



# Relatório da Ouvidoria

10 de Maio a 10 de Junho  
2019

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

Elogios somam um terço das manifestações .....	5
Atendimento em alta na Ouvidoria .....	7
Agência Brasil: campeã em elogios .....	7
Quando o trabalho é de qualidade, o público reconhece.....	7
Meninas entram em campo e planejamento da EBC sai vitorioso .....	8
Observação do Ombudsman.....	9
Gol da Agência Brasil com estreia em tempo real .....	9
Recomendação da Ouvidoria.....	9
Nacional AM pisa na bola.....	9
Enem nos veículos EBC .....	10
Transparência na gestão: Lei de Acesso à Informação faz sete anos....	11
Reformas em destaque.....	12
Faltou o voto a voto.....	12
Repórter Brasil chama programação para atrair telespectadores....	13
Assistir à TV é hábito.....	14
A Praça É Nossa: Carlos Alberto de Nóbrega na TV Brasil.....	14
Futuro em pauta: Tecnologia, criatividade e inovação na tela da TV ....	15
Dia de visita: Telespectador do Piauí conhece a EBC .....	16
Madrugada de qualidade pontua no Ibope e leva TV Brasil à liderança.....	17
Ouvidoria inclusiva em pleno funcionamento .....	18
Gestão inclusiva e cidadã.....	18
Edição insegura .....	19
Insistência no erro.....	19
Com chapéu e sem chapéu.....	19
Serviço escondido na Agência Brasil.....	20
Observação do Ombudsman.....	20

## Contribuições do cidadão

<b>Gestão EBC</b> .....	21
Reconhecimento pelo serviço prestado.....	21
Uma demanda a mais .....	21
<b>Rádios EBC</b> .....	23
<b>Plataformas Web</b> .....	26
AGÊNCIA BRASIL .....	26
PORTAL EBC .....	29
<b>TV Brasil</b> .....	30
Queda de sinal ainda causa reclamações.....	32
Depois da tempestade vem a bonança .....	33

## ▶ Análises do Ombudsman

# Elogios somam um terço das manifestações

O apreço do cidadão pelo conteúdo dos veículos **EBC** em suas várias plataformas vai bem além do que podem sugerir os cliques do público na barra de manifestação adotada pelo Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal, e-OUV. Nos botões expostos ao final de cada conteúdo ofertado pela **Agência Brasil, TV Brasil, Rádios, portais e aplicativos EBC**, o público opina clicando em uma das opções apresentadas: denúncia, reclamação, solicitação, sugestão ou elogio. Na realidade, porém, o texto das mensagens diz muito mais do que os cliques indicam. Basta uma análise cuidadosa das manifestações para constatar que muitos registros classificados de solicitações, sugestões e até reclamações embutem elogios ao produto acessado.

Uma em cada três demandas que chegaram à **Ouvidoria da EBC** no período de 10 de maio a 10 de junho contém elogios. Ao contabilizar as manifestações explícitas de apreço pelo conteúdo que chegam embutidas nas mensagens com classificações diversas, os 43 registros inicialmente identificados como elogios sobem para 63, somando 32,1% das 196 demandas recebidas no período. Esse salto de quase 50% mostra que os veículos **EBC** recebem muito mais elogios do que o e-OUV nos permite mensurar.

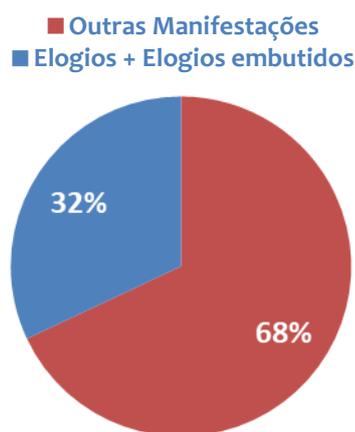
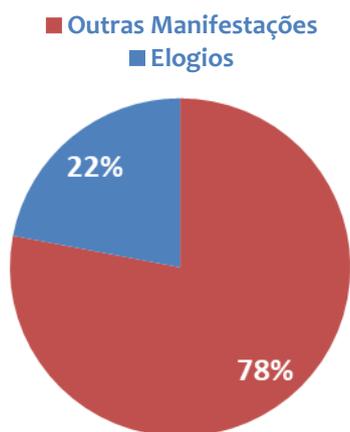
### Período 10/05 a 10/06

Outras manifestações	Elogios	Total Manifestações
153	43	196

### Período 10/05 a 10/06

Outras manifestações	Elogios + Elogios embutidos	Total Manifestações
133	63	196

Os 20 elogios inseridos em textos com classificações diversas, conferidas pelos próprios demandantes, comprovam a qualidade dos conteúdos produzidos e exibidos pelos veículos **EBC**. Só a qualidade justifica o fato de o público fazer questão de enfatizar a excelência do serviço prestado pela **Agência Brasil, TV Brasil** e as **Rádios EBC** em meio a suas sugestões, solicitações e queixas.



#### Processo nº 00112.001640 /2019-98

##### Rádio Nacional do Rio de Janeiro - Sugestão:

“**SOU OUVINTE ASSÍDUO DA NACIONAL DO RIO DE JANEIRO.** Solicito, encarecidamente, uma melhora no som da emissora. Uma emissora de um grande prestígio. Por que os senhores não colocam a Nacional RJ no sistema FM? Melhoraria o som, sem sombra de dúvidas. **A PROGRAMAÇÃO É EXCELENTE, SÓ FALTA MELHORAR O SOM** que chega para nós.”

#### Processo nº 00112.001824 /2019-58

##### TV Brasil - Solicitação:

“**GOSTARIA DE ELOGIAR A PROGRAMAÇÃO DA TV BRASIL. AS MÚSICAS DE RAIZ, AS COMIDAS E OS DESENHOS SÃO MUITO BONS.** Gostaria de solicitar uma retransmissora local para minha cidade Monteiro Lobato (SP), que tem tudo a ver com a nova programação e nova identidade da emissora.”

#### Processo nº 00112.001940/2019-77

##### MEC FM - Reclamação:

“Ouço a MEC FM praticamente o dia inteiro pela internet ou pelo rádio. **AMO A PROGRAMAÇÃO, AS NOTÍCIAS E OS COMENTÁRIOS DA EQUIPE.** De uns tempos para cá, eu conecto a MEC FM pela internet, mas sai do ar 10 minutos depois, o que me deixa frustrada. Sei que o problema não é minha conexão, porque ela é boa e forte.”

#### Processo nº 00112.001781 /2019-19

##### Agência Brasil - Solicitação:

“Encontro-me indignado quanto à qualidade da honestidade intelectual que está sendo praticada para com a população brasileira, quanto à auto-hemoterapia. Solicito a abordagem do tema auto-hemoterapia, pois **ACREDITO QUE UM MATERIAL JORNALÍSTICO ELABORADO POR VOCÊS NÃO SERÁ TENDENCIOSO.**”

#### Processo nº 00112.001713/2019-41

##### MEC FM - Reclamação:

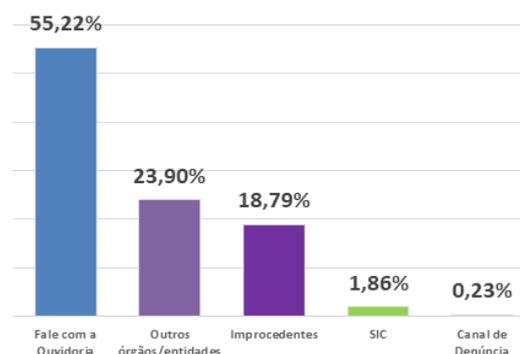
“O áudio da transmissão, via internet, da MEC FM some várias vezes! Quase não acontecia e minha internet é estável. **ESPERO QUE VERIFIQUEM, COM CARINHO, POIS GOSTO MUITO DE OUVIR A RÁDIO.**”

## Atendimento em alta na Ouvidoria

A **Ouvidoria da EBC** fez 431 atendimentos ao longo do mês de maio, 30 a mais do que o registrado em abril. O número corresponde a um acréscimo de 7,48% na quantidade de demandas atendidas, revelando aumento crescente do interesse do cidadão pelos conteúdos produzidos pela **EBC**.

### Sistema de Atendimento

Do total de atendimentos realizados, 238 (55,22%) tiveram como alvo os veículos de comunicação da **EBC** e a sua gestão administrativa/operacional. As manifestações referentes a outros órgãos ou entidades somaram 103 e as improcedentes, 81. O Serviço de Informação ao Cidadão recebeu oito demandas e o Canal de Denúncia, uma.



## Agência Brasil: campeã em elogios

Com 24 elogios no mês de maio, a **Agência Brasil** foi o veículo **EBC** que registrou a maior quantidade de manifestações de apreço do público. A **TV Brasil** aparece em seguida, com 14 elogios. Na sequência, as Rádios **EBC**, com sete, e o **Portal EBC**, com dois.

### Tipo de Manifestação por Plataforma/Veículo - Maio 2019

VEÍCULO	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	TOTAL	%
TV	14	27	30	16	87	36,55%
Agência Brasil	24	21	15	12	72	30,25%
Rádios EBC	7	21	12	7	47	19,75%
Portal EBC	2	4	2	5	13	5,46%
Gestão EBC	0	1	8	2	11	4,62%
Veículos diversos	0	0	1	2	3	1,26%
Radioagência Nacional	0	3	0	0	3	1,26%
EBC Play	1	0	0	1	2	0,85%
<b>TOTAL</b>	<b>48</b>	<b>77</b>	<b>68</b>	<b>45</b>	<b>238</b>	<b>100%</b>

## Quando o trabalho é de qualidade, o público reconhece

### Palavra do especialista

Processo nº 00112.001835/2019-38

#### Elogio

“Sou jornalista, e o jornal de vocês me ajuda muito a replicar boas matérias e com credibilidade. Obrigado por permitir isso.”

### Com a palavra, o leitor

Processo nº 00112.001839/2019-16

#### Elogio

“Achei muito interessante e legal. É bem informativo e, com isso, posso aprender mais sobre o mundo.”

# Meninas entram em campo e planejamento da EBC sai vitorioso

A cobertura dos veículos EBC da Copa do Mundo de Futebol Feminino da França tem repercutido na web e provado que planejar é a palavra de ordem para noticiar temas relevantes. Por vários dias seguidos, a **Agência Brasil** levou a **EBC** a ocupar os primeiros lugares da lista de assuntos mais acessados no Google (*trending topics*). Com matérias publicadas desde dezembro sobre o tema, a **Agência Brasil** somou 36 reportagens, totalizando 45.634 acessos.

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', 'Rádio MEC', 'NBR', and 'A Voz do Brasil'. Below this is a search bar and social media icons. The main content area is titled 'Copa Feminina 2019' and features a grid of news cards. Each card includes a thumbnail image, a headline, a date, and a category. The cards cover various aspects of the tournament, including player performances, team news, and match results.

Data	Categoria	Resumo
13/06/2019 - 18:42	Geral	Copa: vitória da China e recorde de Marta são os destaques da rodada
13/06/2019 - 16:15	Geral	Cristiane diz que seleção se desconcentrou no segundo tempo
13/06/2019 - 15:10	Geral	De virada, Brasil perde por 3 a 2 para a Austrália
13/06/2019 - 16:50	Geral	Torcida vibra, se emociona, mas reclama de esquema tático da seleção
12/06/2019 - 07:16	Geral	Marta treina, faz gols e mostra que está recuperada da lesão muscular
12/06/2019 - 18:10	Geral	França, Alemanha e Nigéria vencem e se aproximam das oitavas na Copa
13/06/2019 - 06:05	Geral	Brasil enfrenta a Austrália na segunda rodada da Copa feminina
11/06/2019 - 10:27	Direitos Humanos	Fifa e ONU Mulheres vão promover ações para divulgar futebol feminino
12/06/2019 - 06:00	Geral	Segunda rodada da Copa do Mundo Feminina começa com duelo de favoritas
11/06/2019 - 18:14	Geral	



Três tags definidas previamente (*Copa feminina 2019*, *EBC esportes* e *esportes*) organizam o conteúdo e alavancam a audiência, mostrando que a equipe tem trabalhado não só hipertextualização, mas também técnicas de SEO (otimização para mecanismos de busca, no inglês, Search Engine Optimization), com o objetivo de melhorar o posicionamento do conteúdo na internet.

Só as matérias *Conheça as 24 seleções que estão na Copa do Mundo de Futebol Feminino* e *Brasil entra em campo daqui a pouco para enfrentar a veloz Jamaica* somaram mais de 25 mil cliques e colocaram a EBC no topo de acessos do Google. Esse é o resultado de textos publicados com *links*, infográficos, áudios, vídeos e documentos em anexo, como é o caso da tabela dos jogos, a qual o leitor pode fazer o *download* e imprimir.

## Observação do Ombudsman



Estar no *trends* do Google vai muito além do quesito audiência. É uma grande oportunidade de aumentar o tempo de permanência no site e de entregar outros conteúdos da casa, fortalecendo o nome da **EBC**. Estar seguidas vezes no *trends* do Google é ser vitrine, referência!

## Gol da Agência Brasil com estreia em tempo real

No dia 9 de junho, primeiro jogo do Brasil na Copa feminina, o leitor pôde acompanhar a partida em tempo real pela Agência Brasil. Um “*sig*” foi ao ar com o lance a lance da partida e ainda as principais mensagens sobre o assunto do Twitter da Confederação Brasileira de Futebol (CBF) e da Confederação Jamaicana de Futebol. O conteúdo foi manchete do site boa parte do dia.

**Processo nº 00112.001995/2019-87**

**Agência Brasil – Elogio:**

“Gostei bastante da forma como foi tratada a seleção brasileira de futebol feminino, com bastante clareza e disponibilidade. Continuem fazendo este excelente trabalho como vem sendo feito. Gosto bastante do trabalho da equipe. Agradeço pela excelência!”



Na **TV Brasil**, o programa *No Mundo da Bola*, exibido horas depois da partida, driblou a restrição do uso de imagens imposta pela Federação Internacional de Futebol (Fifa). Foram usadas entrevistas, cedidas pela CBF TV, do técnico Vadão e da atacante Cristiane, que fez os três gols do jogo. O material enriqueceu o debate.

Além disso, entre os convidados do programa, estavam a jornalista esportiva espanhola Paula Muriel e a historiadora e comentarista esportiva Rachel Motta. Um vídeo da narradora Camilla Garcia, comentando a partida, também foi exibido.

Para encerrar a cobertura, a hashtag *#euconsumofutebolafeminino*, criada pela jornalista Christiane Mussi, foi divulgada no programa. A ideia é mensurar o engajamento na divulgação do esporte nas redes sociais.

## Nacional AM pisa na bola



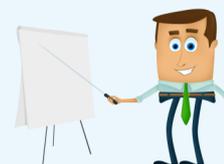
A **Rádio Nacional AM** começou a noticiar o jogo apenas na edição do *Nacional Informa* das 10h. O programete, que tem três minutos de duração e vai ao ar a cada hora, trouxe informações sobre a partida e atualizou o placar durante a disputa. Nas edições das 13h e 15h apresentou reportagem sobre a vitória do Brasil por 3 a 0.

Porém, no *Nacional Informa*, das 9h, não houve menção ao jogo, marcado para as 10h30. O programa, no entanto, destacou a final do torneio de tênis em Roland Garros, na França, entre o espanhol Rafael Nadal e o austríaco Dominic Thiem.

Durante o *Feira Livre Nacional*, que começa às 9h, foram feitas chamadas para as seleções masculinas do Brasil e de Honduras, que se enfrentariam no mesmo dia, às 16h, pela Copa América. O futebol feminino sequer foi citado.

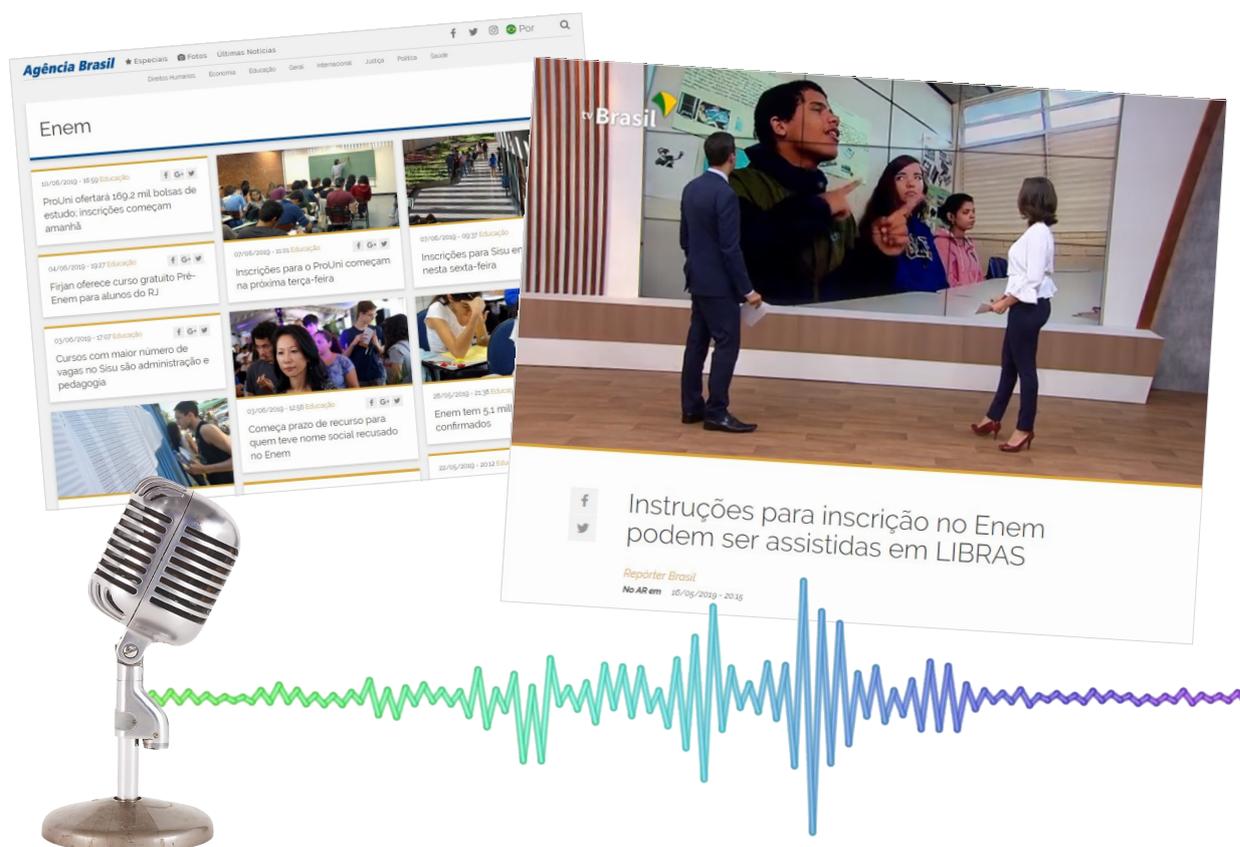
## Recomendação da Ouvidoria

Na falta de uma editoria de Esporte na **Agência Brasil**, as matérias sobre o futebol feminino foram publicadas em Geral,



o que dificulta a análise de audiência do conteúdo segmentado. No cruzamento desses dados (tag e editoria) no Google Analytics para informações rápidas de acesso, é preciso verificar cada página (URL) separadamente. Isso toma tempo e pode comprometer o valor final, pois alguma matéria pode ficar de fora. Além disso, o assunto esporte alavanca a audiência aos finais de semana, quando o número de acessos tende a cair. Talvez seja a hora de avaliar a criação de uma editoria de Esporte.

# Enem nos veículos EBC



**Agência Brasil, Rádio Nacional e TV Brasil** cobriram o período de inscrição para o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem), entre 6 e 17 de maio. As provas serão aplicadas nos dias 3 e 10 de novembro. O exame teve 5,1 milhões de inscritos confirmados.

Como o Enem está entre os assuntos mais buscados na internet, matérias sobre o tema são uma oportunidade de prestar serviço ao público e elevar a audiência em todas as plataformas de conteúdo da **EBC**.

Na **Agência Brasil**, a **TAG Enem** foi usada para organizar o conteúdo na web e reunir matérias de serviço como isenção da taxa de inscrição, questões de prova, atendimento especial.

A **Rádio Nacional** destacou o Enem no último dia de inscrição. Durante a programação do *Revista Brasil*, pela manhã, e do *Tarde Nacional*, e nas edições dos jornalísticos *Repórter Nacional* e *Nacional Informa*, repórteres e apresentadores se revezaram em reportagens com informações úteis para os candidatos. Os estudantes ficaram sabendo, por exemplo, como alterar dados cadastrais e a opção de língua estrangeira.

O uso de Libras para auxiliar os candidatos surdos ou com dificuldades auditivas foi **destaque** no *Repórter Brasil*, da **TV Brasil**. O *Brasil em Dia* alertou que os candidatos tinham que validar a inscrição pagando a taxa. Reportagens instrutivas, inclusivas e cidadãs.

O leitor sabe valorizar o bom jornalismo:

**Processo nº 00112.001540/2019-61**

*“De forma geral, as matérias do portal são bem construídas, claras e diretas. A Agência Brasil é uma das principais fontes que pesquisamos sobre assuntos nacionais.”*

# Transparência na gestão: Lei de Acesso à Informação faz sete anos

Os veículos **EBC** destacaram neste mês os sete anos da Lei de Acesso à Informação, que entrou em vigor no dia 12 de maio de 2012. A norma permite que todos os brasileiros saibam o que acontece na administração pública e como os gestores gastam o dinheiro do contribuinte.

A **Agência Brasil** publicou duas matérias com os [números das demandas](#) atendidas pelo Executivo, além de áudios e infográficos. O Executivo Federal já recebeu mais de 745 mil [pedidos de informação](#) por meio da LAI. De acordo com balanço divulgado pela Controladoria-Geral da União (CGU), desse total, 93,5% das manifestações foram respondidas dentro do prazo legal. Além disso, especialistas destacaram a importância da lei.



Na **TV Brasil**, a [norma](#) foi pauta do *Repórter Brasil*. Representantes da CGU, da Ordem dos Advogados do Brasil e da ONG Instituto de Estudos Socioeconômicos foram entrevistados. Todos ressaltaram a necessidade de dar transparência à gestão pública.

A matéria mostrou – com uma infografia – como o cidadão pode acessar as informações. Prestação de serviço reconhecida pelo público.

## Processo nº 00112.001671/2019-49

*“Sou muito grato à TV Brasil pelo que ela faz no Brasil e em vários países, onde funciona. Todos os dois canais são ótimos.”*

Na **Rádio Nacional**, o diretor de Transparência da CGU, Otávio de Castro, explicou os pontos em que a [LAI pode avançar](#) no tocante à transparência.



## Reformas em destaque

As reformas previdenciária, administrativa e tributária começam a sair do papel e ganham cada vez mais espaço na cobertura dos veículos **EBC**.

A movimentação do governo e dos parlamentares nas negociações da reforma da Previdência foi acompanhada de perto pela equipe de jornalistas, buscando mostrar todos os aspectos da proposta que tramita no Congresso. A **Rádio Nacional** destacou a [expectativa do ministro da Economia](#), Paulo Guedes, de votar a reforma no começo do segundo semestre.

O lançamento da campanha publicitária do governo para a nova Previdência foi notícia na **TV Brasil**, na **Agência Brasil** e na **Rádio Nacional**. A cerimônia foi transmitida ao vivo e logo depois estava [disponível](#) na **Agência Brasil** e nas [redes sociais](#) da TV BrasilGov.

Para promover a reformulação administrativa de órgãos do Executivo, o Governo Federal conseguiu aprovar a MP 870 no Congresso Nacional, depois de intensas negociações. O assunto foi notícia na **Agência Brasil** e no *Brasil em Dia* e na **Rádio Nacional**.



Outra reforma na pauta dos veículos **EBC** é a tributária. Os [debates](#) na Comissão de Constituição e Justiça da Câmara foram mostrados no **Repórter Brasil**, com uma reportagem que detalhou a Proposta de Emenda à Constituição apresentada pelo deputado Baleia Rossi (MDB/SP). A **Agência Brasil** [destacou nota](#) da Secretaria de Política Econômica sobre o tema.

### Faltou o voto a voto

Saber como se posicionou cada deputado nas votações da reforma administrativa na Câmara, tanto na comissão especial quanto no plenário, é primordial para o cidadão numa democracia representativa.

A Câmara disponibilizou em sua página o [voto de cada parlamentar](#) sobre a MP 870, mas a **Agência Brasil** ficou devendo e [acrescentou a informação](#) ao texto só depois da reclamação do leitor, dois dias após a votação no plenário da Casa.

Quando um veículo de comunicação pública não publica de pronto tal informação, o leitor cobra.

**Processo nº 00112.001772/2019-10**

#### Mensagem recebida:

*“Sobre a MP 870, divulguem quem votou e o voto, para que possamos saber quem está contra as investigações de corrupção. Em uma matéria incompleta, a imprensa divulgou alguns nomes. Aqui de Santa Catarina, a Ângela Amim, mulher do Senador Esperidião Amin, nem compareceu à votação, perdeu a oportunidade de mostrar que está a favor das investigações de corrupção, e votar a favor, porque tirar o Coaf do Ministério da Justiça é inconcebível.”*

#### Resposta:

*“O link com a lista dos deputados votantes e como cada um deles se posicionou em relação ao Conselho de Controle de Atividades Financeiras (Coaf) na sessão da Câmara do dia 22/05/2019 foi incluído na [matéria](#) sobre o assunto. Acesse [aqui](#) a Lista de Votação Nominal da Emenda 409.”*

## Repórter Brasil chama programação para atrair telespectadores

O diálogo entre programas é prática comum e sobretudo útil porque ajuda a promover os conteúdos, atingindo os diversos públicos da emissora. Apresentadores são, diversas vezes, convidados a participar de outras atrações e dar entrevistas para os veículos da casa.



Foi o que fez o *Repórter Brasil*, ao chamar a programação da sequência, anunciando a [entrevista](#) do jornalista Paulo La Salvia com o vice-presidente da República, general Hamilton Mourão, no programa *Brasil em Pauta*. O *Caminhos da Reportagem* sobre inteligência artificial e robótica também foi lembrado. Outro destaque foi para o programa *Impressões*, conduzido pela jornalista Roseann Kennedy, que entrevistou o líder do PSL na Câmara dos Deputados, Delegado Waldir. A chamada dentro do *Repórter Brasil* terminou com o programa *Um Olhar sobre o Mundo*, que no episódio daquela noite iria falar da China e sua influência nas questões globais.

O *Repórter Brasil* também costuma mostrar, no telão, notícias que são destaque na [Agência Brasil](#).

Essa prática mostra a integração entre os programas (e os veículos da [EBC](#)) e reforça o diálogo entre as atrações. É preciso valorizar os produtos da casa!

O que vem por aí



Homenagem | sexta, 22h

Grande Musicais exibe "Entre Amigos" com Miúcha



Cultura | sábado, 21h30

Antenize apresenta companhia brasileira de teatro G7



Diversidade | domingo, 19h30

Conheça o canal "Japão Nosso de Cada Dia"



## Assistir à TV é hábito

São várias as razões que motivam o público a assistir à TV. Conteúdos de qualidade, sejam noticiosos, esportivos ou de entretenimento, são bons motivos para sintonizar um canal. Mas para fidelizar a audiência é preciso mais. Para fazer da TV um hábito, é necessário previsibilidade na programação. Bons índices de audiência só se conquistam quando assistir a determinado programa na TV constitui-se hábito.

O telespectador sabe o horário de sua atração favorita e se organiza para assistir ao programa. Quando essa expectativa não é atendida, ver TV torna-se frustrante. Apesar de muito conteúdo estar disponível *online*, para muita gente ainda, nada substitui a tela da TV.



Foi o que aconteceu com um telespectador do Piauí, que enviou mensagem para a **Ouvidoria da EBC**.

**Processo nº 00112.001752/2019-49**

*“Hoje, dia 21 de maio, em Teresina (PI), está passando, na TV Brasil, um programa local e não está passando Gaby Estrella. Deste modo, para quem acompanha a série, é triste, pois a inconsistência da programação demonstra a falta de respeito da TV Brasil com o público.”*

Ele está certíssimo. Porém, em Teresina, uma emissora afiliada retransmite a programação da **TV Brasil**. A **EBC** não tem como controlar a grade dos parceiros. Foi o que muito bem explicou a Gerência de Tecnologia e Interatividade, ao informar para o telespectador outras formas de acompanhar a **TV Brasil**:

*“Em Teresina (PI), nosso sinal é retransmitido pela TV Antares, emissora afiliada da Rede Nacional de Comunicação Pública. Iremos informar a situação ocorrida aos responsáveis pela programação. Lembramos que as emissoras afiliadas possuem autonomia na confecção da sua grade de programação, podendo decidir quais programas serão veiculados, intercalando com sua programação local.”*

## A Praça É Nossa

### Carlos Alberto de Nóbrega na TV Brasil

O programa *Impressões*, apresentado pela jornalista Roseann Kennedy, foi destaque no Portal *Comunique-se*, especializado em jornalismo, mídia e comunicação. A entrevista com Carlos Alberto de Nóbrega, apresentador do humorístico *A Praça É Nossa*, no SBT, repercutiu também em diversos veículos da imprensa.

Ponto positivo para a escolha do entrevistado, para a condução da entrevista e para a divulgação do conteúdo para a mídia.



## Futuro em pauta

### Tecnologia, criatividade e inovação na tela da TV

O futuro está na tela da TV Brasil. Robótica, satélites, exploração do espaço, IoT (sigla em Inglês para internet das coisas) e criptomoe-das foram assuntos abordados em diversas reportagens e programas exibidos recentemente.

O *Conexão Ciência*, por exemplo, falou da *Inovação 4.0* e debateu as novidades tecnológicas na área industrial com o Secretário de Empreendedorismo e Inovação do Ministério de Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, Paulo Alvim. Acesse [aqui](#) o programa.



No *Brasil em Dia*, o foco foi a robótica e suas aplicações: desde a automação de processos até a resolução de problemas de física, matemática e inteligência artificial. A [reportagem](#) ainda falou da abertura das inscrições para a Olimpíada Brasileira de Robótica.

O *Repórter Brasil* também exibiu reportagens sobre robótica – mostrando aulas para crianças no Rio de Janeiro – e criptomoedas.

Além disso, o ministro da Ciência e Tecnologia, Marcos Pontes, e parlamentares brasileiros visitaram o Centro Espacial de Korou, na Guiana Francesa, de onde são lançados satélites de todos os países. O objetivo da viagem foi trazer ideias que possam ser implantadas no Centro de Lançamento de Alcântara, no Maranhão. A equipe da TV Brasil acompanhou a comitiva. No *Governo Agora*, do dia 03/06/19, o ministro foi [entrevistado ao vivo](#), em um [link](#) com a repórter Gabriella Noronha. Ao longo da programação, e no *Repórter Brasil*, reportagens detalharam a visita.

O *Viralizando*, pelo segundo ano consecutivo, esteve no Rio Creative Conference - Rio2C 2019, maior encontro de criatividade e inovação da América Latina, que reuniu os principais nomes dos setores audiovisual, música, tecnologia e inovação para discutirem o futuro da indústria do entretenimento e da criação.

Na cobertura especial, [entrevistas](#) com o diretor executivo do Rio2C 2019, Rafael Lazarini, com o músico Zé Ricardo, responsável pela programação musical do evento, e com Bernardo Zamijovisky, curador de inovação.

E o *Caminhos da Reportagem* também trouxe, em uma de suas edições, o uso cada vez mais frequente de robôs que ajudam nas tarefas do dia a dia, os chamados assistentes virtuais.

A chamada **INDÚSTRIA CRIATIVA** movimenta bilhões em todo o mundo. No Brasil, um levantamento recente da Federação das Indústrias do Estado do Rio de Janeiro (Firjan) mostra que mais de 24 mil vagas foram criadas para profissionais que atuam na economia digital, com foco na criação de produtos e serviços diferenciados para o consumidor.

O mercado de trabalho criativo no Brasil reúne 245 mil estabelecimentos e 837,2 mil profissionais. A participação desse setor no PIB Brasileiro é de 2,61%, representando R\$ 171,5 bilhões.

A economia criativa engloba 13 segmentos, agrupados em quatro áreas: Consumo (Design, Arquitetura, Moda e Publicidade), Mídias (Editorial e Audiovisual), Cultura (Patrimônio e Artes, Música, Artes Cênicas e Expressões Culturais) e Tecnologia (P&D, Biotecnologia e TIC).

## Dia de visita

# Telespectador do Piauí conhece a EBC

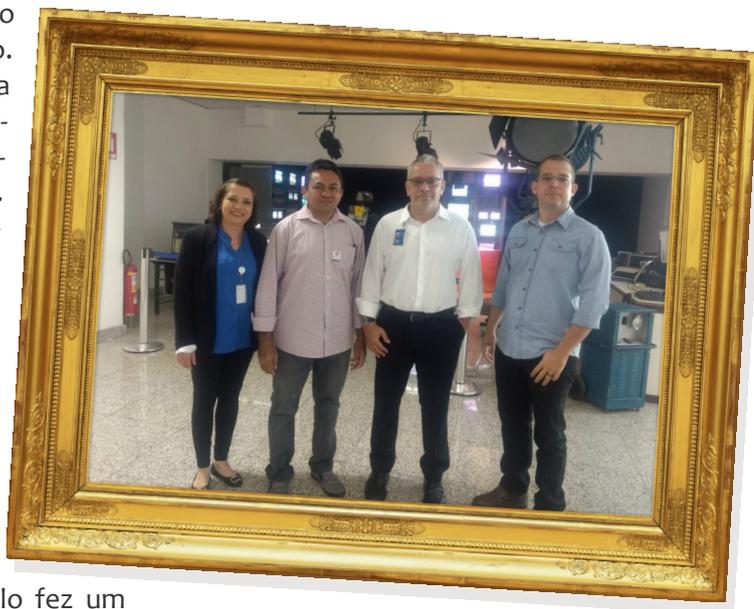
O escritor Paulo Magalhães veio do Piauí para renovar o visto americano. Parte do procedimento da Embaixada dos Estados Unidos ocorre no Venâncio Shopping. No local, Paulo percebeu que estava perto da sede da **EBC**. Ele, que é leitor, ouvinte e telespectador de nossos veículos, não teve dúvidas: foi até a portaria e pediu para falar com alguém da **Ouvidoria**, pois queria registrar um elogio à empresa.

Durante o atendimento, Paulo foi surpreendido pela chegada do presidente Alexandre Graziani. Na conversa, o presidente falou dos planos da empresa e agradeceu a presença do telespectador. Na sequência, Paulo fez um breve tour pelas instalações da **EBC**, conhecendo as redações e os estúdios de TV e rádio.

Segue o elogio registrado pela **Ouvidoria** no **Processo nº 00112.001949/2019-88**:

*“Quero parabenizar a **TV Brasil**, pela nova programação, e a **Agência Brasil**, pela qualidade do conteúdo publicado. Vejo que vários sites usam as matérias da **EBC**, e sempre a fonte é **Agência Brasil**. A **TV Brasil** é importante para a população conhecer um pouco do Brasil e do trabalho do nosso presidente Bolsonaro.*

*Sou de Teresina (PI), e estou em Brasília para renovar meu visto para os Estados Unidos. Foi a maior alegria ver que estava ao lado da EBC. Pensei, então, em conhecer pessoalmente a empresa, para falar o quanto gosto do que assisto na **TV Brasil**. Fui muito bem recebido e tive a honra de conhecer o presidente da **EBC**, Alexandre Graziani, que é muito simpático. Ele me explicou que a empresa está executando muitos projetos. Eu tinha uma imagem totalmente diferente da empresa, imaginava uma estrutura pequena. Fiz um tour guiado pelo presidente, pelo ouvidor adjunto, Jayme Vasconcellos, e pela servidora da **Ouvidoria**, Edna Mamedio. Ao conhecer as rádios, os estúdios e as redações, vi que por trás existe muito trabalho, que exige bom desempenho para produzir tudo que a gente vê na **TV Brasil**, ouve na **Rádio Nacional** e lê na **Agência Brasil**. Agora sou mais fã ainda. Parabéns pelo trabalho!”*



## Madrugada de qualidade pontua no Ibope e leva TV Brasil à liderança

Os telespectadores têm gostado das atrações da madrugada na **TV Brasil**. A constatação é do Instituto de Pesquisa que mede a audiência. Séries como *Guerra e Paz*, *Contracapa* e *Natália* pontuaram bem no Rio de Janeiro e em São Paulo. No Distrito Federal, atingiram 1%, índice ótimo para a TV aberta. Audiência que se manteve sintonizada, levando a **TV Brasil** a empatar em 2º lugar com outras emissoras abertas e a liderar – por quase duas horas na madrugada – entre os domicílios com TV por assinatura.

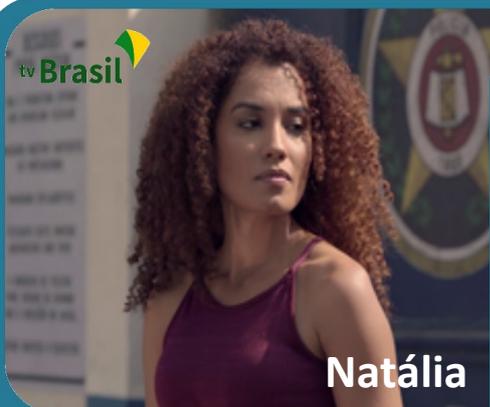
Outro destaque vai para a edição noturna do Cine Retrô – *A Banda das Velhas Virgens*, que teve as maiores audiências nas três praças, chegando a 1,4% no DF, 1,1% no RJ e 0,5% em SP.

A tradução dos percentuais vem da coordenação de Análise, Pesquisa e Monitoramento de Audiência da **EBC**:

*“Os bons números que estão sendo registrados durante a madrugada, e que ocorrem nas três praças, podem ser interpretados observando o perfil econômico dos telespectadores da **TV Brasil**, que possui uma afinidade maior com as classes C, D e E. É possível imaginá-los como estudantes do período noturno ou trabalhadores do comércio que encerram o expediente após as 22h, e que, ao chegarem em casa, encontram na **TV Brasil** uma alternativa de entretenimento.”*



**Guerra e Paz**



**Natália**



**Contracapa**

## Ouvidoria inclusiva em pleno funcionamento



As intérpretes de Libras, Lúcia Sousa e Neide Lins, fazem a comunicação possível entre a Ouvidoria e o cidadão surdo

Saiu do papel o projeto da **Ouvidoria**, incluído no Plano de Trabalho Anual, de permitir que o cidadão surdo se comunique por meio da Língua Brasileira de Sinais (Libras) com a **EBC**. O serviço Ouvidoria Inclusiva já está disponível para receber opiniões, sugestões e pedidos. Basta que você grave um vídeo e o envie para o e-mail [ouvidoriainclusiva@ebc.com.br](mailto:ouvidoriainclusiva@ebc.com.br). A mensagem será acolhida, traduzida pelas nossas intérpretes, e a resposta será também por vídeo e em Libras.

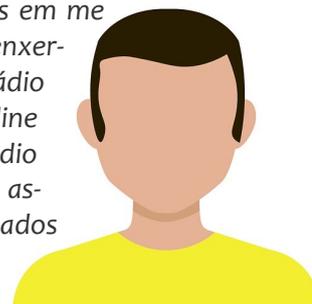
Clique [aqui](#) para acessar o vídeo.

## Gestão inclusiva e cidadã

Processo nº 00112.001584/2019-91

### Elogio

“Venho aqui manifestar minha satisfação no meu atendimento junto à **EBC**, na **Rádio MEC**, onde precisei fazer uma pesquisa de programas antigos. Fui prontamente atendido pelo pesquisador Luiz Antônio Cruz Albuquerque, funcionário do Acervo e Discoteca - **Rádio MEC / Empresa Brasil de Comunicação - EBC** – RJ. Desde o início, sempre demonstrou muita boa vontade e empenho não medindo esforços em me ajudar na minha pesquisa. Como sou deficiente visual total, não enxergo, tive total apoio junto à **EBC** e o Centro de Pesquisas da Rádio MEC. Também recebi retorno imediato por parte da senhora Aline Brettas, da Central de Pesquisas da Gerência de Acervo de TV e Rádio Superintendência da TV Brasil e Rede. É de funcionários públicos assim que precisamos ter em nosso país, que estão sempre empenhados em desenvolver seu trabalho o melhor possível. Muito obrigado pela atenção.”



## Edição insegura

Repetir a chamada de capa do programa no site das rádios soa como insegurança do editor de capa e confunde o internauta. Quem acessou a página da **Rádio Nacional AM** na quinta-feira (16/05) notou isto.



Tarde Nacional



Insegurança pode atrapalhar o relacionamento?

Tarde Nacional



Consultora de relacionamentos dá dicas para vencer a insegurança na vida a dois



## Insistência no erro

Embora esta Ouvidoria tenha alertado em outras ocasiões, um erro continua a ser cometido na página da **Rádio Nacional AM**: a repetição de chamadas e fotos.

E uma curiosidade: qual é o motivo para colocar a mesma manchete e do mesmo programa (Brasil Rural) de forma seguida?



Brasil Rural



Locar equipamentos agrícolas pode gerar economia de recursos e facilidade no setor



Brasil Rural



Locar equipamentos agrícolas pode gerar economia de recursos e facilidade no setor

## Com chapéu e sem chapéu

Na mesma capa, o internauta encontrou a diferença entre plural e singular do verbo “Ter”, e viu que os estudantes ficaram sem o circunflexo na chamada.



Tarde Nacional



De **tem** ações para orientar o uso de patinetes elétricos



Repórter Nacional



Estudantes **tem** até amanhã para fazer a inscrição no Enem

# Serviço escondido na Agência Brasil

No mês de maio, o Senado aprovou o [fim da cobrança de bagagens](#) pelas companhias aéreas. A **Agência Brasil** cobriu o assunto e trouxe logo no sublide a informação, pois a medida foi aprovada junto com ampliação do capital estrangeiro na aviação brasileira, tema do abre da matéria.

Como o papel da EBC é promover a comunicação pública, era preciso ter destacado o assunto, de interesse do cidadão-consumidor, num texto em separado ou, ao menos, ter repercutido a medida no dia seguinte, com os envolvidos na questão.

Outros sites souberam aproveitar o assunto e deram voz às entidades ligadas ao direito do consumidor, visto que não se trata de gratuidade e sim do fim de uma cobrança considerada, por vezes, abusiva.

The collage shows three news articles. The top article from G1 is titled 'Aéreas criticam volta de bagagem gratuita; Idec diz que decisão do Congresso é positiva para o consumidor'. The middle article from Valor is titled 'Senado aprova fim da cobrança por bagagem de até 23kg em voos nacionais'. The bottom article from veja.com.br is titled 'Senado libera capital estrangeiro nas aéreas e proíbe cobrança de bagagem'. Each article includes a headline, a sub-headline, and a small image related to the topic.

## Observação do Ombudsman

Ao não destacar um assunto relevante em outra matéria, a **Agência Brasil** perde a oportunidade de registrar o assunto em seu próprio arquivo. Como o tema está imerso em outro conteúdo e não faz parte nem do título nem do lide, fica difícil de colocá-lo de *link* em outra matéria relacionada. Perde-se a memória do fato. Prejuízo para a hipertextualização na web.

# ▶ Contribuições do cidadão

## Gestão EBC

Entre 10 de maio e 10 de junho de 2019, chegaram à **Ouvidoria da EBC** mais de uma dezena de demandas relacionadas à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**.

## Reconhecimento pelo serviço prestado

O público fiel aprecia os produtos ofertados pela **EBC** e elogia a programação da casa.

**Processo nº 00112.00001928/2019-62**

### Elogio

*“Parabéns pelo excelente trabalho desenvolvido pela **EBC**. Uma empresa pública que presta um ótimo trabalho de radiodifusão e de TV, com uma programação de qualidade. Não deve ser privatizada.”*

Em uma manifestação sobre parcerias, um ouvinte do Rio de Janeiro sugere a inclusão de todos os veículos da **EBC** na grade de uma TV a cabo, promovendo especialmente as emissoras públicas de rádio.

**Processo nº 00112.001894/2019-14**

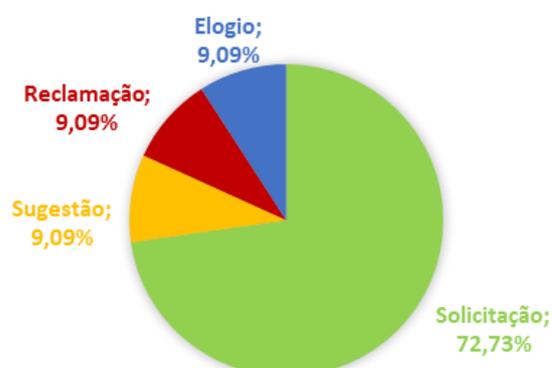
### Solicitação

*“Gostaria de solicitar que todas emissoras da **EBC** sejam incluídas na grade de programação da Sky. Desta forma todo o Brasil poderá ouvir todas as emissoras com qualidade local e não ter problemas de queda de conexão na internet. Além de mais, é uma opção para o Brasil inteiro poder ouvir todas as emissoras públicas da **EBC**. Gostaria que meu pedido possa ser atendido. Obrigado e vamos promover as nossas emissoras públicas de rádio!”*

## Uma demanda a mais

A Ouvidoria recebeu 11 manifestações relacionadas à gestão da **EBC**, uma a mais que no período anterior.

Manifestação	Quantidade
Solicitação	8
Sugestão	1
Reclamação	1
Elogio	1
<b>Total</b>	<b>11</b>



A gestão da **EBC** foi responsável por 5,61% das 196 demandas recebidas no período. Destas, 45,45% dizem respeito às áreas administrativa e de Marketing, Negócios e Serviços; seguidas da Comunicação Institucional com 9,09%.

Neste mês, 36% dos cidadãos demonstraram interesse em trabalhar na **EBC** por meio de envio de currículo, solicitação de informação sobre estágio e concurso. Dos atendimentos, 27% foram relacionados à parceria com a **EBC**. Serviços e Comunicação Institucional registraram o mesmo percentual de 9%.

## Ranking dos subassuntos

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Gestão de pessoas	4
Parcerias	3
Qualidade do conteúdo/serviço	1
A Voz do Brasil	1
Publicidade Legal	1
Visitação/contato	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

## Temas das demandas atendidas pela Ouvidoria neste período

- ▶▶ Elogio do público ao trabalho desenvolvido na **EBC**;
- ▶▶ Encaminhamento de currículo por interesse em trabalhar na **EBC**;
- ▶▶ Dificuldade para inscrição no Processo Seletivo para Estágio na **EBC**;
- ▶▶ Solicitação sobre aproveitamento de candidato aprovado em concurso público federal;
- ▶▶ Solicitação sobre procedimento para fazer estágio na área de comunicação pública;
- ▶▶ Solicitação de e-mail para contato com o setor de projetos especiais da **EBC**;
- ▶▶ Solicitação de disponibilização de reportagem veiculada em *A Voz do Brasil*;
- ▶▶ Inconsistência técnica temporária no e-mail da publicidade legal;
- ▶▶ TV comunitária deseja saber como normalizar acesso ao servidor do Prodav;
- ▶▶ Solicitação de informação sobre o resultado do edital TVs Públicas;
- ▶▶ Sugestão para inclusão das emissoras **EBC** na grade de programação de TV a Cabo.

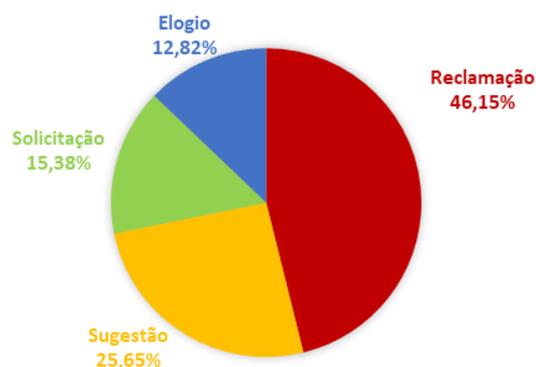


# ▶ Contribuições do cidadão

## Rádios EBC

De 10 de maio a 10 de junho, o público das **Rádios EBC** enviou à **Ouvidoria** 39 manifestações.

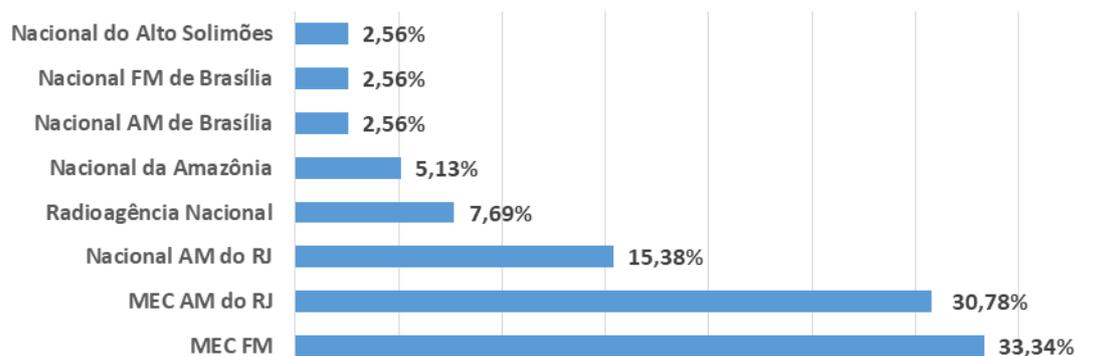
Manifestação	Quantidade
Reclamação	18
Sugestão	10
Solicitação	6
Elogio	5
<b>Total</b>	<b>39</b>



Das oito emissoras de rádio da **EBC**, à exceção da **MEC AM de Brasília**, todas foram objeto de manifestações dos ouvintes. A **MEC FM** lidera a lista, diferentemente do relatório de abril, quando a **Nacional AM do RJ** ficou no topo. Em relação à **Radioagência Nacional**, cresceu o número de contribuições dos ouvintes, passou de um para três.

Veículos	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
MEC FM	3	6	1	3	13
MEC AM do RJ	1	4	3	4	12
Nacional AM do RJ	1	3	1	1	6
Radioagência Nacional	0	3	0	0	3
Nacional da Amazônia	0	1	1	0	2
Nacional AM de Brasília	0	0	1	0	1
Nacional FM de Brasília	0	0	0	1	1
Nacional do Alto Solimões	0	1	0	0	1
MEC AM de Brasília	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>39</b>

### Manifestações por emissora de rádio e radioagência Nacional



## Mapeamento das Manifestações

Entre as contribuições, conteúdo de entretenimento é item com maior número de manifestações, apesar de ter recebido cinco contribuições a menos em relação ao relatório de abril.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	12
Sinal/sintonização	8
Grade de programação	6
Funcionalidade técnica	5
Conteúdo jornalístico	4
Marketing, negócios e serviços	2
Outros conteúdos	1
Comunicação institucional	1
<b>Total</b>	<b>39</b>

Entre as solicitações, uma traz elogios embutidos, o que comprova a qualidade dos serviços prestados pelos veículos **EBC**.

### Processo nº 00112.001896/2019-03

“Solicito o retorno do importante programa Ecos da Terra (na **Rádio MEC**) apresentado pela talentosa Jornalista Denise Viola que tinha grande audiência exatamente por abordar temas da atualidade no Brasil e no mundo: sustentabilidade ambiental, ecofeminismo e cidadania. Ao sintonizar a **MEC** de manhã encontramos (apenas) música em seu lugar! A extinção do Ecos da Terra é uma grande frustração para os que acompanham o trabalho da **EBC QUE TEM UM HISTÓRICO DE DIVULGAR INFORMAÇÕES JORNALÍSTICAS DE QUALIDADE E PROMOVER DEBATES QUE INTERESSAM À POPULAÇÃO**. Conto com sua ajuda para não perdermos este que é um dos únicos espaços na grande mídia, no caso, em **UMA RÁDIO PÚBLICA CONCEITUADA COMO A RÁDIO MEC, QUE SEMPRE TRATOU COM PRIORIDADE OS INTERESSES DA SOCIEDADE.**”

### Resposta

“O programa Ecos da Terra deixou de integrar a grade de programação da **Rádio MEC AM** em 2016. Infelizmente, por questões orçamentárias, não foi possível renovar o contrato com a jornalista Denise Viola. Atualmente, a emissora veicula aos domingos, às 8h, o Natureza Viva, apresentado pela jornalista Mara Régia. Com duas horas de duração, o programa abre espaço para discussões com lideranças da Amazônia, como pescadores, seringueiros, quebradeiras de coco babaçu, trabalhadores extrativistas, indígenas, além de dar enfoque à preservação do meio ambiente.

Há também o Todas As Vozes, que vai ao ar de segunda a sexta, das 7h às 9h. O programa debate temas relevantes e é um convite à participação do ouvinte. Um espaço de cidadania que aborda temas da atualidade no Brasil e no mundo, apresentado pelo jornalista Marcus Aurélio.”

Ranking subassuntos	Quantidade
Sinal aberto	7
Qualidade do conteúdo/serviço	5
Informação do conteúdo	5
Disponibilização de conteúdo	4
Inclusão/exclusão na grade	4
Portal	4
Aplicativos	3
Horário	2
Central do Ouvinte	1
Participação em programa	1
Qualidade da programação	1
Edição	1
Visitação/contato	1
<b>Total</b>	<b>39</b>

Entre as reclamações do público, são recorrentes queixas sobre a qualidade dos áudios. Chama a atenção que, mesmo em manifestações negativas, há elogios embutidos.

#### Processo nº 00112.001624/2019-03

*“Sou ouvinte assíduo da **Rádio MEC FM do Rio de Janeiro** há muitos anos. Como estudante de música, tenho prazer em divulgar a agenda e programas especiais para meus contatos em São Paulo, Rio, e para amigos em outros países, **POIS ESTA É UMA RÁDIO ÍMPAR**, de ótima programação. Depois que me mudei para São Paulo, ouço através do aplicativo e do site das rádios EBC, mas infelizmente venho por meio deste sinalizar que há um mês, por várias ocasiões esporádicas, não temos o áudio da **Rádio MEC FM**, ao contrário das outras rádios do sistema **EBC**, pelo aplicativo e internet.”*

#### Resposta

*“Houve indisponibilidade na transmissão do sinal de streaming para o portal de rádios da **EBC**, mas o sinal já foi restabelecido e está operacional.*

*Caso aconteça novamente e você utilize o acesso via navegador de internet, solicitamos que faça a limpeza do cache do navegador e refaça o teste, pois esse problema pode ter sido ocasionado pela falta de espaço no cache para bufferização do áudio. Se o problema persistir, por favor, informe-nos.”*



# ▶ Contribuições do cidadão

## Plataformas Web

### AGÊNCIA BRASIL

No período entre 10 de maio e 10 de junho, os leitores da **Agência Brasil** enviaram à **Ouvidoria** 71 contribuições – aumento de 22,41% em relação ao período anterior, quando foram registradas 58 demandas.

Manifestações	Quantidade
Reclamação	22
Elogio	21
Sugestão	15
Solicitação	13
<b>Total</b>	<b>71</b>



Os 21 elogios registrados superam as queixas, pois das 22 reclamações encaminhadas, apenas 12 se referem ao conteúdo/serviço da **Agência Brasil**.

#### Processo nº 00112.001652/2019-12

##### Elogio

*“Gostaria de elogiar o mecanismo de participação do público e parabenizar a **EBC** pela clareza das informações publicadas.”*

#### Processo nº 00112.001816/2019-10

##### Elogio

*“Estou em crer que, no tempo presente, a isenção, a clareza e a objetividade na apresentação pública de dados e na sua apreciação são fatores essenciais para, por um lado, manter a credibilidade da fonte e, por outro lado, contribuir para o sistema decisório do utilizador daqueles dados.”*

#### Processo nº 00112.001948/2019-33

##### Elogio

*“O conteúdo das matérias é objetivo e escrito com uma boa linguagem, fica bem claro o entendimento para o leitor. Gostei da página!”*

As 10 manifestações restantes (45,45%) dizem respeito apenas ao assunto/tema abordado nas matérias, muitas vezes, relativo a outros órgãos/entidades. Mesmo não sendo assuntos referentes ao modo como a **Agência Brasil** abordou o conteúdo, a **Ouvidoria da EBC** respondeu prontamente os questionamentos e, em alguns casos, encaminhou a demanda aos órgãos competentes.

#### Processo nº 00112.001969/2019-59

##### Reclamação

*“Fiquei sabendo, pelas mídias sociais, de mais uma campanha da Caixa. Liguei na agência para solicitar o pagamento, descobri que meu contrato não está na campanha, está com mais de 1.700 dias de atraso, achei a propaganda Você no Azul enganosa. Estamos, desde 2017, negociando junto com os órgãos competentes. Sempre que damos o aceite algo emperra dentro do banco e a negociação não se concretiza.”*

##### Resposta

*“A **Ouvidoria da EBC** agradece o contato e informa que a mensagem será considerada pela **Agência Brasil**. O Canal ideal para te ajudar é o Banco Central, no departamento responsável pela supervisão das Instituições Financeiras. Seguem contatos: [https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/registrar\\_reclamacao](https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/registrar_reclamacao) ou <https://www.bcb.gov.br/acessoinformacao/ouvidoria>”*

#### Processo nº 00112.001931/2019-86

##### Elogio

*“Muito boa a iniciativa de disponibilizar um aplicativo de celular para consulta a processos eletrônicos da Receita Federal. Agora, quem não tem assinatura digital pode acessar esses processos? Só falta mesmo permitir a visualização das peças e a juntada de petição.”*

##### Resposta

*“Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da equipe de Jornalismo da **EBC**. Sua demanda também foi encaminhada à Ouvidoria da Receita Federal. A **Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação** atende apenas reclamações, elogios, críticas e sugestões referentes ao jornalismo e à programação de nossas emissoras e agências de notícia. Para acompanhar o andamento de sua manifestação na Receita Federal, seguem seu protocolo e código de acesso...”*

## Mapeamento das Contribuições

Como de praxe na **Agência Brasil**, o conteúdo jornalístico é o principal assunto das manifestações, com 95,77%.

Ranking assuntos	Quantidade
Conteúdo jornalístico	68
Conteúdo de fotografia/imagem	2
Funcionalidade técnica	1
<b>Total</b>	<b>71</b>

Um dado que chama a atenção é o aumento no número das sugestões de pauta enviadas pelos leitores. As contribuições cresceram oito vezes de um mês para o outro. A elevação comprova não só a qualidade do conteúdo da **Agência Brasil**, mas também a fidelidade do público, em querer ver publicado no site o assunto de seu interesse.

Ranking subassuntos	Quantidade
Informação do conteúdo	45
Qualidade do conteúdo/serviço	12
Pauta	8
Pronúncia/gramática/ortografia	2
Direitos autorais	1
Relevância/isenção	1
Disponibilização de conteúdo	1
Portal	1
<b>Total</b>	<b>71</b>

#### Processo nº 00112.001916/2019-38

##### Sugestão

*“Trabalho na assessoria de comunicação de uma instituição de ensino superior, o Centro Universitário Tabosa de Almeida, localizado em Caruaru (PE). Gostaria de enviar releases e pautas das ações desenvolvidas pela nossa instituição na comunidade local, pois desenvolvemos diversas ações sociais para a população por meio de nossos cursos.”*

#### Processo nº 00112.001917/2019-82

##### Sugestão

*“Tenho tentado falar com as agências de controle ANS e Anatel sem sucesso. Procurei o Procon de minha cidade e me disseram que os sites das agências têm estado indisponíveis, mas não sabem o porquê. Poderiam fazer matéria e verificar como está o acesso dos cidadãos às agências?”*

Com 22,22% das demandas, a editoria de Geral – que reúne matérias de segurança, cultura, trânsito, por exemplo – lidera a lista de assuntos com mais manifestações, diferentemente dos dois últimos relatórios da **Ouvidoria**, em que Política e Economia estavam à frente no ranking.

Ranking Editoria	Quantidade
Geral	12
Política	10
Economia	9
Saúde	8
Internacional	7
Educação	4
Justiça	2
Direitos Humanos	2
<b>Total</b>	<b>54</b>

## PORTAL EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** 13 contribuições, oito manifestações a mais em relação ao período anterior.

Manifestações	Quantidade
Sugestão	6
Solicitação	3
Reclamação	2
Elogio	2
<b>Total</b>	<b>13</b>

A informação do conteúdo, a qualidade do conteúdo/serviço e pauta são os subassuntos de destaque entre as manifestações referentes ao **Portal EBC**.

Ranking subassuntos	Quantidade
Informação do conteúdo	2
Qualidade do conteúdo/serviço	2
Pauta	2
Portal	1
Questões Enem	1
Edição	1
Licenciamento	1
Oferta de conteúdo/serviço	1
Pronúncia/gramática/ortografia	1
Transparência	1
<b>Total</b>	<b>13</b>

**Processo nº 00112.001746/2019-91**

### Elogio

*“Os players dos podcasts são ótimos.”*



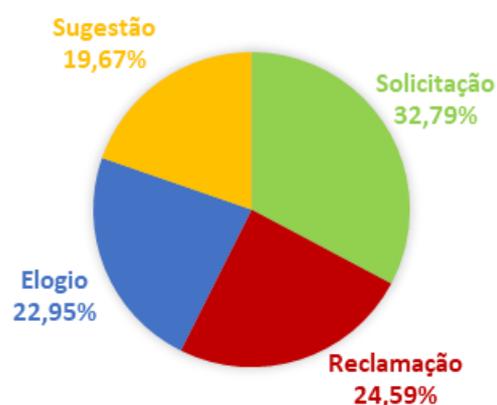
## ▶ Contribuições do cidadão

### TV Brasil

O público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 61 demandas no período de 10 de maio a 10 de junho de 2019, resultando em uma diminuição de 49,16% em relação ao mesmo período anterior.

No período coberto pelo relatório passado, muitas manifestações foram relacionadas ao problema da falta de sinal da TV em diversos bairros do Rio de Janeiro, em decorrência dos temporais na cidade: 20 reclamações apenas sobre esse assunto. Mais do que o total de reclamações do levantamento atual. Com o reestabelecimento da retransmissão, as queixas caíram, mas a **Ouvidoria** ainda recebeu manifestações reclamando do sinal no Rio de Janeiro.

Manifestações	Quantidade
Solicitação	20
Reclamação	15
Elogio	14
Sugestão	12
<b>Total</b>	<b>61</b>



## Mapeamento das Contribuições

Os itens Sinal/Sintonização e grade de programação continuam sendo aqueles com o maior número de manifestações da **TV Brasil**. O conteúdo (entretenimento, jornalístico e infantil) também foi comentado pelos telespectadores.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Sinal/sintonização	17
Grade de programação	15
Conteúdo de entretenimento	9
Conteúdo jornalístico	8
Marketing, negócios e serviços	7
Conteúdo infantil	2
Comunicação institucional	2
Conteúdo esportivo	1
<b>Total</b>	<b>61</b>

Quando se analisa a tabela dos subassuntos, observa-se que todos as categorias receberam manifestações dos cidadãos, com destaque para o sinal aberto, a inclusão/exclusão na grade, além da qualidade do conteúdo/serviço e programação.

Ranking subassuntos	Quantidade
Sinal aberto	16
Inclusão/exclusão na grade	9
Qualidade do conteúdo/serviço	9
Qualidade da programação	5
Participação em programa	3
Reprise	2
Acervo	2
Pauta	2
Licenciamento	2
Visitação/contato	2
Informação do conteúdo	1
Horário	1
Expansão de cobertura	1
Parcerias	1
Relevância/isenção	1
Utilização de conteúdo	1
Gestão administrativa e logística	1
Outros	1
Retransmissora	1
<b>Total</b>	<b>61</b>

## Solicitação

Muitas das solicitações que a **Ouvidoria** recebe são de produtores de conteúdo que desejam alguma forma de parceria com a **EBC**. Alguns querem reproduzir nosso material na internet e outros querem disponibilizar suas produções para a **TV Brasil**.

Solicitação	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	6
Sinal/sintonização	4
Grade de programação	4
Conteúdo de entretenimento	3
Comunicação institucional	2
Conteúdo jornalístico	1
<b>Total</b>	<b>20</b>

**Processo nº 00112.001612/2019-71**

“Sou apresentadora de um programa rural, com uma audiência em todo o país. Ele é independente, com conteúdo dinâmico e de relevância para o setor. Gostaria de avaliar a possibilidade de uma parceria para a veiculação na **TV Brasil**.”

**Processo nº 00112.001592/2019-38**

“Gostaria de apresentar um projeto de um programa de música e saúde para a **TV Brasil**.”

**Processo nº 00112.001795/2019-24**

“Tenho um canal de notícias e política no YouTube e procuro, com esse canal, desmentir as fake news que são feitas para atingir o governo do presidente Jair Bolsonaro. Minha missão é mostrar a verdade para a população. Queria saber se posso usar os vídeos da **TV Brasil**.”

## Reclamação

Como o sinal da **TV Brasil** foi restabelecido no Rio de Janeiro em 24 de maio, a **Ouvidoria** continuou recebendo reclamações de telespectadores que estavam sem conseguir sintonizar a emissora, por isso manifestações similares constam neste relatório.

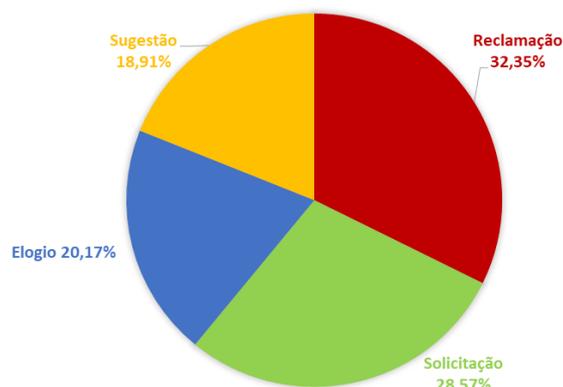
Reclamação	Quantidade
Sinal/sintonização	11
Grade de programação	1
Conteúdo jornalístico	1
Conteúdo esportivo	1
Conteúdo infantil	1
<b>Total</b>	<b>15</b>

**Processo nº 00112.001734/2019-67**

“O canal não pega mais na minha região. Sou do Rio de Janeiro, bairro Santa Cruz. Depois do último temporal não consigo sintonizar o canal.”

## Queda de sinal ainda causa reclamações

Assim como em abril, o número de reclamações foi elevado devido à ausência de sinal em algumas regiões da cidade do Rio de Janeiro, ainda em decorrência dos temporais na capital. O problema foi resolvido no final de maio, mas impactou o número de manifestações de insatisfação.



## Depois da tempestade vem a bonança

Essa foi a resposta da Gerência de Engenharia de Rádio e TV para os telespectadores:

*“Os últimos temporais na cidade do Rio de Janeiro causaram danos técnicos em nossos transmissores. Houve desmoronamento na encosta ao lado do prédio do Sumaré que, por motivo de segurança, está interditado. As repetidoras do Mendanha e Morro da Penna ficaram fora do ar pelos problemas técnicos nos equipamentos localizados no Sumaré, responsáveis por trafegar o sinal. Apesar disso, as repetidoras foram reativadas no dia 24/05/2019. Sugerimos uma nova busca de canais no aparelho receptor para viabilizar o acesso ao conteúdo da **TV Brasil**.”*

Após o retorno do sinal da TV Brasil, os telespectadores começaram a se manifestar positivamente. Em alguns casos, as mensagens solicitaram a retirada da reclamação anterior.

### Processo nº 00112.002013/2019-74

*“Fiz uma reclamação na semana passada pois não recebia sinal da TV Brasil. Favor desconsiderar, pois já estou recebendo a programação dessa emissora.”*

Uma outra manifestação, porém, chamou a atenção. O telespectador reclamava que a **TV Brasil** estaria fazendo propaganda contra o Governo Federal. Entretanto, ele acompanha nossos programas pela TV dos Trabalhadores (TVT), emissora parceira, mantida pela Fundação Sociedade Comunicação, Cultura e Trabalho, com sede em São Bernardo do Campo (SP).

### Processo nº 00112.001602/2019-35

*“O canal **TV Brasil** / TVT está fazendo oposição ao próprio governo. A oposição é tão absurda que mantém slogan do governo Dilma.guardo mudanças neste canal. Que ele seja usado para apresentação de opiniões diversas, de forma ética e independente.”*

A Gerência de Tecnologia e Interatividade da **EBC** esclareceu a demanda do telespectador e orientou como o questionamento deveria ser encaminhado:

#### Resposta:

*“A emissora TVT responde diretamente por sua programação, pois possui linha editorial é independente e detentora da outorga do canal.*

*Questionamentos sobre a programação da TVT podem ser encaminhados diretamente para a emissora, pelos seguintes canais:*

*Internet: <http://www.tvt.org.br/contato/>*

*Telefone: (11) 4930.7350 / 0800.60.44.888 / (11) 9.9798.4042*

*Endereço: Fundação Sociedade Comunicação, Cultura e Trabalho - Travessa Monteiro Lobato, nº 95 - Centro - São Bernardo do Campo - SP - CEP: 09721-140”*

## Elogio

Entre o conteúdo produzido pela **EBC**, o programa *Brasil Caipira* recebeu elogios dos telespectadores.

### Processo nº 00112.001735/2019-10

*“Parabéns a toda a equipe do maravilhoso Brasil Caipira, que é pra lá de especial! Esse apresentador é show. Seu jeito característico de falar, apresentando as ‘cantiga’ e os ‘cantador’, e fechar cada bloco com um bom ditado caipira, é bom demais!”*

Elogio	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	5
Grade de programação	4
Conteúdo jornalístico	3
Conteúdo infantil	1
Sinal/sintonização	1
<b>Total</b>	<b>14</b>

Outra produção que é sempre lembrada pelo cidadão é o *Caminhos da Reportagem*, que recebe, constantemente, a homenagem que é mais importante para qualquer programa televisivo... o carinho do público. À **Ouvidoria da EBC** chegam – com frequência – inúmeros elogios ao programa. Os telespectadores ressaltam os assuntos abordados, a qualidade técnica da captação de imagens e a sensibilidade da edição/finalização.

#### Processo nº 00112.001609/2019-57

*“Parabenizo a todos os profissionais que fazem o programa Caminhos da Reportagem. Os temas apresentados são de extrema importância para nossa sociedade. Espero que tenhamos mais programas como esse e os demais da TV Brasil.”*

#### Processo nº 00112.001933/2019-75

*“Gostaria de parabenizar a TV Brasil pela qualidade do ‘Caminhos da Reportagem’. É surpreendente e digno de menção honrosa, uma exibição de jornalismo profissional, com tomadas interessantes e uma verve investigativa, nos brindando com um programa pleno de informações e opiniões de especialistas, que vão te ofertando informações precisas, te levando o tempo todo à reflexão. Parabéns aos envolvidos no trabalho, notadamente em cenas filmadas de pontos de vista que chegam a ser artísticos. Fiquei emocionado com a competência técnica de vocês. Pena que as emissoras ditas ‘grandes’ não têm nada nesse nível de jornalismo! Continuem. Estamos ávidos por jornalismo desse nível!”*

## Sugestão

O público sugere, com frequência, programas, séries e reprises para a **TV Brasil**. Prova do apreço que o cidadão tem pela emissora.

#### Processo nº 00112.001750 /2019-50

*“Na grade da programação da TV Brasil poderia ser incluído a Sessão Western, exibindo os clássicos de filmes de faroeste. Um dos motivos de passar a assistir a TV Brasil foi a exibição dos filmes do Mazaropi e, com a nova programação, ficou com muitos programas interessantes.”*

#### Processo nº 00112.001680/2019-30

*“Sugestão de reprises para o programa Grandes Musicais: Legião Urbana, Belchior, Lobão, Ira, Titãs, Zé Ramalho e Biquíni Cavadão.”*

Sugestão	Quantidade
Grade de programação	6
Conteúdo de entretenimento	1
Conteúdo jornalístico	3
Marketing, negócios e serviços	1
Sinal/sintonização	1
<b>Total</b>	<b>12</b>

Entre as sugestões recebidas, os telespectadores se manifestaram em relação a programas novos na grade (*Faróis do Brasil*) e sobre atrações já consagradas (*Sem Censura*). As avaliações do público demonstram o acerto duplo na montagem da grade da nova TV Brasil, pois agradou não só pela seleção da programação que foi mantida, mas também pela escolha dos novos conteúdos ofertados.

#### Processo nº 00112.001688 /2019-04

*“Moro em São José dos Pinhais (PR). Acompanho a TV Brasil na TV e internet. O que me chamou a atenção na programação da emissora é a grade exibida, em especial nos finais de semana. Dentre os programas mais interessantes, destaco o ‘Faróis do Brasil’, que traz curiosidades sobre esses monumentos históricos. No entanto, percebo que existe uma repetição de duas edições da série. Portanto, gostaria de sugerir que os programas sejam diversificados aos finais de semana.”*

#### Processo nº 00112.001693/2019-17

*“Sou telespectador do Sem Censura. Fiquei feliz com as mudanças. O programa ganhou uma hora de duração, mas vocês reduziram a interatividade. Tem o telão e os telespectadores mandam mensagens. Eu participo desde o ano passado e todas as minhas perguntas eram respondidas. Agora, com os colunistas e com o tempo corrido, mal dá para mandar uma pergunta para os convidados responderem.”*



