arquivos - CONARQ.*

*A atividade de classificação dos documentos na **EBC** é realizada de forma manual, a partir do procedimento de análise dos documentos e registros em planilha eletrônica.”*

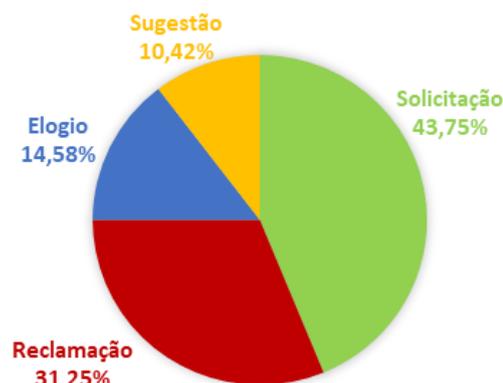


▶ Contribuições do cidadão

Rádios EBC

Ao longo do período entre 10 de abril e 10 de maio de 2019, o público das **Rádios EBC** enviou à **Ouvirdoria** 48 manifestações, sete contribuições a mais em relação ao mês anterior. Veja a representação gráfica.

Manifestações	Quantidade
Solicitação	21
Reclamação	15
Elogio	7
Sugestão	5
TOTAL	48



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

Dentre as reclamações dos ouvintes, 40% referem-se à problemas no sinal de transmissão e à baixa qualidade do áudio.

Processo nº 00112.001292/2019-59

*“Não entendo a **Rádio Nacional AM, EBC!** Na hora do melhor programa que tem audiência até em outros países, cai o sinal. Por quê?”*

Resposta Gerência de Engenharia de Rádio do Rio

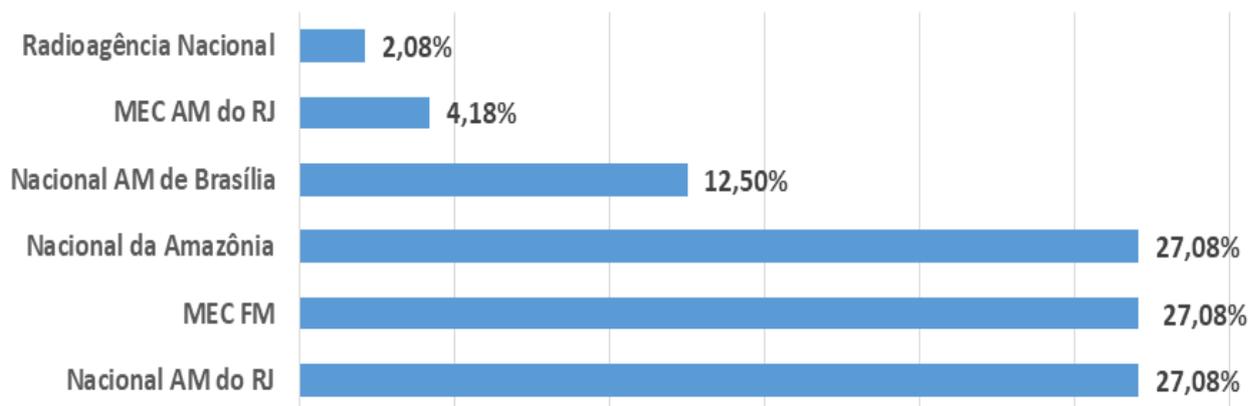
*A área informou ao ouvinte que “não há nos relatórios técnicos do Parque de Transmissores de Itaoca nenhuma falha de sinal da **Rádio Nacional do Rio de Janeiro** entre os dias 15/03/2019 e 30/04/2019. Como também não foi identificada nenhuma parada nos equipamentos, não é possível afirmar o que pode ter ocasionado a falha relatada. Pedimos ao ouvinte que volte a nos contatar, caso o problema persista.”*

RÁDIOS E RÁDIOAGÊNCIA NACIONAL	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	TOTAL
Nacional AM do RJ	4	5	2	2	13
MEC FM	3	5	4	1	13
Nacional da Amazônia	0	1	11	1	13
Nacional AM de Brasília	0	3	2	1	6
MEC AM do RJ	0	1	1	0	2
Radioagência Nacional	0	0	1	0	1
Nacional FM de Brasília	0	0	0	0	0
Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0
MEC AM de Brasília	0	0	0	0	0
TOTAL	7	15	21	5	48

Exatos 81,25% das manifestações sobre as **Rádios EBC** foram dirigidos, em parcelas idênticas com 13 demandas cada uma, à **Nacional AM do Rio**, à **MEC FM** e à **Nacional da Amazônia**.

A única mensagem dirigida à **Radioagência Nacional** também é uma queixa. O ouvinte questionou o porquê do fim do programa *História Hoje*. O programa, que acabou sem aviso prévio ou explicação ao público, era replicado pela Rádio Santa FM em Santa Terezinha, no estado de Santa Catarina.

Manifestações por emissora de Rádio e Radioagência Nacional



Mapeamento das Manifestações

No *ranking* dos assuntos que mais suscitaram manifestações de ouvintes das **Rádios EBC** à **Ouvidoria**, o conteúdo de entretenimento é o tema que lidera as demandas, representando 35,41% do total.

Manifestações do cidadão revelam que a programação musical é um dos trunfos na conquista de audiência tanto na **Rádio Nacional** como na **Rádio MEC**. Ouvintes que se dirigiram à **Ouvidoria** reconheceram a qualidade da programação e enviaram elogios à diversidade de ritmos e à valorização de artistas brasileiros.

Processo 00112.001446/2019-79

“O programa do Frazão é um dos melhores programas do rádio, senão o melhor. Além de apresentar as mais belas músicas brasileiras é também educacional e informativo excelente. Seria muito bom se a rádio pudesse reprisar velhos programas da era de ouro do rádio.”

Reconhecer tanto intérpretes quanto compositores e dar os devidos créditos em produções musicais têm sido um diferencial das rádios **EBC**. Só é preciso padronizar o processo. O ouvinte atento percebe e cobra.

Processo 00112.001443/2019-79

*“Em primeiro lugar quero manifestar minha gratidão porque hoje em dia está muito ruim conseguir uma programação musical do nível das **Rádios MEC** e **Nacional**. Ouço as duas rádios e percebo que na **Rádio MEC AM**, sempre após cada música é divulgado o nome do intérprete e dos compositores, já na **Rádio Nacional**, o nome dos compositores não é divulgado. Gostaria de solicitar que divulgassem após cada música executada, o nome dos compositores também na programação da **Rádio Nacional**. Muito obrigado e um abraço a todos.”*

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	17
Marketing, negócios e serviços	11
Grade de programação	5
Conteúdo jornalístico	5
Funcionalidade técnica	3
Sinal/sintonização	3
Outros conteúdos	2
Comunicação institucional	1
Outros produtos/serviços	1
Total	48

Ranking subassuntos	Quantidade
Central do Ouvinte	9
Qualidade do conteúdo/serviço	8
Disponibilização de conteúdo	4
Pauta	3
Inclusão/exclusão na grade	3
Participação em programa	3
Qualidade da programação	3
Sinal aberto	3
Informação do conteúdo	2
Acervo	2
Portal	2
Reprise	2
Relevância/isenção	1
Aplicativos	1
Outros	1
Transparência	1
Total	48



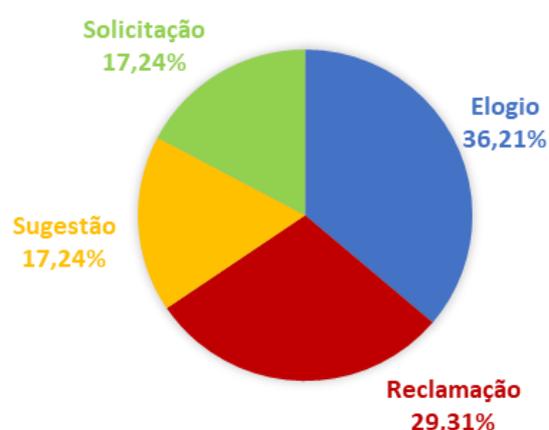
▶ Contribuições do cidadão

Plataformas Web

AGÊNCIA BRASIL

Ao longo do período de 10 de abril a 10 de maio de 2019, os leitores da **Agência Brasil** enviaram à **Ouvidoria** 58 contribuições. Os elogios são maioria, com 36,21% do total.

Manifestações	Quantidade
Elogio	21
Reclamação	17
Sugestão	10
Solicitação	10
Total	58



Mapeamento das contribuições

Ranking assuntos	Quantidade
Conteúdo jornalístico	55
Conteúdo de fotografia/Imagem	3
Total	58

O conteúdo jornalístico, assim como no mês passado, é tema da quase totalidade das manifestações dos leitores da **Agência Brasil**, com 94,8% das participações. O público sempre atento elogia o bom jornalismo, mas também aponta os erros.

Processo nº 00112.001262/2019-42

Elogio

“Parabéns ao governo e à **Agência Brasil** pela matéria. Precisamos de mais informações reais. Chega de fake news!”

Processo nº 00112.001521/2019-35

Reclamação

“Vocês colocaram em reais (superávit de R\$ 6,061 bilhões), mas o certo é em dólares.”

Resposta da Agência Brasil

“O título da matéria já foi corrigido. A **Agência Brasil** agradece a manifestação.”

Ranking subassuntos	Quantidade
Informação do conteúdo	33
Qualidade do conteúdo/serviço	17
Direitos autorais	2
Relevância/isenção	2
Utilização de conteúdo	2
Disponibilização de conteúdo	1
Pauta	1
Total	58

As editorias de política e economia permanecem na liderança do *ranking* de assuntos com mais manifestações, tal como ocorreu no último mês analisado. As duas são responsáveis por mais de 50% das demandas.

Ranking Editoria	Quantidade
Economia	12
Política	12
Geral	6
Educação	5
Justiça	3
Internacional	3
Saúde	2
Total	43

PORTAL EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** cinco reclamações. A falta de acesso à página Questões do Enem corresponde a 40% delas. O item visitaçã/contato recebeu uma queixa. Um leitor achou que ficou complicado fazer perguntas no **Portal EBC**, com a implantação da barra de manifestações ao final dos textos nos veículos **EBC**, colocada ali exatamente para estimular e facilitar o diálogo com o público.

Ranking subassuntos	Quantidade
Portal	2
Questões ENEM	2
Visitaçã/contato	1
TOTAL	5

Processo nº 00112.001591/2019-93

Reclamação

“Não consigo fazer o cadastro do meu filho para acesso às questões online do Enem no site questoesenem.ebc.com.br/estudante/cadastrar, não sei o que o sistema quer que eu coloque no campo usuário, sei que deve ser preenchido com letra minúscula e números (o próprio sistema me deu essa dica), porém, mesmo preenchendo conforme solicitado o cadastro não é concluído, apresenta erro.”

Resposta da Gerência Executiva de Sistemas de Informação de Comunicação

“Prezado leitor, agradecemos o contato e informamos que o problema no cadastro de usuários (sem ser pelo Facebook) no site Questões Enem foi corrigido. Pedimos para que retorne ao site e tente se registrar novamente.”

Processo nº 00112.001396/2019-63

Reclamação

“Até para se fazer uma pergunta o site de vocês ficou extremamente complicado. Nota -10 (menos 10).”

Resposta da Ouvidoria

“A barra de manifestações que você encontra ao final das matérias da **Agência Brasil** e dos demais conteúdos ofertados pelos veículos **EBC** em suas várias plataformas foi colocada ali para estimular o público a dar sua opinião e fazer sugestões.

Nosso ‘Fale com a Ouvidoria’ adotou a barra padrão do sistema e-OUV, que integra as ouvidorias de toda a administração pública federal. Este sistema, criado e coordenado pela Controladoria-Geral da União (CGU), foi pensado para dar mais segurança ao cidadão no sentido de que sua manifestação será acolhida e respondida obedecendo a normas e prazos legais.

Saiba que as ouvidorias são avaliadas pela CGU, mas o e-OUV também reserva um espaço para que o próprio cidadão dê sua nota ao atendimento que recebeu.

A **EBC** aderiu ao sistema e-OUV em cumprimento ao disposto no Decreto nº 9.492/2018, de forma a dar transparência na relação entre a empresa e o cidadão.

Por isso, quando você clica a primeira vez em sua opção de manifestação (elogio, reclamação, sugestão, solicitação ou denúncia), você é remetido à página da **Ouvidoria da EBC** e, em um segundo clique na mesma barra, ao sistema e-OUV.

Ao preencher o formulário, cria-se um processo com número e prazo limite para você receber nossa resposta. O objetivo do sistema, que também é o nosso, é facilitar a participação do público, dar transparência e agilidade na recepção e tratamento das demandas do cidadão, de forma a melhor atender que acessa os conteúdos e os serviços ofertados pela **EBC**.”

EBC PLAY

O aplicativo **EBC Play**, que oferece conteúdo sob demanda, captou um elogio e uma sugestão. Os leitores aprovaram o aplicativo e sugeriram que os programas possam ser compartilhados nas redes sociais.

Ranking subassuntos	Quantidade
Elogio - Qualidade do conteúdo/serviço	1
Sugestão - Disponibilização de conteúdo	1
TOTAL	2

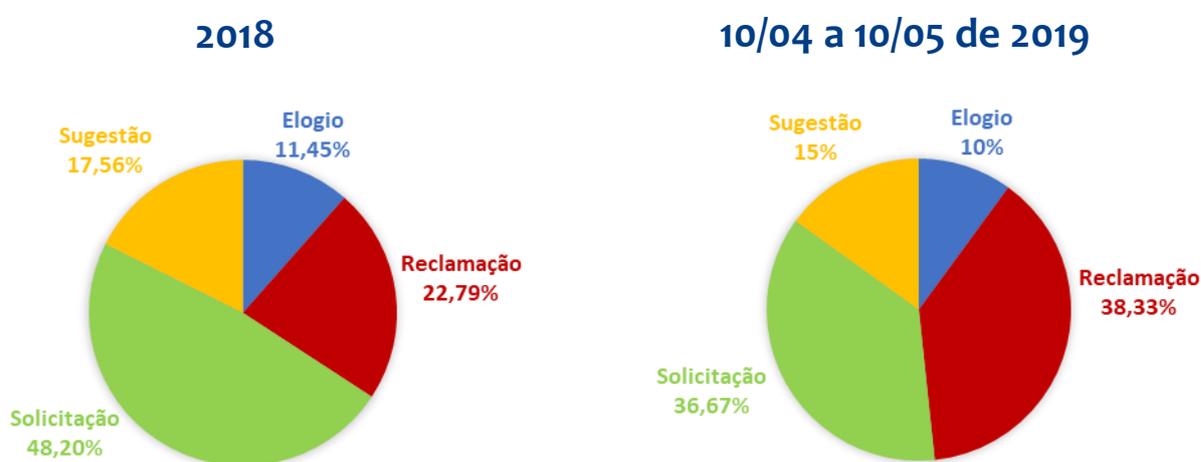


▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil

Neste primeiro mês da nova programação da **TV Brasil** no ar – entre 10 de abril e 10 de maio de 2019 –, os telespectadores enviaram à **Ouvidoria** 120 demandas, que representam aumento de 106,89% em relação às 62 contribuições recebidas nos 30 dias anteriores.

Uma análise sobre a performance média da **TV Brasil**, aos olhos do público que enviou mensagens à **Ouvidoria** durante todo o ano de 2018, mostra que o percentual de elogios permaneceu praticamente inalterado, assim como o de sugestões. As solicitações caíram mais de 10 pontos percentuais, mas a maior variação deu-se na quantidade de reclamações do público.



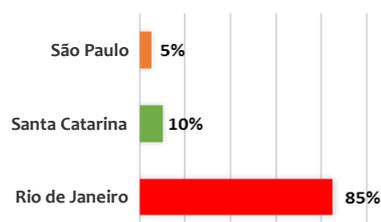
As queixas dos telespectadores no mês de estreia da nova **TV Brasil** cresceram 68,18% na comparação com o percentual de reclamações aferido entre todas as manifestações recebidas durante o ano passado.

Chuva, falta de sinal e reclamações

Reclamações da má qualidade ou completa ausência do sinal de transmissão da **TV Brasil** em determinadas localidades, seja do Rio de Janeiro, São Paulo ou Distrito Federal, não são novidade para a **Ouvidoria da EBC**.

Este mês, em particular, é possível medir a relação entre o estrago provocado pelas chuvas e a insatisfação do público com o sinal da **TV Brasil**. Basta observar que o estado do Rio de Janeiro responde por 85% das reclamações. Onde os temporais não causaram prejuízo, foram poucas as queixas. Completam a lista Santa Catarina, com 10%, e São Paulo, com 5% das demandas sobre sinal.

Reclamações de Sinal por UF	Quantidade
Rio de Janeiro	17
Santa Catarina	2
São Paulo	1
Total	20



Tivemos o cuidado de tomar como parâmetro as médias anuais de 2018, por entendermos que o período alongado retrata com mais fidelidade a avaliação do público sobre a antiga grade de programação da **TV Brasil**. Consideramos, sobretudo, que no primeiro trimestre de 2019 a programação de verão trouxe muitas reprises. O telespectador reclamou disso. Portanto, usar o mês anterior à estreia como referência seria pouco representativo do que foi a **TV Brasil** que alcançou o sétimo lugar no *ranking* de audiência, entre todas as emissoras abertas e por assinatura.

Manifestações – 10/abr a 10/mai 2019	Quantidade
Reclamação	46
Solicitação	44
Sugestão	18
Elogio	12
Total	120

Metade de todas as demandas recebidas neste primeiro mês dizem respeito à sinal – em primeiro lugar, seguido das manifestações sobre a grade de programação. Entre as reclamações recebidas, algumas questionaram a ausência da exibição do programa *Samba na Gamboa*. Mas a maioria das queixas foi de telespectadores que estão sem o sinal da **TV Brasil** no Rio de Janeiro, desde as fortes chuvas que castigaram a cidade no mês de abril.

Processo nº 00112.001367/2019-00

“O programa Samba na Gamboa não está mais sendo transmitido? Por quê?”

Processo nº 00112.001384/2019-39

*“Infelizmente, aqui em Campo Grande, zona oeste do Rio de Janeiro, após o forte temporal, o sinal da **TV Brasil** sumiu.”*

Ranking dos assuntos	Quantidade
Sinal/sintonização	30
Grade de programação	29
Conteúdo de entretenimento	21
Conteúdo jornalístico	14
Marketing, negócios e serviços	12
Conteúdo infantil	5
Outros conteúdos	4
Funcionalidade técnica	3
Comunicação institucional	2
Total	120

Reclamação

Reclamação	Quantidade
Sinal/sintonização	20
Grade de programação	10
Conteúdo de entretenimento	5
Outros conteúdos	4
Conteúdo jornalístico	3
Funcionalidade técnica	3
Comunicação institucional	1
Total	46

Processo nº 00112.001372/2019-12

“Gostaria de reclamar do sinal da **TV Brasil** em Jacarepaguá, há mais de 10 dias não é possível sintonizar. Fomos informados de que há uma retransmissora no morro Nossa Senhora da Penna, no bairro da Freguesia. Há previsão de retorno do sinal?”

Processo nº 00112.001449/2019-46

“Desde o temporal, no início de abril, não consigo sintonizar o canal da **TV Brasil** na região da zona oeste do Rio. Sinto muita falta de não ter um canal de qualidade como esse para assistir.”

Solicitação

Solicitação	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	11
Sinal/Sintonização	9
Grade de programação	7
Conteúdo de entretenimento	7
Conteúdo jornalístico	7
Conteúdo infantil	2
Comunicação institucional	1
Total	44

Alguns telespectadores aproveitaram o campo das solicitações para pedir o reestabelecimento do sinal da **TV Brasil** em algumas áreas do Rio de Janeiro.

Processo nº 00112.001464/2019-94

“Estamos sem o sinal, aqui no Rio de Janeiro, e gostamos muito da programação. Tem como dizer o que faço para receber o sinal?”

Outros pedidos foram relacionados ao nosso conteúdo, inclusive para uso em pesquisas acadêmicas.

Processo nº 00112.001409/2019-02

“Sou estudante de jornalismo da UEMG - Universidade do Estado de Minas Gerais, unidade de Frutal. Assisti a uma matéria que vocês produziram sobre a violência contra as

mulheres no conflito armado na Colômbia. Tenho como objetivo realizar a produção de um documentário sobre esse tema para o meu trabalho de conclusão de curso, e gostaria de usar o material de vocês. Já fui a Bogotá e fiz as gravações necessárias, porém, o viés jornalístico é de extrema importância para a credibilidade do trabalho. É possível que aconteça essa autorização?”

Essa solicitação foi respondida pela Gerência de Acervo da **EBC**:

“A Gerência de Acervo da **EBC** atende as pesquisas externas pelo e-mail centraldepesquisas@ebc.com.br. Após recebimento da demanda via e-mail, o solicitante receberá um formulário padrão que deverá ser preenchido, assinado, digitalizado e devolvido. Após essa etapa, iniciaremos a análise do pedido e a pesquisa do material.”

Sugestão

Sugestão	Quantidade
Grade de programação	9
Conteúdo de entretenimento	5
Conteúdo jornalístico	1
Marketing, negócios e serviços	1
Sinal/sintonização	1
Conteúdo infantil	1
Total	18

Os telespectadores interagem com a **EBC** sugerindo, inclusive, novos temas para a produção de conteúdo:

Processo nº 00112.001611 /2019-26

“Gostaria de dar uma sugestão para a programação. Poderia ter um tipo de desenho que explicasse a puberdade. Por exemplo, ‘Pergunte à Lara’, um desenho interessante para formação de ideias para os jovens que recém entraram na puberdade e querem saber mais sobre esta fase que estão passando. E poderia passar no horário das 17h às 18h, por ser um horário que muitos já estão em casa.”

Elogio

Elogio	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	4
Grade de programação	3
Conteúdo jornalístico	3
Conteúdo infantil	2
Total	12

Entre os diversos elogios recebidos, a faixa infantil e programas como *Entre o Céu e a Terra* tiveram destaque.

Processo nº 00112.001448/2019-00

“Só agora conheci o programa Entre o Céu e a Terra. Achei maravilhoso! Conhecer a diversidade nos faz respeitar e aceitar que não existe uma verdade absoluta. Torço para que venham outras temporadas.”

Processo nº 00112.001447/2019-57

“Sobre o programa Entre o Céu e a Terra, não encontrei outro espaço para fazer tal solicitação: gostaria de adquirir a série em DVDs. É possível? Aproveito para parabenizá-los pela qualidade dessa produção. Sou pedagoga e estes vídeos seriam de grande auxílio em meu trabalho.”

Processo nº 00112.001370/2019-15

“Série maravilhosa, o Nosso Zoológico. Assisti ao capítulo 1, essa série tirou lágrimas de meus olhos pela capacidade da força de superação que um pai de família tem e o sonho de construir um zoológico e dar uma vida digna aos animais. Parabéns pelo conteúdo!”

Processo nº 00112.001416/2019-04

“Elogio a entrevista com a escritora Isa Colli. Muito bom o espaço que vocês oferecem para aqueles que, de alguma forma, se interessam pela inclusão de pessoas com necessidades, em especial, as crianças. Parabéns.”

Mudança na programação para justa homenagem



Em homenagem à cantora Beth Carvalho, a TV Brasil alterou sua programação e exibiu uma edição especial do programa *Samba na Gamboa* com a participação da artista.

Veiculado originalmente em dezembro de 2018, o programa teve também a presença do grupo ‘Fundo de Quintal’.

Justa homenagem à madrinha do samba.

Libras em tela cheia na TV Brasil

Para marcar o Dia Nacional da Língua Brasileira de Sinais (Libras), em 24 de abril, a apresentadora do *Governo Agora* Mara Kenupp e a intérprete Lúcia Sousa trocaram de lugar na tela.

Mara informou a data aos telespectadores em sinais. Na sequência, ela foi para a janela de Libras, e Lúcia, ficou em tela cheia. Bela homenagem aos 10 milhões de surdos que vivem no Brasil, segundo o IBGE.



O *Repórter Visual* também falou sobre os 17 anos da lei que sancionou a Língua Brasileira de Sinais. No programa, as transformações geradas pela adoção oficial da língua e o que isso significou para a inclusão dos surdos no ensino, trabalho e sociedade.

Ouvidoria inclusiva

Buscando cada vez mais a inclusão, está sendo implantado na **Ouvidoria** um canal exclusivo para receber as demandas dos telespectadores e leitores que se comunicam em Libras. O e-mail ouvidoriainclusiva@ebc.com.br vai receber, em vídeo, as sugestões, elogios e reclamações desse público. Em parceria com as intérpretes de Libras da **EBC**, as respostas serão encaminhadas, também em vídeo. É a **Ouvidoria** cumprindo seu papel de atender o cidadão.



