



Relatório da Ouvidoria

10 de Junho a 10 de Julho
2019

Brasília

Ouvidora

Christiane Samarco

Ouvidores adjuntos

Ana Cristina Santos

Jayme Vasconcellos

Talita Cavalcante

Atendimento, Monitoramento e Gestão da Informação

Carlos Genildo

Daniel Teixeira

Edna Mamedio

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Juan Martel (Coordenador)

Tiago Martins

Comunicação

Lícia Marques

Wêdson França

Secretária

Sandra Scheiner

Análises do Ombudsman

Demandas do cidadão à Ouvidoria crescem quase 100%	5
Crescimento constante e consistente	6
Elogios saltam 500%	7
Cidadão satisfeito	7
1000 demandas a cada 80 dias	8
Reclamação nem sempre é insatisfação	9
Tema versus conteúdo jornalístico	9
Demonstrações de apreço pelos conteúdos até nas reclamações ...	10
Parabéns pra você! A TV Brasil Animada comemora 2 anos com os telespectadores	11
Maratona e estreias	12
Participação do público	12
Considerações do Ombudsman	12
Cobertura de todos os veículos e Ouvidoria engajada	13
Momento da Ouvidoria ultrapassa meta legal de exibição em 2019 ..	13
TV Brasil Animada leva EBC ao 4º lugar em audiência no DF	14
Reforma da Previdência em foco nos veículos EBC	15
Faltou serviço outra vez	16
Reincidência na falta de atenção ao internauta	17
O Antagonista que não é adversário	17
Acerto no “entenda”	17
O “Grande Dia”: Mercosul e UE assinam acordo de livre comércio ...	18
EBC nos Arraiás	19
Cidadão pergunta: É o fim da MEC AM?	21
Considerações do Ombudsman	22
Governo Agora: Audiência em alta com presidente na tela	23
TV Brasil no pódio com serviço para salvar vidas	23
Cidadão elogia jornalismo “sério, comprometido e de alta qualidade” ..	23

Boas Impressões	24
Documentários da TV Brasil em festivais internacionais.....	25
Tá faltando cuidado - parte 1.....	26
Tá faltando cuidado - parte 2.....	26
Cegueira coletiva	26
O dia em que o Ibope ouviu os surdos	27
Isenção e objetividade na cobertura do Orçamento Impositivo	27
Com a palavra, o estudante	28

Contribuições do cidadão

Rádios EBC	29
-------------------------	----

Plataformas Web	32
------------------------------	----

AGÊNCIA BRASIL	32
----------------------	----

PORTAL EBC	34
------------------	----

TV Brasil	35
------------------------	----

Quando a agilidade na resposta converte reclamação em elogio ..	38
---	----

Gestão EBC	40
-------------------------	----

Temas das demandas atendidas pela Ouvidoria neste período ..	40
--	----

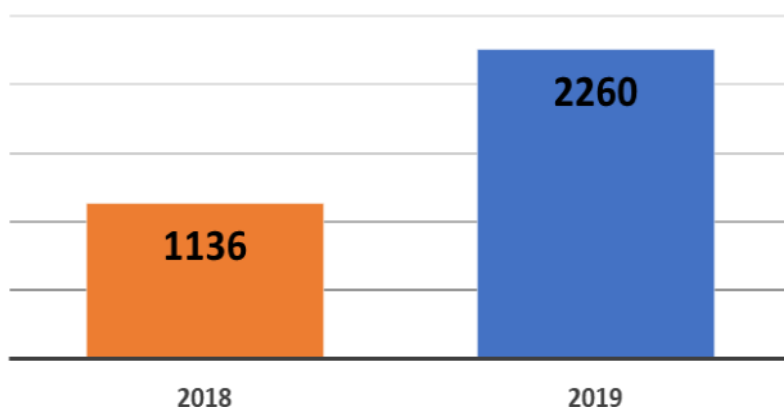
Agilidade e qualidade nas respostas ao cidadão.....	41
---	----

► Análises do Ombudsman

Demandas do cidadão à Ouvidoria crescem quase 100%

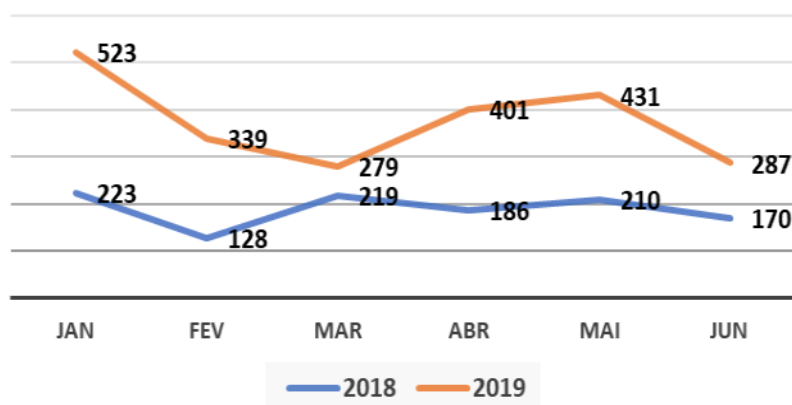
Nos primeiros seis meses de 2019, a **Ouvidoria da EBC** aumentou em exatos 98,94% o número de atendimentos realizados, em comparação com o semestre inicial de 2018. Os números comprovam a efetividade da **Ouvidoria** como canal de interação entre a **EBC** e o cidadão que acessa os conteúdos e serviços ofertados pela empresa. Durante todo este período, a área de atendimento não deixou um único demandante sem resposta dentro do prazo legal. Quando a atual gestão assumiu o setor, em setembro de 2018, havia um passivo de mais de 900 demandas pendentes de resposta, algumas abertas desde 2016.

Comparativo - 1º Semestre 2018/2019



O aumento do número de manifestações dirigidas à **Ouvidoria** tem sido constante e pode ser observado mês a mês. De janeiro a junho deste ano, não houve um só mês em que o número de demandas do cidadão tenha sido menor do que o registrado em igual período de 2018. Basta uma análise rápida do quadro que detalha o atendimento mensal para constatar a consistência do aumento da interação entre a **EBC** e seu público.

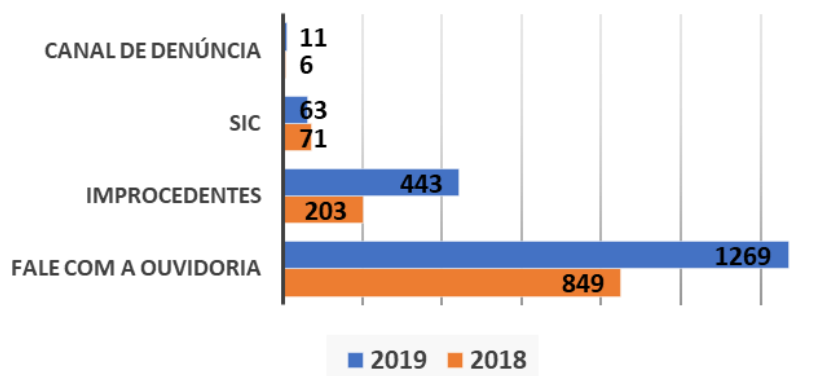
Comparativo Mensal - 1º Semestre 2018/2019



Crescimento constante e consistente

Só no **Fale com a Ouvidoria**, que acolhe demandas do público de todos os veículos **EBC** – rádios, **TV Brasil**, **Agência Brasil**, sites, **EBC Play** e **Radioagência** – foi de 50% o aumento do número de contribuições do cidadão.

Comparativo por Modalidade de Atendimento - 1º Semestre 2018/2019



Desde novembro do ano passado, a empresa passou a ofertar a barra de manifestação do e-OUV em todos os conteúdos disponibilizados na internet, para facilitar a participação do público com sugestões, reclamações, solicitações, elogios e denúncias com garantia de sigilo. É um convite ao cidadão para contribuir com sua opinião sobre produtos e serviços da **EBC** e seus veículos.

DÊ SUA OPINIÃO SOBRE A QUALIDADE DO CONTEÚDO QUE VOCÊ ACESSOU.



Manifestações por veículo - 1º Semestre 2019

Tipo de manifestação por plataforma/veículo - 1º Semestre 2019						
Veículo	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
TV	64	197	156	78	495	39,01%
Agência Brasil	114	100	66	77	357	28,13%
Rádios EBC	50	78	66	29	223	17,57%
Gestão EBC	6	10	60	12	88	6,93%
Portal EBC	4	10	9	13	36	2,84%
Veículos diversos	14	2	7	12	35	2,76%
Radioagência Nacional	1	15	5	1	22	1,73%
EBC Play	1	2	7	3	13	1,03%
Total	254	414	376	225	1269	100%

Elogios saltam 500%

Houve aumento em praticamente todos os tipos de manifestação do público dos veículos **EBC**, mas o que a análise das demandas mais evidencia é o apreço do cidadão pelos conteúdos e serviços ofertados. Tanto é assim, que o item que mais aumentou neste primeiro semestre foram os elogios, com crescimento de exatos 490,69%.



Agência Brasil - Processo nº 00112.002223/2019-62

“Sou assistente social de um CRAS [Centro de Referência de Assistência Social] da cidade de Juiz de Fora/MG. Muito boa a reportagem [Número de denúncias de violência contra idosos aumentou 13% em 2018](#), com uma linguagem simples e de fácil entendimento. Montei uma palestra para o grupo de idosos e para o grupo que recebe cesta básica mensalmente que coordeno. Foi muito rico usar os dados estatísticos contidos na reportagem. Parabéns! Obrigada por terem me ajudado com esse material considerado por mim muito rico.”

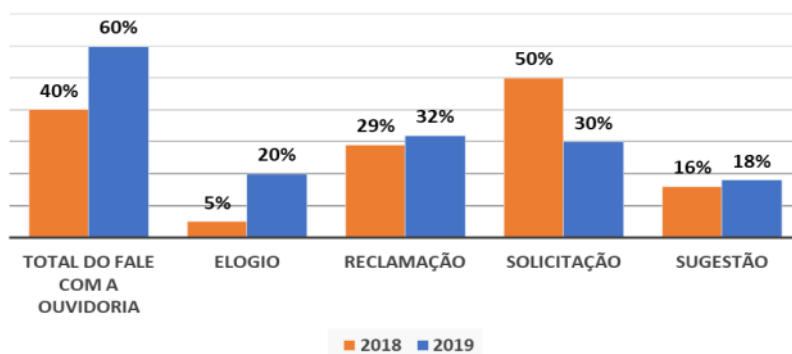
TV Brasil - Processo nº 00112.001946 /2019-44

“Parabenizo a programação da **TV Brasil**. Ontem vi [Faróis do Brasil](#) e [Parques do Brasil](#). Programas de excelente produção, trazendo belas imagens e curiosidades do nosso Brasil. Parabéns!”



Manifestações elogiosas como estas saltaram de 43 em 2018, para 254 este ano.

Comparativo - 1º Semestre 2018/2019



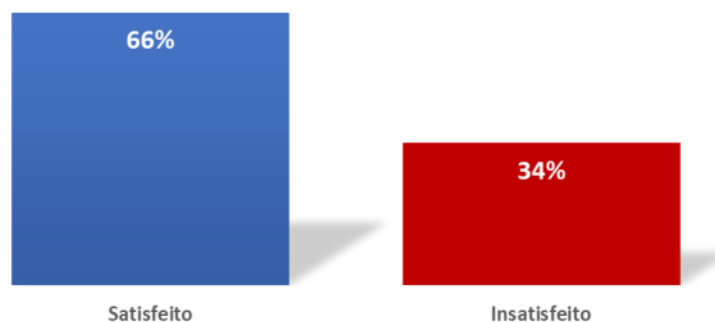
Cidadão satisfeito

A maioria dos cidadãos que se dirigem à **Ouvidoria**, seja para sugerir, criticar, pedir informações ou elogiar serviços e conteúdos ofertados pela **EBC**, declara-se satisfeita com as respostas que recebe. O nível de satisfação do público que interage com a **EBC** é atestado por pesquisa online disponibilizada pelo próprio sistema e-OUV, que afere não só a efetividade do atendimento da **EBC**, como de todas as ouvidorias do setor público.

A nota que o cidadão confere à **Ouvidoria da EBC** é superior à média obtida pelo conjunto de ouvidorias públicas que integram o sistema e-OUV. Ao longo do primeiro semestre deste ano, 66% do público que respondeu à pesquisa aprovaram o trabalho realizado.

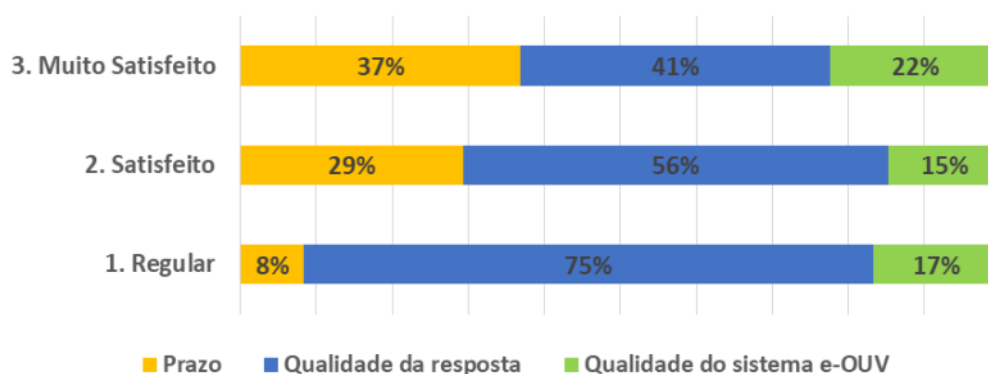
Este número é quase 10 pontos percentuais mais alto do que a média obtida pelas ouvidorias públicas federais neste primeiro semestre de 2019: 57,2%.

Nível de Satisfação



A agilidade no atendimento e, sobretudo, o cuidado com as respostas ao cidadão são as principais razões da satisfação do público com o tratamento recebido. O padrão de qualidade do trabalho desta **Ouvidoria** tem se mantido, com ligeira melhora na avaliação positiva em relação ao primeiro trimestre do ano. Naquela ocasião, 65% declararam-se satisfeitos com o nosso atendimento.

Motivo da satisfação/insatisfação



1000 demandas a cada 80 dias

Ao final dos primeiros 82 dias de 2019, a **Ouvidoria** contabilizou a demanda de número 1000. O ritmo das contribuições do cidadão continua seguindo o mesmo padrão. Nos 81 dias subsequentes, atingimos a marca de 2000 manifestações. A **Manifestação 2000** foi uma solicitação cadastrada em 13 de junho, em que o leitor pediu informações adicionais a uma matéria publicada pela **Agência Brasil**.

Processo nº 00112.002000/2019-03

“Informações referentes ao Encceja 2019 para PPL. Data de inscrição e da aplicação das provas.”

Resposta

“Prezado leitor, agradecemos o contato e informamos que as respostas de sua demanda constam nas seguintes matérias: [Número de inscritos para o Encceja 2019 tem aumento de 75%](#) e [Inscrições para o Encceja começam hoje pela internet.](#)”



Reclamação nem sempre é insatisfação

Houve aumento do número de reclamações do ano passado para cá, mas há que se considerar que isto se deve muito mais ao crescimento do interesse e da interação do cidadão com os veículos **EBC**, do que a uma eventual insatisfação do público com conteúdos e serviços ofertados. Esta constatação é visível nas manifestações enviadas à **Ouvidoria** pelo público de todos os veículos, especialmente leitores da **Agência Brasil**. Muitas das queixas e protestos referem-se aos temas ali expostos, e não à qualidade do material jornalístico apresentado. É o que ocorre nos comentários de internautas sobre matérias que trataram do VLT do Rio de Janeiro e do ProUni.



Agência Brasil - Processo nº 00112.002198/2019-17

Matéria: [VLT Carioca pede autorização para rescindir contrato com prefeitura](#)

Reclamação do leitor

“Mais uma vergonha, não termos o VLT. Usar o resgate do roubo dos políticos para pagar, como o do Cabral, embora não fosse prefeito.”

Agência Brasil - Processo nº 00112.001950 /2019-11

Matéria: [Inscrições para o ProUni começam na próxima terça-feira](#)

Reclamação do leitor

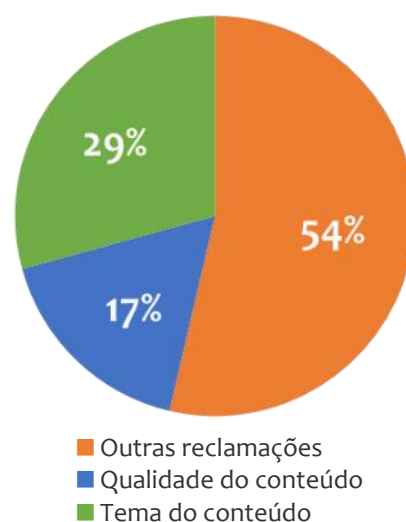
“Notas de corte no ProUni estão impossíveis de se atingir. Média 790. Se o ProUni é para todos, por que não disponibiliza uma média mais condizente com a situação do Brasil?”

Tema versus conteúdo jornalístico

Diante das várias críticas a projetos, programas, decisões dos Poderes da República e outros temas tratados nas matérias e entrevistas, sem que haja qualquer reparo à qualidade do conteúdo apresentado, esta **Ouvidoria** passou a adotar uma subdivisão das **reclamações** recebidas. Com esta medida, separamos as críticas que se referem apenas ao assunto abordado daquelas que tratam da qualidade dos conteúdos exibidos. No item classificado como “outras reclamações” estão, por exemplo, os problemas relacionados à qualidade do sinal de transmissão da **TV Brasil** e das rádios.

Ao longo do mês de junho, foram 169 manifestações e, deste total, 24,26% trouxeram reclamações do cidadão. Mas há que se ressaltar que o número de críticas efetivamente dirigidas aos serviços e conteúdos ofertados pela **EBC** soma apenas 17,16% das demandas enviadas à **Ouvidoria**. Isto porque 7,1% das contribuições do cidadão trouxeram reparos que dizem respeito tão somente ao tema abordado.

Junho 2019			
Outras reclamações	Qualidade do conteúdo	Tema do conteúdo	TOTAL DE RECLAMAÇÕES
22	7	12	41



Demonstrações de apreço pelos conteúdos até nas reclamações

A boa qualidade dos programas e do jornalismo dos veículos **EBC** tem sido reafirmada pelo público até mesmo quando o objetivo do contato com a **Ouvidoria** é fazer uma reclamação. Confira nos exemplos citados.

MEC AM - Processo nº 00112.002064/2019-04

Reclamação

“**TENHO 78 ANOS E SOU OUVINTE DA EBC DESDE 1948.** No site da **EBC**, a **Rádio MEC AM** aparece, há três dias, com essa informação: ‘502 Bad Gateway’. Está incomodando muito. **É SÓ PENSAR NA DONA DE CASA QUE ADORA FAZER OS TRABALHOS DE CASA CANTANDO E OUVINDO AS BOAS MÚSICAS QUE AJUDAM A TIRAR OS ESTRESSES DA VIDA**, assim como quem trabalha na internet. Rádio é cultura, e 90% dos ouvintes gostam de boas músicas e não de ouvir fofocas.”



MEC FM - Processo nº 00112.002175/2019-11



“O sinal da **MEC FM** não está chegando corretamente em minha residência. Eu prefiro utilizar um rádio portátil, mas, apesar de ter como ouvir no computador, eu não tenho a mobilidade de levar o meu aparelho para qualquer lugar e ouvir com facilidade. Ou seja, eu gostaria que, assim que possível, ajustassem a frequência e intensidade do sinal, para que eu possa apreciar a música clássica. **EU SOU UM GRANDE AMANTE DA MÚSICA CLÁSSICA, ADORO TODOS OS CONCERTOS E AMO A PROGRAMAÇÃO DA MEC FM**, mas eu me sinto incomodado com esse incidente. Então, por favor, solucionem. Minha residência fica localizada a, aproximadamente, 30 km da emissora, em linha reta.”

Radioagência Nacional - Processo nº 00112.002078/2019-10

Reclamação

“**SOU OUVINTE ASSÍDUO DA GRADE DE PROGRAMAÇÃO DA EBC, EM ESPECIAL, DE ALGUNS PROGRAMAS E QUADROS QUE UTILIZO COMO FONTE DE PESQUISAS.** É o caso, por exemplo, do quadro Viva Maria, com Mara Régia, que percebo atraso na atualização das postagens, na página. Solicito regularidade pois, assim, fica de forma mais verdadeira a contínua fonte de informação.”



TV Brasil - Processo nº 00112.001945/2019-08

“Há mais ou menos 3 meses que os canais **TV Brasil**, NBR, Canal Saúde e TV Escola não estão sintonizando no município onde moro. O que vocês fizeram? Sempre tive esses canais na TV aberta e de uma hora para outra os canais sumiram. Lamentável, pois **SEMPRE GOSTEI MUITO DA PROGRAMAÇÃO, PRINCIPALMENTE À NOITE, QUANDO ESTOU DESCANSANDO EM CASA. POR FAVOR, VERIFIQUEM ISSO!**”

Parabéns pra você!



comemora 2 anos com os telespectadores

Já são dois anos de sucesso, com a programação educativa e de entretenimento organizada por faixa etária, livre de publicidade induzindo ao consumismo, e com animações e programas reconhecidos pela qualidade do conteúdo. Estamos falando da **TV Brasil Animada**, que tem atrações como *O Show da Luna!*, *O Diário de Mika*, *Carrapatos e Catapultas*, *Zica e os Camaleões* e *Osmar – A Primeira Fatia do Pão de Forma*. Isso sem falar das séries *Gaby Estrella* e *Detetives do Prédio Azul*, e dos programas *Sésamo* e *Cozinhadinho*.



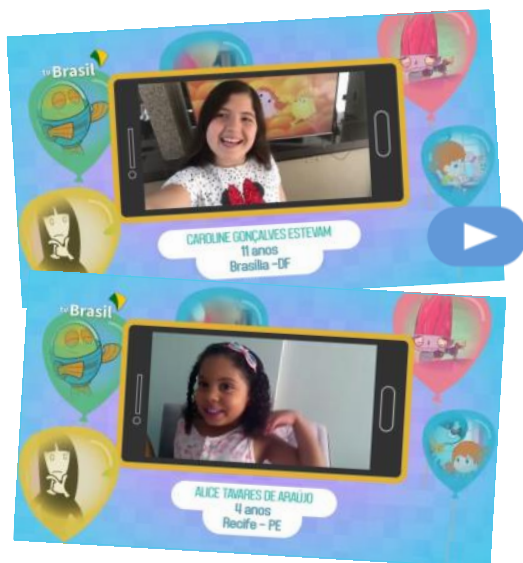
Com cerca de 60 horas semanais de conteúdo audiovisual para crianças e jovens, a **TV Brasil** tem a maior faixa infantil da TV aberta. São quase 11 horas por dia de desenhos e séries que reforçam valores como a não violência e a tolerância às diferenças. Isso sem falar na sessão especial que, das 7h30 às 9h30, reúne produções com todos os recursos de acessibilidade, como audiodescrição, legenda oculta, interpretação em LIBRAS e dublagem.

Maratona e estreias

Neste mês de aniversário, a **TV Brasil Animada** exhibe uma maratona com séries infantis, além de dois programas novos: a animação *Ada e Rói*, sobre dois amigos que gostam muito de desenhar e apagar, e *Lana e Carol*, uma série que conta a história do convívio entre adolescentes de diferentes classes sociais na cidade de Fortaleza.



Participação do público



Os fãs das atrações foram convidados a enviar vídeos para serem exibidos na programação da **TV Brasil** e as mensagens – autorizadas por adultos responsáveis – já estão no ar. Mais de mil vídeos foram recebidos. De acordo com Diana Landim, coordenadora de Promoções e Chamadas da **TV Brasil**, boa parte dos vídeos foi gravada em cidades do interior e em zonas rurais.

A **TV Brasil Animada** caiu no gosto não apenas das crianças, como de seus responsáveis. A Ouvidoria recebe, com frequência, elogios aos conteúdos da faixa infantojuvenil da emissora.

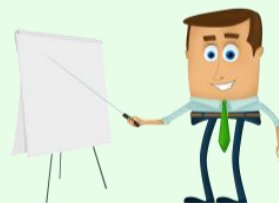
Elogio - Processo nº 00112.002193/2019-94

“Gosto da programação da **TV Brasil Animada**. Meus filhos acompanham a programação da emissora.”

Considerações do Ombudsman

A **TV Brasil Animada** é exemplo de como uma emissora estatal pode responder ao cidadão que contribui com seus impostos, entregando a crianças e adolescentes conteúdos culturais e educativos de qualidade. É precisamente este o público que se viu abandonado pelas TVs comerciais em março de 2014, quando foi proibida a publicidade voltada para a criança. As restrições afastaram os anunciantes e, com isto, a programação destinada a esta faixa específica perdeu os patrocínios e deixou de ser interessante para os canais privados.

Há mais de cinco anos, portanto, conteúdos infantis e infantojuvenis estão praticamente restritos às TVs por assinatura. Como a população de menor renda não tem acesso aos canais pagos, acentuou-se o papel e a responsabilidade cidadã da EBC de “apoiar processos de inclusão social e socialização da produção de conhecimento, garantindo espaços para exibição de produções regionais e independentes”, ao mesmo tempo em que “coopera com os processos educacionais e de formação do cidadão”. Tudo isto está previsto na Lei 11.652/2008, que criou a empresa. A **TV Brasil Animada** está de parabéns não apenas pelo aniversário, mas por cumprir o papel de devolver ao conjunto da sociedade os recursos que recebe do Estado.



Cobertura de todos os veículos e Ouvidoria engajada

O aniversário da **TV Brasil Animada** e o chamado para o envio dos vídeos foi notícia nas **Rádios EBC**, na **Agência Brasil**, e também no **Repórter Brasil**, da **TV Brasil**. Todos os veículos participaram da cobertura. A Ouvidoria também se engajou e o programa de rádio produzido pela equipe - **Momento da Ouvidoria** - tratou do aniversário da **TV Brasil Animada**.



Ouçá [aqui](#) o Momento da Ouvidoria.



Veja [aqui](#) o convite à criança para celebrar os dois anos da TV Brasil Animada.

Momento da Ouvidoria ultrapassa meta legal de exibição em 2019

Desde o início do semestre, peças do programa *Momento da Ouvidoria* têm sido exibidas diariamente nas rádios **Nacional AM**, **Nacional FM**, **Nacional da Amazônia** e do **Alto Solimões**. Esta é uma exigência prevista na Lei de Criação da **EBC** – nº 11.652/2008, segundo a qual cabe ao ouvitor “conduzir, sob sua inteira responsabilidade editorial, no mínimo 15 (quinze) minutos de programação semanal, a ser veiculada pela **EBC** no horário compreendido entre 6 (seis) e 24 (vinte e quatro) horas, voltada à divulgação pública de análises sobre a programação da EBC”.

Para bem cumprir a obrigação legal, sem com isto interferir na grade de programação das emissoras de rádio, esta **Ouvidoria** optou por fazer programetes de até dois minutos. Produzidos para informar o ouvinte sobre conteúdos dos veículos **EBC**, os programetes de rádio trazem análises e informações sobre produtos e serviços ofertados pela empresa, sempre levando em conta as demandas que os próprios ouvintes fazem chegar à **Ouvidoria**.

O balanço do primeiro semestre revela que a meta legal de exibição dos *Momentos da Ouvidoria* não apenas foi cumprida, como ultrapassada. Considerando as 26 semanas do primeiro semestre e os 15 minutos semanais obrigatórios, seriam necessárias 6 horas e 50 minutos de exibição. Ao longo destes últimos seis meses, o programa *Momento da Ouvidoria* totalizou exatas 8 horas, 25 minutos e 58 segundos.

Confira os números a seguir...



Momento da Ouvidoria - 1º Semestre 2019

Veiculação do Momento da Ouvidoria	1º Trimestre		2º Trimestre		Total 1º Semestre 2019		
	Quantidade de eventos	Duração	Quantidade de eventos	Duração	Quantidade de eventos	Duração	%
NAC FM	100	0:57:26	51	1:35:43	151	2:33:09	30,27%
NAC AM	216	1:46:10	40	1:15:24	256	3:01:34	35,88%
NAC OC	194	1:37:56	38	1:13:19	232	2:51:15	33,85%
Total	510	4:21:32	129	4:04:26	639	8:25:58	100%

TV Brasil Animada leva EBC ao 4º lugar em audiência no DF

A **TV Brasil Animada** voltou a superar a marca de 2 pontos de audiência no **Distrito Federal** no mês de junho. Os melhores resultados ocorreram no dia 10, quando o índice se manteve acima de 1 ponto e chegou a alcançar 2,03% durante a exibição do *Show da Luna!*. O sucesso explica o porquê de a **TV Brasil** ter permanecido isolada na 4ª posição entre as emissoras abertas no **Distrito Federal**, entre 13h56 e 15h02 daquela segunda-feira.

As edições especiais da **TV Brasil Animada** também fizeram sucesso, melhorando a média diária de audiência nas três praças (Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília). Nos dias 12 e 28 de junho, por exemplo, a faixa obteve 0,66% de média e sustentou um pico de 1,40% no DF.



Reforma da Previdência em foco nos veículos EBC

Tema prioritário para o governo e de interesse do cidadão, a reforma da Previdência foi aprovada em primeiro turno na Câmara dos Deputados. As manchetes dos veículos **EBC** não deixam dúvidas de que o assunto foi, com razão, grande destaque da cobertura jornalística nos meses de junho e julho. Com o objetivo de informar o público de maneira isenta e completa, as matérias veiculadas trouxeram análises de especialistas, repercussão entre autoridades, opinião do povo, números, infográficos e fotos.

Para mostrar a complexidade da cobertura, a **Agência Brasil** reuniu mais de 100 matérias na tag [Reforma da Previdência](#) no período em análise. Na noite do dia 10 de julho, quando o texto-base foi aprovado, a **Agência Brasil** disponibilizou nas matérias o vídeo da Câmara dos Deputados com a transmissão ao vivo da votação. Só faltou avisar o leitor da transmissão ao vivo no título da matéria ou no texto da manchete da capa.



O aviso ficou escondido. Veio apenas no chapéu da home. Assim, sem a indicação da transmissão nos endereços das matérias na internet (URL), não foi possível agregar à **Agência** a audiência do internauta que buscava páginas que estivessem veiculando o assunto ao vivo. A falta da palavra “vivo” ou dos verbos “acompanhe” ou “veja”, nos títulos das matérias, compromete não só o esforço da equipe em publicar os vídeos da Câmara, mas também o ganho de audiência. Nem todos os acessos ocorrem por meio da capa, e sim pelos sites de busca da web. Daí a importância de uma URL bem elaborada. Outros sites souberam aproveitar melhor o vídeo da TV Câmara.

Da Câmara, a repórter da Rádio Nacional Kariane Costa acompanhou a votação e fechou o texto final da cobertura.

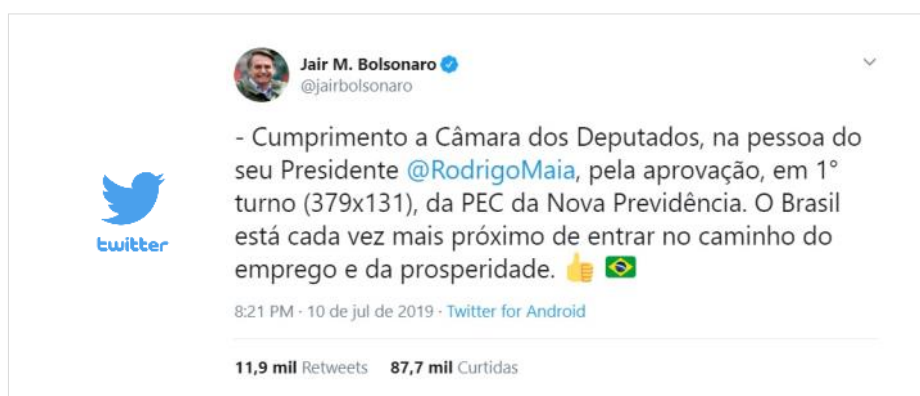


Acesse [aqui](#) o áudio da matéria [Texto-base da reforma da Previdência é aprovado na Câmara por 379 votos a 131](#).

Não só. Ela também fez matérias sobre o clima do plenário na sessão de votação, para melhor informar os ouvintes da **Nacional**. O tuíte do presidente sobre a vitória do governo no Congresso também foi destaque na Rádio.



Acesse [aqui](#) o áudio da matéria [Pelo Twitter, Bolsonaro cumprimenta Maia pela aprovação do texto-base da reforma da Previdência](#).



Na véspera da aprovação, quando a matéria começou a ser votada no plenário, a **TV Brasil** fez entradas ao vivo no plantão do *Repórter Brasil* e durante o *Cenário Econômico*, para manter a cobertura atualizada. No *Repórter Brasil*, mais informação para o telespectador. A votação foi acompanhada pelas equipes até a madrugada. No dia seguinte, mais atenção ao longo de toda a programação. O destaque fica para a coordenação entre as equipes do Rio de Janeiro e de Brasília, que viabilizou a entrada ao vivo, durante o programa *Stadium*, da repórter Mariana Jungmann, entrevistando o ministro da Casa Civil, Onyx Lorenzoni, direto da Câmara dos Deputados.

É a **TV Brasil** com agilidade na cobertura dos fatos, para levar ao telespectador informação atualizada e de qualidade.

Faltou serviço outra vez

JOSE ROCHA	LEO MOTTA
JOSEILDO RAMOS	LEONARDO MONTEIRO
LEUR LOMANTO JR.	LINCOLN PORTELA
LIDICE DA MATA	LUCAS GONZALEZ
MARCELO NILO	LUIS TIBÉ
MARCELO MARINHO	MARCELO ÁLVARES
MARIONEGROMONTE	MARGARIDASALOMÃO
NELSON PELLEGRINO	MAURIO HERINGER
OTTO ALENCAR	MAURO LOPES
PASTOR ISIDÓRIO	MISABEL VARELLA
PAULO AZI	NEWTON CARDO SO JR.
PAULO MAGALHÃES	ODAIR CUNHA
PROFESSORA DAYANE	PADRE JOÃO
RAIMUNDO COSTA	PATRUS ANANIAS
RONALDO CARLETO	PAULO ASHACKEL
TITO	PAULO GUEDES
ULDIRICO JUNIOR	PINHEIRINHO
VALDIR ASSUNÇÃO	REGINALDO LOPES
WALDENOR PEREIRA	RODRIGO DE CASTRO
ZÉ NESTO	ROGÉRIO CORREIA
MINAS GERAIS	STEPANO AGUIAR
ALÉXIS NEVES	SUSTENENTEGONZAGA
ALÉXIS SILVA	TIAGO MITRAUD

Foto: Fabio Rodrigues Pozzebom/Agência Brasil

A **Agência Brasil** ficou devendo ao público a lista do voto a voto dos deputados na aprovação do texto-base da reforma da Previdência em primeiro turno. Um serviço importante para o cidadão-eleitor que deseja acompanhar a atuação do seu deputado ou da bancada de seu estado. Na mesma noite do dia 10, às 20h31, a Câmara publicou o voto a voto.

Reincidência na falta de atenção ao internauta

O último Relatório da **Ouvidoria** trouxe nota de um leitor que queria saber como cada deputado havia se posicionado nas votações da reforma administrativa na Câmara. A **Agência Brasil** só incluiu o *link* do voto a voto na matéria dois dias após a publicação do texto, depois de um leitor reclamar da falta da lista.

Neste primeiro turno da reforma previdenciária, a Câmara disponibilizou a lista da votação às 20h51, exatos 16 minutos após a publicação da matéria no Portal da **Agência Brasil**. Bastaria, portanto, meia hora, para que a matéria fosse atualizada com a lista do voto a voto, ou novo conteúdo fosse publicado com a informação adicional sobre os votantes.

Desta vez, ninguém reclamou à **Ouvidoria**. Quem procurou a informação na **Agência Brasil** e não encontrou deve ter buscado a notícia em outro veículo.

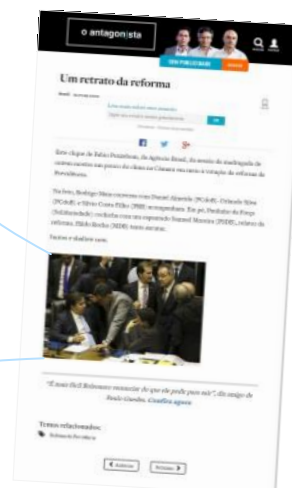


O Antagonista que não é adversário

Contrariando a definição do dicionário, o site *O Antagonista* não se portou como opositor ao eleger uma foto da **Agência Brasil** como o melhor retrato do clima da negociação política da reforma da Previdência no plenário da Câmara. Um baita elogio.



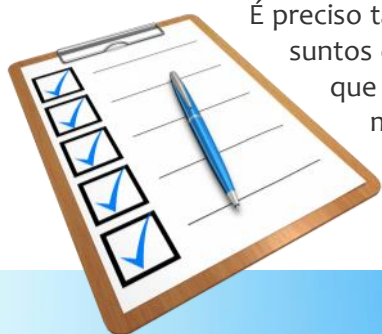
Foto: Fabio Rodrigues Pozzebom/Agência Brasil



A imagem, capturada pelos olhos do repórter fotográfico Fabio Rodrigues Pozzebom, mostra Rodrigo Maia conversando com Daniel Almeida (PCdoB). Orlando Silva (PCdoB) e Silvio Costa Filho (PRB) também acompanhavam o bate-papo. Paulinho da Força (Solidariedade) aparece em pé ao lado dos deputados Samuel Moreira (PSDB), relator da reforma, e Hildo Rocha (MDB).

O resultado do trabalho revela a sensibilidade do profissional da **EBC** e o reconhecimento, pela mídia, da qualidade da cobertura fotojornalística e do produto entregue pela **Agência Brasil**.

Acerto no “entenda”



É preciso também reconhecer quando o conteúdo ofertado está no rol dos assuntos de interesse do cidadão. Um dos acertos da cobertura foi a **matéria** que cita os principais pontos do texto da reforma aprovado neste primeiro turno. A reportagem explica, entre outros pontos, como ficam a regra de transição, a aposentadoria rural, a situação dos professores, os benefícios de Prestação Continuada (BPC). Esclarecimento necessário num momento de mudança.

O “Grande Dia”: Mercosul e UE assinam acordo de livre comércio

As atenções voltaram-se neste mês de junho para Bruxelas, onde Mercosul e União Europeia assinaram acordo de livre comércio, após 20 anos de negociação. Juntos, os dois blocos reúnem 32 países e cerca de 750 milhões de consumidores em potencial. Os veículos **EBC** acompanharam o assunto e conseguiram mostrar ao público a relevância desta parceria.

A **Agência Brasil** noticiou cada minuto do pronunciamento do chanceler brasileiro Ernesto Araújo em 28 de junho, por meio de um “siga” em tempo real. O site trouxe ainda um [link](#) para a transmissão ao vivo da Associação Internacional de Jornalistas no YouTube. Nas redes sociais, os internautas usaram a expressão “Grande Dia”.

Os leitores da **Agência Brasil** gostaram da cobertura:

Processo nº 00112.002156/2019-86

Agência Brasil - Elogio

“Deixo os parabéns pelo trabalho na reportagem [Mercosul e UE fecham maior acordo entre blocos do mundo](#). A carência, no país, de trabalhos isentos e ricos como este é notável!”

Na **TV Brasil**, programas jornalísticos diários, como o *Repórter Brasil*, *Governo Agora* e *Brasil em Dia*, noticiaram o acordo. A expectativa das autoridades é de que, com a abertura do mercado, a competitividade do Brasil no exterior aumente, impulsionando a economia. A cobertura completa incluiu até a repercussão, nas redes sociais, entre os principais líderes dos dois blocos.



A **Rádio Nacional** também fez boa cobertura do assunto, divulgando comentários do presidente Jair Bolsonaro e avaliações dos ministros Ernesto Araújo e Tereza Cristina, da Agricultura, setor da economia em que se projeta ganhos com o acordo. O programa *Revista Brasil* entrevistou Clayton Vinicius Pegoraro, especialista em direito das relações econômicas internacionais, da Escola Superior de Advocacia. O professor chamou a atenção para o tempo de consolidação do acordo, ao destacar que a assinatura é apenas a etapa inicial.

O impacto sobre a comercialização de bebidas e de carnes também foi tema das matérias. A preocupação dos fabricantes brasileiros de bebidas com um suposto prejuízo em razão da eventual proibição do uso do nome “espumante” nos rótulos nacionais também foi matéria nas Rádios EBC.

EBC nos Arraiás

A aposta da **EBC** nos festejos juninos, valorizando a cultura e cumprindo a obrigação legal de divulgar conteúdos regionais, fez sucesso. Os veículos da casa produziram matérias especiais que se destacaram na audiência. De acordo com o Calendário Nacional de Eventos do Ministério do Turismo, 119 festejos juninos ocorrem este ano em todo o país. Uma das mais tradicionais festas da cultura brasileira, o São João é um incentivo ao turismo e à economia, principalmente no Nordeste. Só as cidades de Caruaru e Campina Grande receberam, no total, cerca de 5 milhões de pessoas e movimentaram mais de R\$ 400 milhões.



Com o especial multimídia *A Agência Brasil nos Arraiás*, o site conta um pouco da história do forró e fala da diferença entre xote, xaxado e baião, além de mostrar os campeonatos de quadrilha e destacar as comidas típicas. Um player, com mais de 15 minutos de trilha sonora, traz várias músicas de Luiz Gonzaga que nos fazem viajar até o Nordeste, berço dos festejos juninos no país.

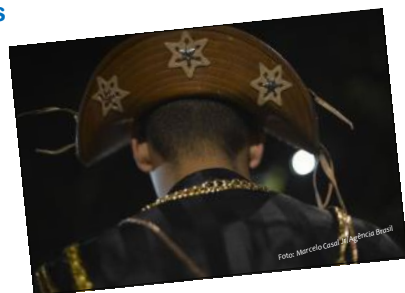
As *belíssimas imagens* do repórter fotográfico Marcello Casal Jr. revelam a grandiosidade das quadrilhas e dão ainda mais colorido ao especial. Um vídeo exibe o que não pode faltar numa roupa de festa junina. Em outro, a professora de gastronomia do Senac Luiza Buscariolli ensina a fazer Maria Isabel, comida típica nordestina que mistura arroz com carne-de-sol.



Foto: Marcello Casal Jr/Agência Brasil



“As belíssimas imagens do repórter fotográfico Marcello Casal Jr. revelam a grandiosidade das quadrilhas e dão ainda mais colorido ao especial”



De olho em quem não viajou, a **TV Brasil** programou uma faixa especial. A *TV Brasil nos Arraiás* foi exibida de 21 a 30 de junho, com mais de 50 horas de atrações da mais pura cultura nordestina, com forró, baião, xaxado e xote. As apresentações foram registradas em parceria com as emissoras públicas TV Pernambuco e TVE Bahia.

A alegria junina de Caruaru e Salvador ganhou a tela da **TV Brasil**, com shows de Elba Ramalho, Fagner, Geraldo Azevedo, Alceu Valença, Orquestra Popular da Bahia, Mastruz com Leite, entre outros, que colocaram o telespectador para dançar forró.

Alguns programas também integraram a faixa temática. *Música Animada*, *Antenize* e *Brasil Caipira* tiveram episódios especiais de São João. Entre os destaques, as exibições, no dia 22/06, do *TV Brasil nos Arraiás* (noturno) e do *Antenize*, e o *Música Animada* do dia 28/06. O resultado apareceu na audiência. A Coordenação de Análise, Pesquisa e Monitoramento de Audiência contabilizou mais de um milhão de domicílios ligados na **TV Brasil**, no Rio de Janeiro, em São Paulo e Brasília.

Nas **Rádios EBC**, um dos destaques foi a segurança da população nas festas juninas. O *Repórter Nacional Amazônia* falou da [operação dos bombeiros do Amapá em pontos de venda de fogos de artifício](#), tema que se configura não só como informação, mas também prestação de serviços.

Os [cuidados com fogueiras e fogos de artifícios](#) foram reforçados pelo *Tarde Nacional*, da **Rádio Nacional AM**, com entrevista do capitão Wilson Souza Mendes do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

A programação das **Rádios EBC** também levou em conta o público infantil. As crianças foram o alvo de um especial veiculado nas ondas da **MEC**. O [programa Rádio Animada](#), com boa trilha sonora, contou a história do Boi de São João.

O *Repórter Nacional Amazônia* trouxe matéria sobre uma grande festa junina em Roraima, com o título “Boa Vista se prepara para o Maior Arraial da Amazônia.” Os [festejos em Manaus](#) também ganharam destaque, com programação em 12 bairros diferentes.



Em vídeo, a professora de gastronomia do Senac Luiza Buscariolli ensina a fazer Maria Isabel, comida típica nordestina que mistura arroz com carne-de-sol



Cidadão pergunta: É o fim da MEC AM?

Processo nº 00112.002290/2019-87

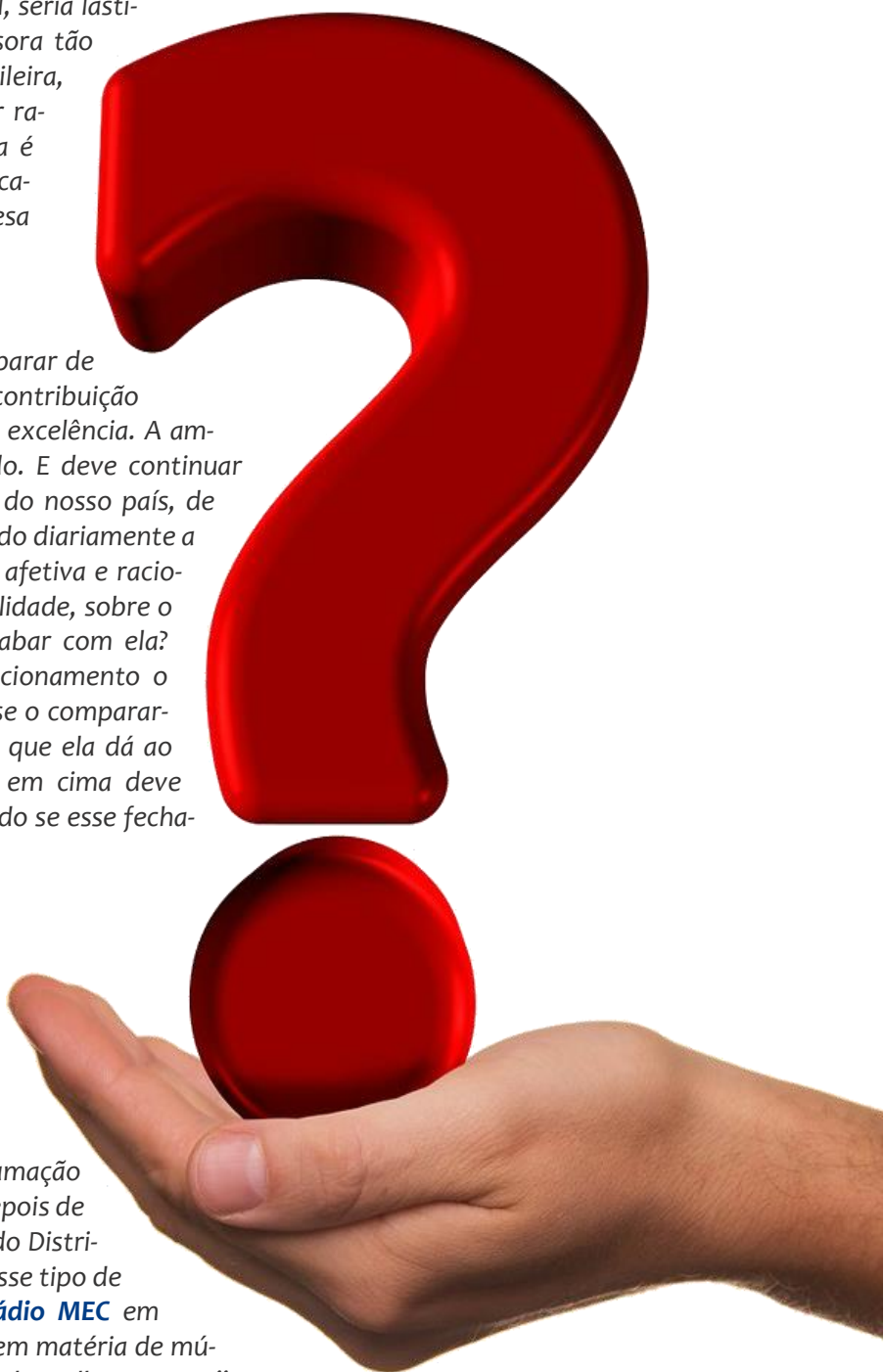
“Há alguns dias, órgãos de imprensa noticiaram a assinatura de um decreto do Presidente Bolsonaro, que estaria extinguindo a **Rádio MEC**. Não encontrei apoio para essa notícia em nenhum órgão oficial, inclusive no portal da **EBC**. Como era de se esperar, houve muita gente reclamando, em razão da tradição da **Rádio MEC** na história da radiofonia brasileira. Minha manifestação se divide em duas perguntas: quanto de verdade existe nessa história? E por que não houve desmentidos, caso não seja a notícia verdadeira? Do ponto de vista cultural, seria lastimável a extinção de uma emissora tão importante para a cultura brasileira, sobretudo se isso ocorresse por razões econômicas, já que cultura é investimento e apoio para a educação nacional nunca é uma despesa a merecer cortes.”

Processo nº 00112.002314/2019-06

“Por que a **MEC AM** do Rio vai parar de funcionar? A rádio traz uma contribuição cultural, educacional musical de excelência. A amplitude dela atinge o Brasil todo. E deve continuar contribuindo para a integração do nosso país, de nossa identidade cultural. Ouvindo diariamente a **MEC AM**, eu me sinto de forma afetiva e racional informada sobre a nossa realidade, sobre o nosso povo. Então, por que acabar com ela? Com a continuação de seu funcionamento o custo econômico é bem menor se o compararmos aos benefícios, aos ganhos que ela dá ao nosso país. Roquette Pinto, lá em cima deve estar muito triste, muito chateado se esse fechamento se concretizar.”

Processo nº 112.002310/2019-10

“Vejam a possibilidade de colocar a **Rádio MEC** em FM para Brasília. A pouco tempo ocorreu a extinção de uma estação de Rádio aqui no Distrito Federal (a Super Rádio FM, 89.9), onde transmitia em sua programação músicas eruditas e clássicas, e depois de seu encerramento a população do Distrito Federal não mais conta com esse tipo de programação, só restando a **Rádio MEC** em AM. Em síntese, ficamos órfãos em matéria de música para o espírito numa qualidade melhor em FM.”

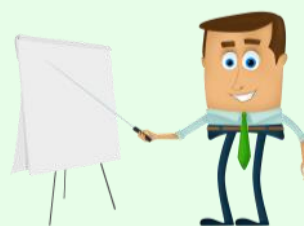




Diante das várias manifestações que os ouvintes fizeram chegar à **Ouvidoria**, indagando a veracidade da notícia sobre o fechamento da **Rádio MEC AM**, a direção da empresa divulgou um EBC Informa para esclarecer que “não há, até o momento, definição sobre o encerramento das atividades de quaisquer uma das emissoras geridas pela **Empresa Brasil de Comunicação**”. A nota diz ainda que as rádios estão passando por uma reestruturação que visa a ampliar o alcance das emissoras, racionalizar custos e ganhar eficiência.

Considerações do Ombudsman

O grande desafio do gestor público é reduzir custos sem cortar serviços. No caso da **EBC**, este desafio é ainda maior, pois alguns serviços e conteúdos de qualidade só a empresa produz e entrega ao cidadão. Isto vale para a **MEC AM**, primeira rádio do Brasil, no ar desde 1923, difundindo a cultura nacional. Literatura todos os dias, radiodramaturgia, chorinho, música regional, instrumental e de concerto, só na rádio **MEC AM**. O apreço do público se dá, sobretudo, porque nenhuma outra emissora tem programação semelhante. Nem poderia. O acervo da rádio reúne preciosidades em 50 mil registros e produções, com um patrimônio de gravações de depoimentos que vão de Getúlio Vargas a Monteiro Lobato, passando por crônicas de Cecília Meireles e Manuel Bandeira. Pioneirismo, história e cultura que a **EBC** se esforça para manter no ar.



Governo Agora

Audiência em alta com presidente na tela

A solenidade de assinatura da Medida Provisória para o confisco de bens de traficantes foi transmitida ao vivo, pela **TV Brasil**, no dia 17 de junho. A cerimônia entrou na programação como uma edição do **Governo Agora** e, enquanto esteve no ar – das 17h58 às 18h09, garantiu pico de audiência no Rio de Janeiro, em São Paulo e em Brasília. De acordo com a Coordenação de Análise, Pesquisa e Monitoramento de Audiência, no DF o aumento foi mais relevante, chegando a 1,10%.



TV Brasil no pódio com serviço para salvar vidas



Campanha "Maio Amarelo" conscientiza sobre cuidados no trânsito

O Observatório Nacional de Segurança Viária premiou a **TV Brasil** com a medalha de bronze pela cobertura jornalística da campanha Maio Amarelo. Maio é o mês de prevenção aos acidentes de trânsito, e a **EBC** exibiu uma série de reportagens sobre o assunto. *Brasil em Dia*, *Governo Agora* e *Repórter Brasil* chamaram a atenção da sociedade para os perigos e os cuidados que devemos ter no trânsito, seja como pedestre ou motorista. Prestação de serviço em forma de notícia, salvando vidas.

Cidadão elogia jornalismo

“sério, comprometido e de alta qualidade”

O público reconhece a excelência dos conteúdos produzidos e veiculados pela **TV Brasil**. Os elogios que chegam à Ouvidoria refletem o apreço e o respeito pela emissora.

Processo nº 00112.002197/2019-72

*“A **EBC**, como sempre, se propondo a prestar um serviço informativo de qualidade. Direcionando seu grupo de comunicação para pautas de cunho socioeconômico e cultural com uma abordagem séria, direta e imparcial. Sua programação distingue-se dos outros veículos de comunicação com temáticas atuais, de alta qualidade em seu conteúdo. Grupo jornalístico sempre sério e comprometido com a pauta social e consonante com o resto do mundo.”*



Boas Impressões

As entrevistas com o ministro da Defesa, general Fernando Azevedo e Silva, e com o cantor Jorge Vercillo foram destaque do programa *Impressões*, conduzido pela jornalista Roseann Kennedy.

Em edição extraordinária do programa, a entrevista com o ministro abordou uma suposta troca de mensagens entre o ex-juiz Sergio Moro e promotores da Lava Jato. O ministro afirmou que o hackeamento de mensagens tem de ser tratado como crime e cobrou uma apuração rápida do caso.

Os telespectadores gostaram e pediram mais divulgação do programa:

Processo nº 00112.002008/2019-61

*“Excelente a entrevista com o Ministro da Defesa. Porém, a **TV Brasil** poderia divulgar melhor sua programação nas redes sociais, para que possamos sintonizar o canal no horário e assistirmos aquilo que tivermos interesse. No mais, tá tudo ótimo.”*

A Gerência Executiva de Telejornalismo e a Gerência de Crossmedia responderam a demanda e mostraram que o produto foi divulgado nas redes sociais:

*“Em nossos perfis no **FACEBOOK**, **TWITTER** e **INSTAGRAM** o programa recebeu divulgação. É importante reforçar que, nas redes sociais, o conteúdo de divulgação nem sempre chega às pessoas no momento da publicação. Concordamos que a entrevista com o ministro da Defesa poderia ter tido mais destaque. Porém, lembramos que, como se trata de um material jornalístico produzido com agilidade, nem sempre o tempo para divulgação é o necessário.”*

Já a entrevista com o cantor Jorge Vercillo repercutiu na mídia comercial, que registrou a satisfação do público da **TV Brasil**.



Documentários da TV Brasil em festivais internacionais

O Festival Internacional 'The Lift-Off Sessions' vai exibir, em sua programação, dois documentários da **TV Brasil**: *Luthiers - Mãos Que Soam A Vida* e *Folia de Reis*. Este último também foi selecionado para o Festival First-Time Filmmaker Sessions. Os festivais online são promovidos pela Pinewood Studios, no Reino Unido.



Luthiers - Mãos Que Soam A Vida mostra a história dos luthiers, artistas que estão por trás dos instrumentos que brilham nos palcos. Com três episódios de 26 minutos cada, a série documental mostra o processo criativo desses artesãos e o amor pelo ofício. A série inédita foi finalizada em maio deste ano e deve estreiar em agosto na **TV Brasil**.

Folia de Reis foi exibido pela primeira vez em 2018, na **TV Brasil**. Produção própria da EBC, o documentário revela os bastidores da festividade cultural popular que atravessa gerações e é considerada patrimônio imaterial em várias regiões do país.



Os projetos são da Diretoria de Conteúdo e Programação (DICOP).

Tá faltando cuidado - parte 1

Faltaram à aula de português. Com a última reforma ortográfica, sumiu o acento dos ditongos abertos 'éi' e 'ói' das palavras paroxítonas. Coreia não tem mais acento.



Tá faltando cuidado - parte 2

Em outro tweet, os autores faltaram à aula de história. Rondon – seja o marechal ou o Projeto – é grafado com 'n' e não 'm'. E o erro foi destacado logo na hashtag... #umapena



Cegueira coletiva

No dia 8 de julho, na edição do meio-dia do *Governo Agora*, o sinal do desleixo apareceu ao fundo da imagem da redação do Rio de Janeiro, onde uma repórter dava informações sobre a restituição do Imposto de Renda. O assunto é de interesse do cidadão, mas a notícia acabou ofuscada por um copo plástico em movimento, rodando em cima da bancada da redação, logo atrás da repórter. O vídeo era gravado, mas ninguém viu. A repórter estava de costas, mas o cinegrafista não enxergou e os editores de vídeo e texto também não.

Sabemos que o local não é um estúdio. Um papel em cima da mesa é normal. Lixo já é demais...



O dia em que o Ibope ouviu os surdos

Ultrapassar um ponto no Ibope não é tarefa simples para nenhum programa de televisão. Hoje em dia, com tantos canais disponíveis, emissoras abertas e fechadas competem minuto a minuto pela audiência.

O *Repórter Visual*, primeiro programa jornalístico diário criado para levar informação à comunidade de surdos, teve desempenho considerado bom nos meses de junho e julho, com médias de 0,78% em Brasília e 0,43% no Rio de Janeiro. Mais que isto: no dia 5 de julho, a audiência chegou ao pico de 1,07%. Entre as reportagens exibidas, uma trazia dicas de um endocrinologista para manter a saúde em dia.



Com o *Repórter Visual*, a **TV Brasil** cumpre o papel de ser mais inclusiva, ampliando o acesso dos cidadãos surdos aos meios de comunicação. E o Ibope ouviu esse público, de quase 10 milhões de telespectadores em todo o país.

Isenção e objetividade na cobertura do Orçamento Impositivo

A **Agência Brasil** noticiou toda a tramitação da Emenda Constitucional 100, a do orçamento impositivo. A norma, que passa a vigorar em 2020, determina a execução obrigatória das emendas apresentadas pelas bancadas estaduais e do Distrito Federal ao Orçamento da União até um valor-limite vinculado à receita líquida.

O leitor gostou do que viu publicado e elogiou a [matéria](#) da aprovação da emenda na Câmara.

Elogio - Processo nº 00112.001967/2019-60

*“A matéria [Plenário da Câmara aprova PEC do Orçamento Impositivo](#) da **Agência Brasil** foi a melhor que vi sobre o assunto. Foram isentos, objetivos e muito assertivos. Parabéns!”*



Com a palavra, o estudante

Os leitores da **Agência Brasil** são atentos. Isso não se pode negar. Como fornecedora de conteúdo para a mídia, é fonte de informação de jornalistas experientes e iniciantes na carreira, o que torna o público ainda mais crítico.

Uma repetição de palavra publicada no quarto parágrafo da matéria **Um em cada cinco brasileiros usa o celular enquanto dirige** não passou despercebida aos olhos de um estudante de jornalismo. E ainda que com muito carinho, ele não hesitou em apontá-la.

Mensagem - Processo nº 00112.002116/2019-34

*“Vim apenas falar de um texto que teve uma leve redundância em uma oração. Minha solicitação é, na verdade, mais uma sugestão de correção. O texto se refere à seguinte chamada: ‘Um em cada cinco brasileiros usa o celular enquanto dirige’, do caderno de saúde. A oração é a seguinte: [...] ‘consumo abusivo de álcool abusivo, consumo de álcool em qualquer dose e multa por excesso de velocidade’. Abusivo está escrito duas vezes. poderia ser consumo abusivo de álcool ou consumo de álcool abusivo. Isso acontece e é normal. Bom, sou apenas um acadêmico de Jornalismo que está prestes a se formar. Já analisei o site da **Agência Brasil** para dissertações e é muito bom. Enfim, um abraço a todos e espero ter ajudado.”*

Resposta

“A matéria foi alterada para correção do erro indicado pelo leitor. Agradecemos a colaboração.”

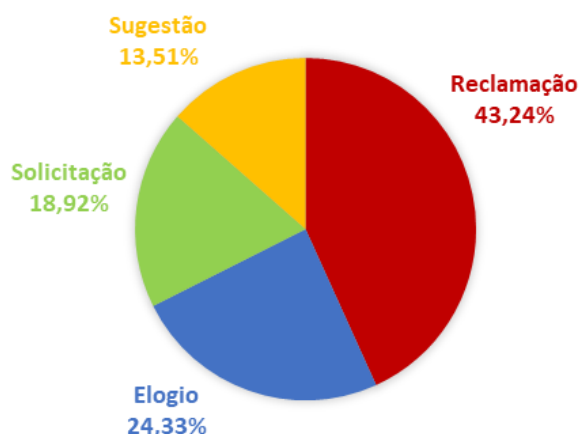


▶ Contribuições do cidadão

Rádios EBC

Ao longo do período entre 10 de junho e 10 de julho de 2019, o público das **Rádios EBC** enviou à **Ouvidoria** 37 manifestações. Veja os tipos de manifestações recebidas.

Manifestação	Quantidade
Reclamação	16
Elogio	9
Solicitação	7
Sugestão	5
Total	37



Das oito emissoras de rádio da **EBC**, cinco foram objeto de manifestações dos ouvintes. A **Radioagência Nacional** recebeu cinco contribuições e todas elas trouxeram queixas.

A despeito das críticas numerosas, não faltaram elogios, especialmente à programação diferenciada da **Rádio MEC**.

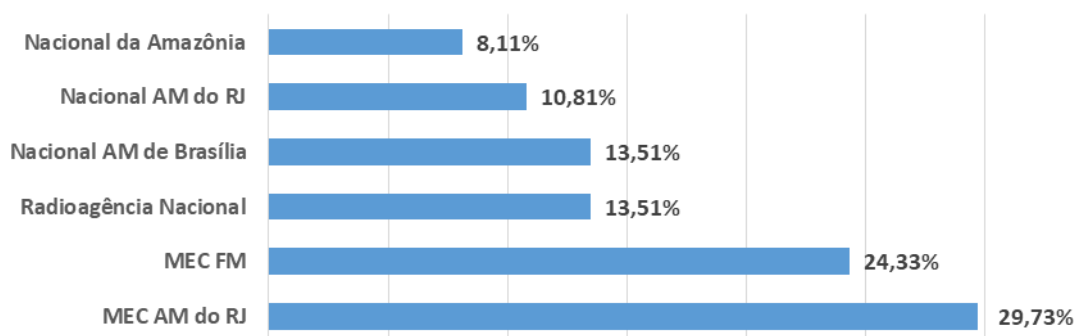
Elogio - Processo nº 00112.002085/2019-11

*“Parabéns à **Rádio MEC**! Acabei de apreciar a ópera completa deste domingo 23 de junho, uma escolha interessantíssima da programação. Adoro ouvir **MEC FM** durante toda a semana - manhã, tarde ou noite, nos bons tempos ouvia os incríveis programas da madrugada e matinas (Som infinito/música sacra...) sempre ligada. Uma ótima ideia, e muito bem apresentada pelo locutor maravilhoso é o programa de variedades entre 18h-19h durante a semana. Acompanho em casa, na rua, no ônibus... Sempre escutando a rádio de Música Clássica do Brasil... este nosso oásis de cultura, bom gosto e paz”*

A tabela abaixo traz o quantitativo de mensagens por tipo de manifestação.

Veículos Rádios e Radioagência Nacional	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
MEC AM do RJ	2	5	2	2	11
MEC FM	3	3	1	2	9
Radioagência Nacional	0	5	0	0	5
Nacional AM de Brasília	1	2	1	1	5
Nacional AM do RJ	2	0	2	0	4
Nacional da Amazônia	1	1	1	0	3
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	9	16	7	5	37

Porcentagem de manifestações por emissora de rádio e Radioagência Nacional



Reclamações decorrentes do atraso da atualização do programa *Viva Maria* na internet somaram 60% do total de queixas dirigidas à **Radioagência** que chegaram à **Ouvidoria** no período analisado neste relatório.

Reclamação - Processo nº 00112.002069/2019-29

“Morei em Brasília por trinta anos, sempre acompanhei o programa *Viva Maria* da **Rádio Nacional AM**. Hoje moro na cidade de Pedro Segundo, Piauí. Quero registrar a minha indignação, minha revolta, pois aqui só consigo acompanhar os conteúdos, as entrevistas que são de muita importância para nós ouvintes, pela **Radioagência**. Mas os episódios têm sido postados com muito atraso na rede, deixando assim, nós ouvintes assíduos perdidos nas matérias.”

Reclamação - Processo nº 00112.002031/2019-56

“Gostaria de fazer uma reclamação sobre os programetes do *Viva Maria*. O pessoal não está baixando os programetes diariamente.”

Resposta

“A **Radioagência** informa que está passando por um momento de reestruturação em sua equipe e isso tem afetado o fluxo de publicação de certos conteúdos, tais como o *Viva Maria*. Tão logo esse processo seja concluído, espera-se normalizar todas as publicações. Agradecemos a colaboração.”

Mapeamento das Manifestações

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	10
Conteúdo jornalístico	10
Grade de programação	5
Funcionalidade técnica	5
Marketing, negócios e serviços	4
Sinal/Sintonização	2
Conteúdo esportivo	1
Total	37

Dentre as manifestações que trataram de conteúdo de entretenimento, um ouvinte fez críticas e correções ao texto do programa *Caderno Musical*, da **Rádio MEC FM**, sobre as festas de São João:

Reclamação - Processo nº 00112.002157/2019-21

“Bom texto, mesmo, esse sobre o São João. Mas o autor deu uma mancada braba ao enumerar os instrumentos usados no ritmo. Botou coisa que não se usa (flauta e viola) e ignorou a (ou o) imprescindível zabumba. É ela que cadencia o baião, o xaxado, o forró e os demais ritmos juninos... Tem importância quase igual à sanfona ou ao 8 baixos. Os outros instrumentos são apenas triângulo e pandeiro. Ou apenas um deles. Com este trio, se produz um arrasta pé da melhor qualidade...”

Resposta

“Prezado ouvinte, a produção do programa Caderno de Música informa que fará outros especiais sobre o tema, podendo falar sobre os instrumentos ignorados e muito bem lembrados por você, a quem agradecemos a sintonia e a colaboração.”

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	10
Disponibilização de conteúdo	7
Portal	5
Oferta de conteúdo/serviço	4
Horário	3
Sinal aberto	2
Tema do conteúdo	2
Inclusão/exclusão na grade	2
Qualidade da programação	1
Pronúncia/gramática/ortografia	1
Total	37



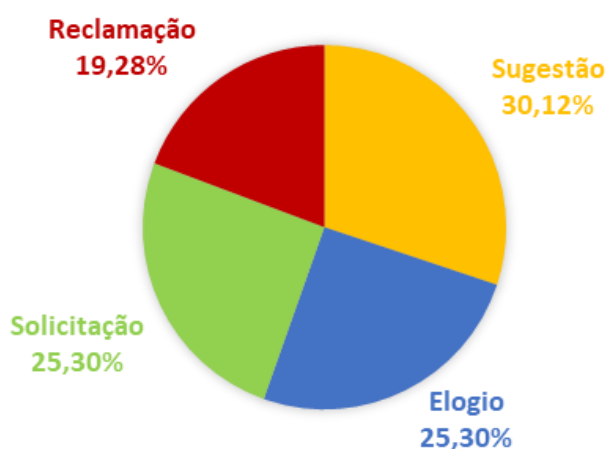
▶ Contribuições do cidadão

Plataformas Web

AGÊNCIA BRASIL

Entre os dias 10 de junho e 10 de julho, os leitores da **Agência Brasil** enviaram à **Ouvidoria** 83 contribuições – aumento de 16,90% em relação ao período anterior, que registrou 71 demandas.

Manifestação	Quantidade
Sugestão	25
Elogio	21
Solicitação	21
Reclamação	16
Total	83



Sugestões e elogios somados ultrapassam 55% das manifestações, o que comprova o apreço dos cidadãos pelo conteúdo da **Agência Brasil**. Um quarto das manifestações foi de elogios, superando as reclamações, que não chegaram a 20%.

Elogio - Processo nº 00112.002081/2019-33

“Acabei de ler uma notícia de vocês no site da Líder FM e gostei tanto da imparcialidade, que vim ao site verificar e percebi que, não só a que li, mas todas são imparciais. Notícia o fato sem opinião tendenciosa. Parabéns!”

Elogio - Processo nº 00112.002187/2019-37

“Parabéns pela matéria. Estava com uma dúvida cruel sobre Seção Virtual do STF e, depois de ler várias matérias, esta foi a que consolidou, de forma muito objetiva, a elucidação de todas as dúvidas.”

Solicitação - Processo nº 00112.002117/2019-89

“Gostaria de ter acesso aos dados do IBGE que serviram de base para a reportagem **Apenas 1% dos brasileiros com deficiência está no mercado de trabalho**. Grato.”

Resposta

“Agradecemos a manifestação. O número de 45 milhões de pessoas com deficiência é do Censo do IBGE, que pode ser pesquisado na [página do órgão](#). Já os números relacionados ao mercado de trabalho são da Relação Anual de Informações Sociais (Rais) que, na época da matéria, era de responsabilidade do Ministério do Trabalho. Atualmente, essa atribuição é do Ministério da Economia. Mais informações podem ser encontradas no próprio [website da Rais](#). Sugerimos ao leitor buscar os dados de anos anteriores junto ao site do [Ministério da Economia](#).”

Reclamação - Processo nº 00112.002107/2019-43

“Erro crasso na manchete principal da **Agência Brasil**. Pesquisa: número de jovens no ensino médio aumenta 61% em 6 anos. O título não corresponde ao conteúdo do texto. A interpretação de quem o fez está equivocada.”

Resposta

“Agradecemos a manifestação. O título da matéria foi alterado às 9h11 para correção de informação.”

Mapeamento das Contribuições

A Qualidade do conteúdo/serviço lidera a lista de subassuntos, com 78,31% das manifestações. Em seguida, aparece o Tema do conteúdo, que reúne aquelas demandas em que o internauta se queixa do assunto em questão e não da abordagem feita pela **Agência Brasil**.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	65
Tema do conteúdo	11
Pauta	3
Relevância/isenção	2
Pronúncia/gramática/ortografia	1
Edição	1
Total	83

Com temas relevantes em discussão pelo governo e no Congresso Nacional no período analisado, a editoria de política foi a que registrou mais manifestações, com 32,5%.

Ranking por Editoria	Quantidade
Política	26
Geral	14
Economia	14
Educação	9
Direitos Humanos	7
Saúde	5
Justiça	5
TOTAL	80

PORTAL EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** quatro contribuições, conforme descrição na tabela abaixo. Ninguém se queixou. Assim como no último relatório, as sugestões lideram a lista.

Manifestação	Quantidade
Sugestão	2
Solicitação	1
Elogio	1
Total	4

Sugestão - Processo nº 00112.001973/2019-17

“Minha sugestão vai para a matéria ‘O que é ser travesti ou trans’, para que seja retirado, ou melhor, acrescentado no significado de travestis a identificação como mulheres, homens ou não binários, pois eu sou uma mulher travesti e não visto apenas uma roupa feminina, mas sou do gênero. Com isso, podemos desmistificar essa ideia de sermos homens que nos vestimos de mulher, pois quem performa e trabalha desta forma são as drag queens.”

Resposta

“Agradecemos o contato e informamos que sua mensagem foi encaminhada para equipe do **Portal da EBC** e já está devidamente incorporada ao banco sugestões do jornalismo.”

Solicitação - Processo nº 00112.002154/2019-97

“Sou escritor, escrevi um livro que felizmente foi publicado alguns dias atrás. Venho por este meio saber se é possível fazerem a divulgação do mesmo em seu site, seria incrível.”

Resposta

“Agradecemos o contato e informamos que, de acordo com a equipe de produção de conteúdo jornalístico da **EBC**, sugestões de pauta podem ser encaminhadas para o e-mail: pauta@ebc.com.br.”

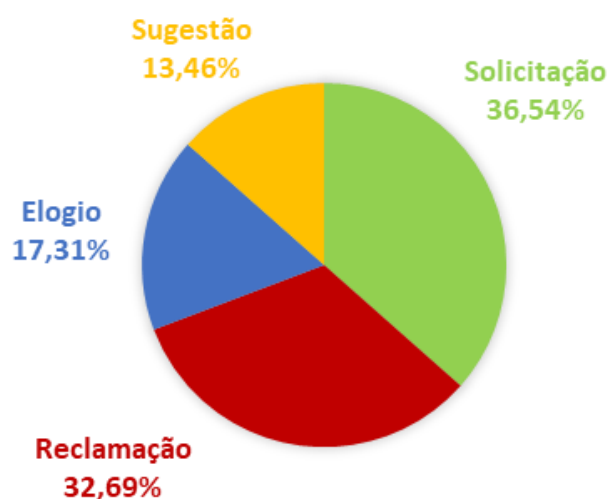


▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil

Ao longo do período entre 10 de junho e 10 de julho de 2019, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 52 demandas, conforme dados em tabela e gráfico abaixo:

Manifestação	Quantidade
Solicitação	19
Reclamação	17
Elogio	9
Sugestão	7
Total	52



Mapeamento das Contribuições

Na lista dos assuntos mais recorrentes entre as manifestações dos telespectadores estão: sinal (incluindo a retransmissão e a qualidade do sinal), conteúdo exibido (jornalismo e entretenimento) e grade de programação.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Sinal/sintonização	19
Conteúdo de entretenimento	9
Conteúdo jornalístico	9
Grade de programação	6
Marketing, negócios e serviços	6
Conteúdo infantil	2
Comunicação institucional	1
Total	52

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Sinal aberto	12
Qualidade do conteúdo/serviço	12
Retransmissora	7
Acervo	3
Qualidade da programação	2
Pauta	2
Licenciamento	2
Horário	2
Expansão de cobertura	2
Oferta de conteúdo/serviço	2
Inclusão/exclusão na grade	1
Participação em programa	1
Reprise	1
Visitação/contato	1
Relevância/isenção	1
Disponibilização de conteúdo	1
Total	52

Solicitação

Muitas demandas chegam à **Ouvidoria** solicitando informações sobre a utilização de nosso conteúdo em redes sociais. Algumas de nossas produções são protegidas por contrato e, por isso, não podem ser veiculadas na internet. Outros materiais, entretanto, são de livre acesso. Estes são disponibilizados para emissoras parceiras e para o cidadão.

Solicitação	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	6
Sinal/sintonização	6
Conteúdo de entretenimento	4
Grade de programação	1
Comunicação institucional	1
Conteúdo jornalístico	1
Total	19

Processo nº 00112.002071/2019-06

“Gostaria de disponibilizar o sinal da NBR pela minha rede social. Qual o melhor procedimento para esta solicitação?”

Resposta

“A **TV Brasil** distribui regularmente sua programação por meio de streaming linear na web, disponível em seu portal. Além disso, mantém canais no YouTube da própria **TV Brasil**, além de canais específicos, como o do Repórter Brasil, estando, portanto, disponível no Brasil e exterior para qualquer dispositivo com acesso à internet.

Para aqueles que desejam retransmitir o sinal linear da **TV Brasil** via web, basta utilizar o código de incorporação de nosso player: `<iframe width="560" height="366" src="http://aovivo.ebc.com.br/embed-video.html" frameborder="0" allowfullscreen></iframe>`

Lembramos também que o site <http://nbr.gov.br/> tem conteúdo para download. Todo o material disponibilizado nesse endereço está liberado para uso. Entretanto, alguns conteúdos da **TV Brasil** possuem restrição contratual quanto à veiculação na internet (geoblocking). De toda forma, estamos mapeando os interessados em retransmitir o conteúdo da **TV Brasil** na internet, pois temos a intenção de criar uma Rede de Emissoras WEB. Porém, o assunto ainda está em análise, pois demanda outras ações.

Solicitamos que seja feito contato direto pelos seguintes e-mails: david.lopes@ebc.com.br e/ou wanessa.bastos@ebc.com.br.”

Reclamação

Sinal continuou sendo uma reclamação constante dos telespectadores. Desta vez, foram as fortes chuvas no Recife que prejudicaram a transmissão da **TV Brasil** pela emissora parceira, a TV Universitária, ligada à Universidade Federal de Pernambuco. As queixas foram imediatas.

Reclamação	Quantidade
Sinal/sintonização	13
Grade de programação	2
Conteúdo jornalístico	1
Conteúdo infantil	1
Total	17

Processo nº 00112.002240/2019-08

“Há três semanas não estou conseguindo assistir à programação da **TV Brasil**, pois no canal 11 aparece a seguinte mensagem: sinal fraco ou inexistente - verifique a conexão do cabo com a antena. Acionei um técnico para verificar a antena do prédio e o mesmo me informou que o problema é na emissora, pois nesta região (zona norte da região metropolitana do Recife) os prédios já visitados pelo técnico estão com o mesmo problema. Solicito uma solução para o problema descrito.”

Processo nº 00112.002195/2019-83

“A **TV Brasil** está fora do ar em Recife. Consertem isso.”

Cobrando respostas

A Gerência de Assuntos Regulatórios e Projetos de Rede da EBC questionou a TV Universitária de Recife, parceira da **TV Brasil**. Segundo o Núcleo de Televisão e Rádios Universitárias, da Universidade Federal de Pernambuco, o sistema está fora do ar por problemas técnicos devido às fortes chuvas que ocorreram no mês passado. Segundo a TVU/PE, eles estão trabalhando para o breve retorno das atividades. A seguinte mensagem foi recebida e repassada para os cidadãos:

“O Núcleo de Televisão e Rádios Universitárias (NTRU), órgão suplementar da Universidade Federal de Pernambuco, comunica que vai estar temporariamente fora do ar para reparos no sistema de transmissão digital da Rádio Universitária FM e da TVU Recife. Nossos técnicos constataram sérios danos em equipamentos do Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas (SPDA), que deixam o sistema desativado. Também foi detectado dano na antena GPS, responsável pelo sincronismo dos sinais de áudio e vídeo, ameaçando todo esforço de nossa equipe técnica, operacional e de produção de conteúdo.

*Ao ter de realizar os serviços de manutenção e instalação dos equipamentos danificados, sem colocar em risco a segurança dos nossos técnicos e da população que circula no entorno do NTRU, a Coordenação Técnica recomendou o desligamento geral do sistema. Esperamos voltar logo, e com o mesmo entusiasmo, à Rede Nacional de Comunicação Pública, com a **TV Brasil**. Agradecemos a compreensão de todos e nos colocamos à inteira disposição para quaisquer esclarecimentos.”*

Quando a agilidade na resposta converte reclamação em elogio

A rápida resposta para a manifestação agradou ao telespectador, que fez questão de enviar nova mensagem, desta vez para um agradecimento:

Elogio - Processo nº 00112.002291/2019-21

*“Agradecer e parabenizar pelo atendimento à reclamação feita sobre a falta de sinal da **TV Brasil** na zona norte de Recife - PE.”*

Elogio

A programação plural da **TV Brasil** rendeu elogios do público. As manifestações mostram o apreço do telespectador pela diversidade de conteúdo e pela qualidade dos programas veiculados pela emissora.

Elogio	Quantidade
Conteúdo jornalístico	5
Conteúdo de entretenimento	2
Grade de programação	1
Conteúdo infantil	1
Total	9

Processo nº 00112.002182/2019-12

“O documentário ‘O escritor que há dentro de nós’ aborda de forma muito interessante as questões atuais sobre os autores que vendem o próprio livro, as ferramentas de autopublicação, oficinas literárias, prêmios, vendas e cânones. Programas assim merecem e precisam ser divulgados em um país que precisa cada vez mais de livros e leitores! Dá muito pano pra manga e caldo pra conversa. Parabéns pelo lindo trabalho!”

Sugestão

Entre as sugestões, identificamos elogios ao conteúdo. O telespectador opina, mas não deixa de elogiar.

Sugestão	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	3
Grade de programação	2
Conteúdo jornalístico	2
Total	7

Processo nº 00112.002073/2019-97

“Excelente, o programa Parques do Brasil. O ‘senão’ fica por conta do som ambiente e da música incidental. Ambas tornam, às vezes, a voz do narrador incompreensível. Perde-se o entendimento da narrativa.”

Para essa manifestação, a resposta foi da Diretoria de Conteúdo e Programação:

*“Em relação ao questionamento sobre o áudio/trilha, nossa equipe técnica analisou, por amostragem, dois 2 blocos do episódio 3 (Parque Nacional da Boa Nova e Diamantina), da série Parques do Brasil, exibido em 20/06/2019. Na avaliação do conteúdo x áudio, constatamos que ambos estão dentro dos padrões e nos níveis desejados pela **EBC**. O áudio do narrador está no nível correto e as trilhas musicais e ao som ambiente também estão dentro dos limites, sem atrapalhar a narrativa. Entretanto, não descartamos que possa ter ocorrido algum problema na transmissão ou alguma interferência externa na exibição do conteúdo.”*



▶ Contribuições do cidadão

Gestão EBC

Ao longo do período compreendido entre 10 de junho e 10 de julho de 2019, a **Ouvidoria** recebeu 10 demandas trazendo assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e de serviços/negócios da **EBC**. Confira no quadro abaixo o detalhamento dos tipos de manifestações.

Manifestação	Quantidade
Solicitação	7
Sugestão	3
Total	10

A gestão da **EBC** foi responsável por 5,59% das contribuições do cidadão que utiliza os serviços da empresa. Do total recebido, 62,50% dizem respeito à área de marketing, negócios e serviços; 25% à área administrativa e 12,50% à Comunicação Institucional.

Mapeamento das demandas

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Oferta de conteúdo/serviço	3
Gestão de pessoas	1
A Voz do Brasil	1
Publicidade Legal	1
Visitação/contato	1
Gestão administrativa e logística	1
Patrocínio	1
Transparência	1
Total	10

Temas das demandas atendidas pela Ouvidoria neste período

- ▶ Solicitação de informação sobre direito trabalhista de empregado terceirizado;
- ▶ Solicitação de contato com a área de finanças da **EBC** para correção de documentos fiscais;
- ▶ Solicitação de contato para falar com a Publicidade Legal sobre contrato existente com a **EBC**.
- ▶ Oferta de serviço/Empresa de consultoria propõe parceria com foco em conteúdo. Oferece colunista e projetos nas redes sociais da **TV Brasil** (Possibilidade de negócios, WEB, Jornalismo);

- ▶ Oferta de Serviço/Lavanderia propõe parceria com a **EBC**;
- ▶ Oferta de Conteúdo/Serviço - Agência de dublê e atores oferece *casting* para parcerias. Disponibilizando elenco para São Paulo;
- ▶ Patrocínio/Solicitação de patrocínio formulado por grupo de teatro;
- ▶ Sugestão de disponibilização de *link* para reprodução da Voz do Brasil pelo Windows Media Player.

Agilidade e qualidade nas respostas ao cidadão

Dentre a dezena de demandas referentes à área de gestão recebidas pela **Ouvidoria** ao longo do último mês, apenas uma ainda se encontra pendente de resposta, porém dentro do prazo legal de atendimento. Eis alguns dos exemplos de mensagens recebidas e respondidas pelas áreas demandadas.

Solicitação - Processo nº 00112.002140/2019-73

“Nós, da Companhia da Gaivota, somos o grupo de teatro da Fundação Getúlio Vargas, fundado em 2017, e estamos em busca de patrocínio para a institucionalização da Cia e para as montagens de próximos espetáculos.”

Resposta

“Apesar da relevância do projeto e da **EBC** também ter como missão incentivar nossas artes e cultura, infelizmente não dispomos de qualquer recurso para patrocínios em 2019. Assim como outras áreas do governo federal, nossa empresa passa por um grande contingenciamento orçamentário e estamos nos adequando para um novo momento. Agradecemos sinceramente por lembrarem da **EBC** como parceira e nos colocamos à disposição para, no momento certo, apoiá-los se for o caso, na divulgação da peça.”

Sugestão - Processo nº 00112.001970/2019-83

“A Lavanderia 5asec, por meio de sua franqueada MLV Dayrell Serviços de Lavanderia LTDA, está interessada em fazer um parceria, proporcionando aos seus colaboradores serviços de qualidade e garantia dos produtos exclusivos da 5asec, utilizados na limpeza de ternos e gravatas (limpeza a seco), camisas, roupas de cama e mesa, peças femininas, roupas infantis, tênis, cortinas, tapetes, sofás e demais peças com excelentes descontos.”

Resposta

“A **EBC** incluirá em seus registros cadastrais os dados da Empresa Lavanderia 5asec e de sua franqueada MLV Dayrell Serviços de Lavanderia LTDA para fins de consulta quando da necessidade de contratação de serviços dessa natureza. Por ser empresa pública a **EBC** realiza suas contratações e aquisições mediante processo de licitação, dispensa e inexigibilidade.”

Solicitação - 00112.002142/2019-62

“Sou Sargento do Exército Brasileiro, do Quartel Parque Regional de Manutenção da 6RM. Meu contato é pra solicitar, se existir, pendências de pagamentos de contratos que temos com os senhores. Preciso desta informação com certa urgência.”

Resposta

“Prezado Sargento J. Anderson, inicialmente, peço desculpas pela demora em atender sua solicitação. Por motivo de férias, só tive condições de responder agora. Segue o relatório detalhando as publicações faturadas pela **EBC** e que constam com ‘status’ a receber.



Página:
Data:
Hora:

SISTEMA DE FATURAMENTO E COBRANÇA
PUBLICIDADE LEGAL - NOTAS FISCAIS A RECEBER

10882519000102 PARQUE REGIONAL DE MANUTENÇÃO DA SEXTA REGIÃO MILITAR

Emissão	Venc.to.	Planilha	Nº PI	V. Bruto	Comissão	VL Veic	NF Veículo/ VEICULO	Dt. Public.	Materia Publicada
Nota Fiscal nº: 206.682	18/01/2019	08/02/2019	0012/2017	0344652017	990,26	198,05	792,21	NF/Fatura nº: 15129	
					198,05	792,21	Tribuna da Bahia (BA)	08/09/2017	Pregão 08/2017 Manutenção de Geradores
Nota Fiscal nº: 208.812	11/02/2019	02/03/2019	0008/2014	0590482014	1.262,98	252,60	1.010,38	NF/Fatura nº: 19632	
					252,60	1.010,38	Tribuna da Bahia (BA)	08/10/2014	PREGÃO ELETRÔNICO Nº 09/2014 - UASG 160040
SUBTOTAL					2.253,24	450,65	1.802,59		
TOTAL	2				2.253,24	450,65	1.802,59		

Para agilizar a troca de informações estamos à disposição nos seguintes canais: agripino.oliveira@ebc.com.br – Telefone: (61) 37995670 silvana.castro@ebc.com.br – Telefone: (61) 3799-5672 washinton.nunes@ebc.com.br – Telefone (61) 3799-5671”



