



# Relatório da Ouvidoria

10 de Julho a 10 de agosto  
2019

## **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

TV Brasil: melhor desempenho dos últimos quatro anos .....	5
Calendário dez dias de Sucesso .....	6
Bombando no final das férias e... ..	7
... segurando a audiência na volta às aulas.....	7
Repórter Visual consolida audiência .....	7
Sucesso no YouTube .....	8
Maré cheia nas Ondas das Rádios EBC .....	9
A caminho da sustentabilidade.....	10
Governança bem avaliada .....	11
Boa prática sem divulgação .....	11
Fala.BR dificulta diálogo com o cidadão .....	12
Ondas curtas e integração nacional .....	13
EBC na votação da reforma da Previdência.....	14
Observações do Ombudsman.....	14
Vídeos e “vivos” aprimoram cobertura.....	15
Agilidade em noticiários múltiplos.....	15
Privatização da BR Distribuidora foi destaque nos veículos EBC.....	16
Equívoco replicado .....	16
Salvos pela TV .....	17
Remediando .....	17
Clareza irretocável mesmo sem falar em privatização .....	17
Notícia-serviço .....	17
FGTS: Agência, TV e rádios prestam serviço ao cidadão .....	18
Persistência no erro... ..	18
Acerto no detalhamento para atender ao leitor .....	19
Cobertura rica e ao vivo na TV .....	19
Ouvinte atualizado nas ondas da Nacional .....	20
Leitor pede e Agência Brasil atende.....	20

Descuido com o ouvinte gera repetição e atraso .....	21
Cobertura policial sem sensacionalismo .....	21
Audácia em tela .....	21
TV Brasil inclusiva fazendo escola .....	22
TV educativa para crianças surdas .....	23
Destaque também para massacre no Pará .....	24
Agência Brasil vence prêmio de jornalismo .....	24
Legenda que faz falta .....	25
Observações do Ombudsman .....	25
Resíduos eletroeletrônicos em especial impecável.....	26
Síndrome da Inclusão .....	27
Obrigado, DOTE! .....	27
No mínimo inadequado... ..	27
Ouvinte cego nas ondas da Nacional .....	27
Elogio ao tratamento VIP da Ouvidoria e da Agência Brasil.....	28
Ócio criativo: Domenico De Masi exclusivo para a TV Brasil .....	28
Reportagem-serviço e premiação em dose dupla .....	29
De novo?! .....	30
Reincidência .....	30
Observações do Ombudsman .....	31
Obrigado, amigo. Descanse em paz! .....	31

## **Contribuições do cidadão**

<b>Rádios EBC</b> .....	32
<b>Plataformas Web</b> .....	36
AGÊNCIA BRASIL .....	36
PORTAL EBC .....	38
<b>TV Brasil</b> .....	39
<b>Gestão EBC</b> .....	44

## ▶ Análises do Ombudsman



# Melhor desempenho dos últimos quatro anos

A **TV Brasil** segue avançando na preferência do público. Julho – mês de férias escolares, recesso parlamentar e recesso do Judiciário – apresentou-se para a **EBC** como o período de consolidação da audiência positiva. Confirmaram-se avanços em São Paulo, tendência crescente de recuperação da audiência no Rio de Janeiro e a quarta-feira, 17, revelou-se como um dia memorável no que se refere à aferição do prestígio da emissora junto ao telespectador.

Na madrugada deste 17 de julho, a **TV Brasil** ficou perto de alcançar a liderança, entre domicílios com TV paga ou por assinatura. Na média, empatou em **2º lugar**, entre as emissoras abertas na faixa de meia-noite às 6h da manhã.

A programação noturna (de 18h às 24h) teve a melhor média (0,67%) desde abril de 2016.

Em Brasília, analisando a faixa de 6h da manhã à meia-noite e meia, a média de 0,47% foi a melhor desde 2015, excluídos apenas os feriados de 7 de setembro, data em que sempre batemos recordes de audiência.

O programa *Stadium*, com 0,92%, teve a melhor média de audiência desde fevereiro de 2018.

O *Repórter Brasil Noturno*, com 0,68%, teve a edição de melhor média desde maio de 2018.

O *Cine Nacional*, com 0,91% de média, e o *Cine Retrô Noturno*, com 1,28%, tiveram dois dos melhores desempenhos do ano.

Nos períodos matutino e vespertino, o *Repórter Visual*, com 0,66% de média, o *Brasil em Dia*, com 0,73%, e a *TV Brasil Animada*, com 0,58%, também tiveram desempenhos dignos de registro.



# Calendário dez dias de Sucesso

**11/07/2019, quinta-feira**

A programação noturna foi destaque nas 3 praças. O *Parques do Brasil* teve média de 0,54% no Rio de Janeiro, 0,33% em Brasília e 0,20% em São Paulo.

**15/07/2019, segunda-feira**

Em Brasília, a média de 0,44% até meia noite foi a 2ª melhor média diária do ano, graças ao bom desempenho de vários programas. A *TV Brasil Animada Especial* atingiu 0,74% de média e o *Sem Censura*, 0,40%. À noite, o *Stadium* obteve 0,63% de média, o *Fique Ligado* com 0,59% e o *No Mundo da Bola* com 0,69% - a melhor performance do ano.

**18/07/2019, quinta-feira**

No Rio, a *TV Brasil Animada* sustentou 1 ponto por mais de 20 minutos e fechou com média de 0,49%, o *Conhecendo Museus* teve 0,98% de média, e o *Brasil Visto do Céu*, 0,68%.

**19/07/2019, sexta-feira**

Em Brasília, a programação do início da manhã teve um bom desempenho de audiência, com a *TV Brasil Animada Especial* tendo 0,63% de audiência média, o *Repórter Visual* com 1,04% e o *Brasil em Dia* com 0,45%.

**21/07/2019, domingo**

O *Parques do Brasil* teve boa performance nas 3 praças, com a audiência de 0,27% no Rio de Janeiro, 0,34% em São Paulo, 0,46% em Brasília.

**22/07/2019, segunda-feira**

A *TV Brasil Animada* apresentou 1,34% de pico e média de 0,62%, no Rio de Janeiro.

**23/07/2019, terça-feira**

Na faixa de 6h às 18h, a **TV Brasil** ficou em 4º lugar de média. Foi seu melhor desempenho no Rio de Janeiro desde a mudança da grade, com média de 0,37% de 6h à meia-noite.

**24/07/2019, quarta-feira**

**TV Brasil** registra a 3ª maior audiência do ano em Brasília, com média de 0,45% até meia-noite.

**25/07/2019, quinta-feira**

Em Brasília, a *TV Brasil Animada Especial* teve boa audiência, com 0,96% de média, melhor desempenho do ano. À noite, o *Stadium* teve 0,33% de média. Entre 7h20 e 09h30, a **TV Brasil** ficou em 3º lugar de média, a maior parte desse período à frente do SBT.

**27/07/2019, sábado**

O *Cine Retrô* vespertino teve média de 1,05% e pico de 1,43% em Brasília, durante o filme *O Jeca e a Freira*. Programas exibidos a seguir seguraram a audiência, com o *Brasil Caipira* mantendo 0,53% de média.

## Bombando no final das férias e...

A **TV Brasil** bombou no último dia de férias escolares (sexta-feira, 26 de julho) em Brasília. Na forte audiência registrada, a *TV Brasil Animada Especial* obteve 0,70% de média e alcançou o pico de 1,71%. O *Repórter Visual* também pontuou no Ibope, com 1,21% da audiência.

Também merece registro a audiência da **TV Brasil** no Rio de Janeiro, com a melhor média dos domingos desde o início de junho. No domingo 28 de julho, o *Parques do Brasil* registrou 0,49%.



## ... segurando a audiência na volta às aulas

Mesmo com a volta às aulas em Brasília, a *TV Brasil Animada* marcou 0,50% de média na segunda-feira 29/07, e chegou a atingir pico de 1,71%. No dia 31, São Paulo registrou 0,41% de média no *Cine Retrô* e 0,29% no *Cine Nacional*. Audiência positiva e acima da média também no *Repórter Brasil Noturno*, *Stadium*, *Fique Ligado*.

# Repórter Visual consolida audiência

Única emissora verdadeiramente inclusiva, que oferta ao cidadão surdo um jornal apresentado na Língua Brasileira de Sinais – Libras, a **TV Brasil** tem constatado o apreço do público pelo *Repórter Visual*. Ao longo de todo o mês de julho, o noticioso sustentou média diária superior a meio ponto de audiência. No dia 19, por exemplo, o programa atingiu pico de 1,04% no Distrito Federal, e 0,56% no Rio de Janeiro. Confira outros exemplos da boa média registrada.



# Sucesso no YouTube

The screenshot shows the YouTube channel for TV Brasil. The channel name is 'tvbrasil' with 511,757 subscribers. A banner at the top reads 'SOMOS 500 MIL! A TV Brasil agradece a sua companhia no YouTube!'. Below the banner, there is a video thumbnail titled '500MIL' with a duration of 0:31. The video description states: 'A TV Brasil agradece aos 500 mil inscritos no YouTube! tvbrasil • 3,5 mil visualizações • 2 semanas atrás. Apostando na diversidade de conteúdo da TV Brasil, o canal no YouTube conta com mais de 111 mil vídeos publicados. O fluxo de inserção diária abarca uma média de 27 vídeos por dia. A empresa'. On the right side, there are 'CANALIS EM DESTAQUE' including 'EBC na Rede' and 'TV Brasil Internacional...'. A blue arrow points to the subscriber count.

Número de seguidores da **TV Brasil** no YouTube aumentou 400% em menos de três anos. Em 17 de julho, a emissora atingiu a marca de meio milhão de inscritos em seu canal no YouTube. A agilidade na disponibilização dos conteúdos é a grande responsável por este aumento da audiência do canal, o que só foi possível a partir da adoção de nova tecnologia desenvolvida pela própria **EBC** para padronização dos vídeos. Foi o coordenador de Novas Mídias, Daniel Roviriego, quem desenvolveu o software transcodificador que coloca o vídeo no formato de exibição padrão para web.

O canal no YouTube conta com mais de 110 mil vídeos publicados. Diariamente, uma média de 27 novos conteúdos é publicada. Os conteúdos jornalísticos estão entre os mais acessados no Youtube. As matérias especiais do *Repórter Brasil* “Mulher sem língua aprende falar” e “Semana Mundial da Amamentação incentiva doação de leite materno” registraram, respectivamente, 2.983.709 e 1.346.094 visualizações. Entre os infantis, o *Menino Maluquinho* possui os melhores resultados de audiência do canal. O episódio “Turma do Pererê”, por exemplo, alcançou 2.370.927 visualizações.

Além da **TV Brasil** no YouTube, a **EBC** disponibiliza para os internautas outros perfis. O canal da **TV BrasilGov** tem 230.393 inscritos, e ali podem ser acessados quase 50 mil vídeos. Além disso, o canal próprio da empresa – o **EBC na Rede** – conta com 18.768 inscritos e 2.371 vídeos.

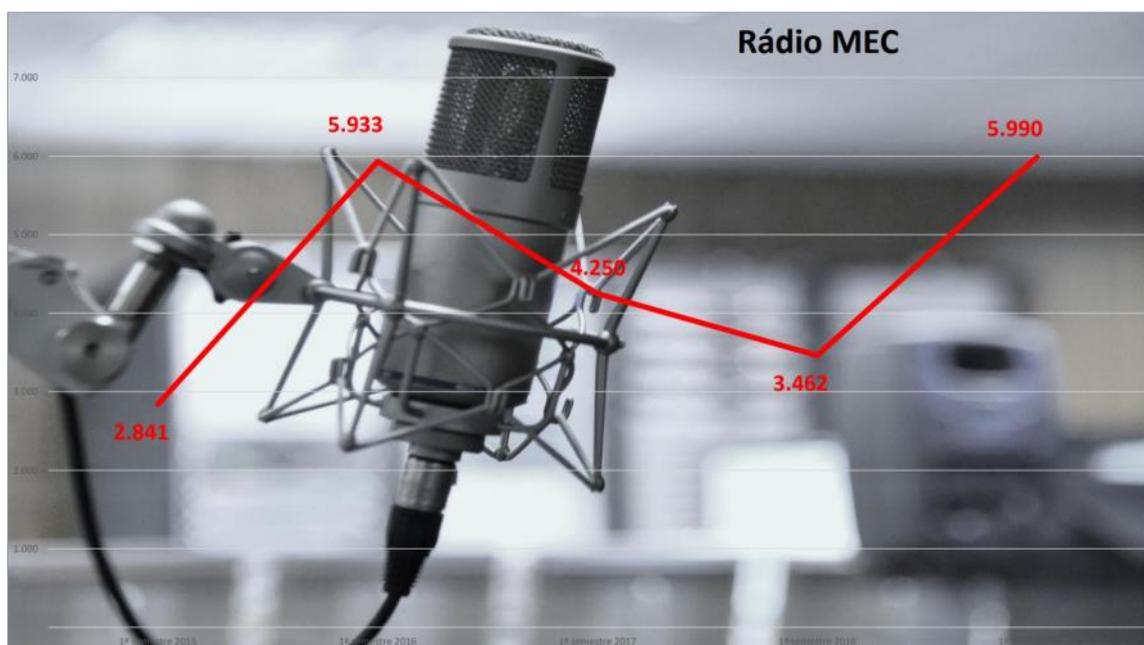
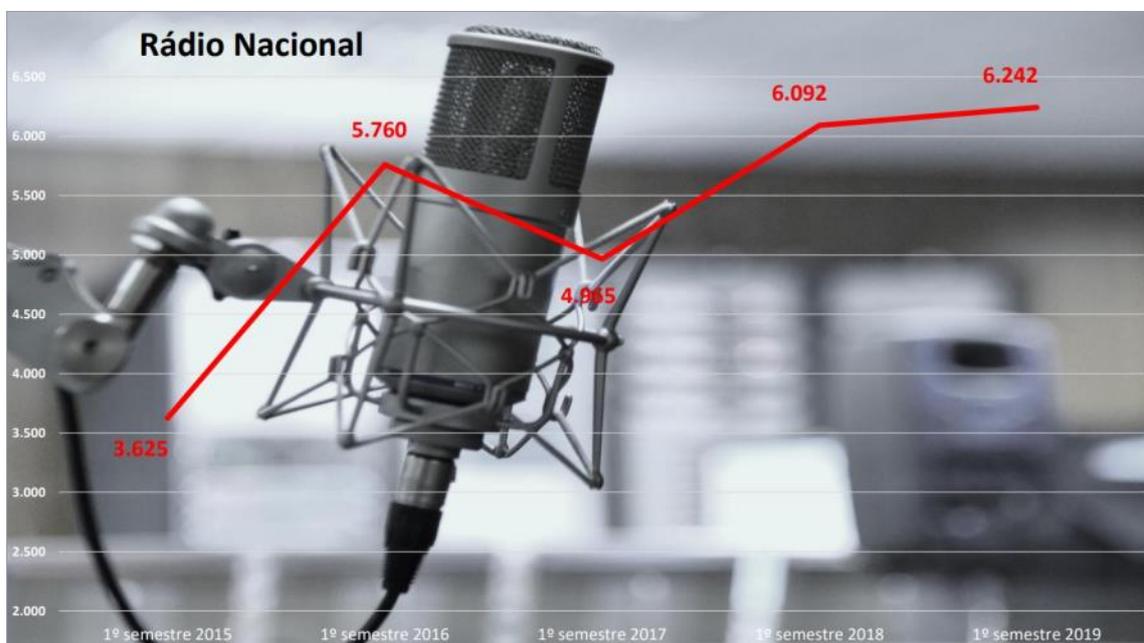
The screenshot shows the YouTube channel for TV BrasilGov. The channel name is 'TV BrasilGov' with 231,557 subscribers. A banner at the top reads 'tv Brasil gov' and 'Acompanhe as notícias e ações do Governo Federal e da Presidência da República'. Below the banner, there is a video thumbnail titled 'Brasil em pauta' with a duration of 0:31. The video description states: 'Governo investe em infraestrutura 4 visualizações • 6 minutos atrás 14.08.2019 - Esta edição do Brasil em Pauta mostra o andamento do setor de infraestrutura do País, que tem ajudado a gerar riqueza e empregos para os brasileiros.'. On the right side, there are 'CANALIS EM DESTAQUE' including 'tvbrasil', 'Governo do Brasil', and 'Planalto'. A blue arrow points to the subscriber count.

## Maré cheia nas Ondas das Rádios EBC

Em 2019, as **rádios EBC** tiveram o melhor mês de julho desde 2015. A Coordenação de Análise, Pesquisa e Monitoramento de Audiência considerou o total de ouvintes por minuto das **Rádios Nacional** e **MEC** em todos os dias da semana e na faixa de 05h/05h.

No total do mês, a **Nacional** teve 8.492 ouvintes/minuto. A **MEC** teve 7.038 ouvintes/minuto. Entre os dados de cada emissora, chamam a atenção os resultados da **MEC FM** (4.902 ouvintes/minuto), da **Nacional do Rio** (4.155 ouvintes/minuto) e da **Nacional FM** (3.218 ouvintes/minuto).

Quem conhece as **rádios EBC** sabe que elas chegam onde o Ibope não vai. Nossas ondas curtas levam informações e serviços a áreas isoladas, ribeirinhos, comunidades indígenas e militares servindo em áreas de fronteira, como Tabatinga. Ainda assim, é muito bom que o Ibope registre o rádio mostrando sua força. Escutar a emissora preferida é hábito que não se perde.



# A caminho da sustentabilidade

Mais do que consolidar a audiência de conteúdos de qualidade produzidos pela **TV Brasil** e pelas rádios **Nacional** e **MEC**, a **EBC** caminha para a sustentabilidade financeira. Quem anuncia esta boa nova é o diretor-geral da empresa, Roni Baksys. Aliada à política de diminuição dos custos, que inclui a redução do quadro de pessoal, cortes de despesas e a austeridade nos gastos, a **EBC** passou a contar com recursos da Contribuição de Fomento da Radiodifusão Pública (CFRP).



Foto: Marcello Casal

“**Nosso Planejamento prevê investimentos da ordem de R\$ 20 milhões anuais para melhoria da qualidade e aumento do alcance do sinal de transmissão, para que nossas emissoras de Rádio e a TV Brasil estejam presentes em todas as capitais, até 2023**”

“O depósito da CFRP é uma grande conquista que deve totalizar R\$ 220 milhões anuais”, explica Roni. Soma-se a esta quantia R\$ 180 milhões relativos aos rendimentos da parcela da Contribuição depositada em juízo, recursos advindos da publicidade legal e do contrato de prestação de serviços à Secretaria de Comunicação da Presidência da República (SECOM) para a cobertura de atos e fatos do governo federal. Estas são as principais fontes de receita da **EBC**.

Com a empresa saneada e esta nova fonte de recursos – a CFRP, a **EBC** está equilibrando receitas e despesas e avançando rumo à sustentabilidade. Segundo o diretor-geral, este equilíbrio criou condições para implantar o Projeto Alcance, de rádio e TV, por meio do qual se dará expansão do sinal de transmissão de nossas emissoras para todo o território nacional.

“Nosso planejamento prevê investimentos da ordem de R\$ 20 milhões anuais para melhoria da qualidade e aumento do alcance do sinal de transmissão, para que nossas emissoras de rádio e a **TV Brasil** estejam presentes em todas as capitais, até 2023”.

Roni destaca que, hoje, o sinal digital da **TV Brasil** alcança 36% do território nacional.

## Governança bem avaliada



A **EBC** alcançou, pelo segundo ano consecutivo, o Nível de Governança 1, maior índice do Indicador de Governança da Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais (IG-SEST), com média de 9,68 em uma escala de 10. O foco dessa avaliação foi a efetividade do funcionamento da estrutura de governança implantada nas empresas estatais. O resultado da 4ª Certificação do Indicador de Governança (IG-SEST) foi divulgado no dia 9 de agosto, pela SEST, vinculada ao Ministério da Economia.

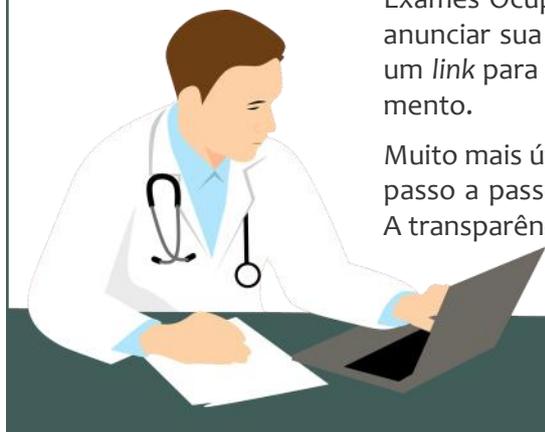
A avaliação, realizada a cada seis meses nos primeiros 4 ciclos, mediu os avanços e melhores práticas de governança nas empresas estatais federais de controle direto da União. Ao todo, 61 empresas participaram deste ciclo. A **EBC** é avaliada desde o primeiro.

### Boa prática sem divulgação

Veio em boa hora a normatização para evitar abusos na apresentação de atestados médicos. Mas a efetividade de uma medida de governança só é alcançada com a divulgação plena do novo regramento que terá de ser cumprido por todos. No caso específico da nova Norma de

Exames Ocupacionais e Atestados Médicos, a gestão limitou-se a anunciar sua aprovação pela Diretoria Executiva, disponibilizando um *link* para conhecimento das 15 páginas que compõem o documento.

Muito mais útil e efetivo teria sido publicar um **EBC Informa** com o passo a passo da nova conduta que o empregado tem de seguir. A transparência legitima a cobrança.



## Fala.BR dificulta diálogo com o cidadão

A nova plataforma Integrada de **Ouvidoria** e Acesso à Informação mudou o formato da porta de entrada do cidadão em seu contato com a **EBC**. O impacto negativo nos números do atendimento revela que a mudança está dificultando o diálogo com a empresa. Apenas nos primeiros dez dias de agosto, o total de manifestações enviadas à **EBC** pelo novo sistema de Ouvidorias sofreu uma redução de exatos 73%, se comparado com os primeiros dez dias de julho.

Mesmo considerando que se trata do período inicial do novo sistema, que sempre demanda ajustes, a queda vertiginosa no número de demandas que chegam à **Ouvidoria** é prova irrefutável de que o Fala.BR não agradou os usuários dos serviços prestados pela empresa, nem o público dos conteúdos ofertados pelos veículos **EBC**. A resistência à novidade é tão grande, que as 111 manifestações registradas de 1º a 10 de julho ficaram reduzidas a 30 no mesmo período do mês de estreia do Fala.BR.



Gerido pela Controladoria-Geral da União (CGU), o Fala.BR veio para integrar o antigo e-SIC, que recepcionava apenas demandas com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), ao e-OUV, que integra todas as ouvidorias da Administração Pública Federal. Como nas manifestações com base na LAI a identificação é obrigatória, a unificação mudou a forma de ingresso dos demandantes do sistema. Antes, o primeiro passo era expor a demanda e, agora, tudo começa pelo cadastro do interessado. Quem quer apenas elogiar o que viu na **TV Brasil**, leu na **Agência Brasil** ou ouviu nas rádios **EBC**, claramente não quer iniciar o diálogo por esta formalidade.

De imediato, na tentativa de manter a conexão com o público, reativamos o e-mail disponibilizado ao cidadão antes da criação do sistema e-Ouv. Graças a esta iniciativa, 17 pessoas que se recusaram a cadastrar suas demandas pelo Fala.BR entraram em contato com a **EBC** via e-mail.

Este registro ao Consad é importante para que os Conselheiros estejam cientes de que nem esta **Ouvidoria**, nem as diversas áreas da **EBC** que respondem às demandas do público podem ser responsabilizadas pelo prejuízo no diálogo com a sociedade. Estamos atentos e já levamos os números e nossas preocupações ao Ouvidor Geral da União para que possamos ao menos minimizar este impacto negativo.

Os protestos chegaram por e-mail, pelo próprio sistema e, no caso de um cidadão que não quis se identificar, por telefone.

### Processo nº 00112.002598/2019-22

*“Cliquei no like pra elogiar o programa Antenize, mas fiquei impressionado com a burocracia, muito ruim, só queria fazer um elogio, não quero ser fichado. Dificultaram muito a comunicação! Impressionante como pode piorar! Bem melhor quando a comunicação é direta!”*

### Processo nº 00112.002600/2019-63

*“Quando tentei encaminhar esta reclamação agora pela plataforma Fala.BR, recebi a seguinte resposta: Seu comportamento foi considerado fora do padrão e por isso não será possível continuar. Tente novamente mais tarde. Sem saber o que provocou esta mensagem, tomo a liberdade de encaminhar a demanda diretamente a vocês.”*

DEMANDAS RECEBIDAS POR CANAL	10 PRIMEIROS DIAS DO MÊS	
	JULHO	AGOSTO
E-MAIL	0	17
SISTEMA	111	30
<b>TOTAL</b>	<b>111</b>	<b>47</b>

## Ondas curtas e integração nacional

A transmissão em ondas curtas (OC) não implica apenas a manutenção das rádios **Nacional da Amazônia, do Alto Solimões e de Brasília**, as únicas que conseguem alcançar ouvintes de áreas isoladas, comunidades indígenas e ribeirinhas no interior do País. São as OCs que alicerçam um dos serviços estratégicos prestados exclusivamente pela **EBC**.

Instalado em 9 de março de 1979 a 34 quilômetros do centro de Brasília, por iniciativa do governo militar, o **Parque do Rodeador** é a maior estrutura de transmissão em ondas médias e curtas da América Latina. É esta complexa instalação da **EBC** que garante ao governo brasileiro a possibilidade de levar informações e serviços às áreas mais remotas do Brasil, além de alcançar os cinco continentes.

Em 2018, o Parque do Rodeador foi oficialmente classificado como “infraestrutura crítica de radiodifusão” em situações de desastre, catástrofes naturais e emergenciais, quando a radiodifusão é utilizada como serviço complementar de comunicação. Esse enquadramento foi determinado pelo Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República. Embora já tenha completado 40 anos, o Rodeador mantém-se na condição de parque transmissor estratégico do ponto de vista da soberania nacional. No caso de pane ou colapso total dos sistemas tradicionais de comunicação, incluindo aí a telefonia, a internet e a comunicação por satélite, restarão apenas as ondas curtas com potencial para fazer chegar mensagens ao Brasil e ao mundo.



Foto: Marcello Casal



Foto: Marcello Casal

“O Parque do Rodeador é a maior estrutura de transmissão em ondas médias e curtas da América Latina”



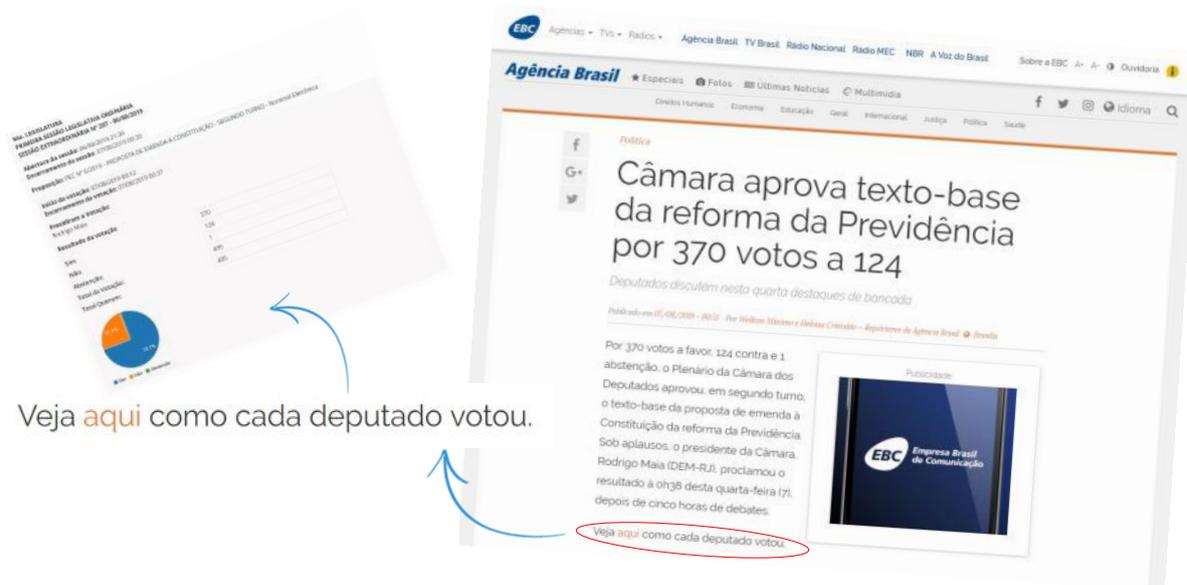
Foto: Marcello Casal



# EBC na votação da reforma da Previdência

Após cinco horas de debate, a Câmara aprovou no dia 7 de agosto, em segundo turno, o texto-base da Proposta de Emenda à Constituição (PEC) da reforma da Previdência. Foram 370 votos favoráveis, 124 contrários e uma abstenção. Assim como na votação em primeiro turno, os veículos **EBC** destacaram o assunto e informaram o público com agilidade e precisão.

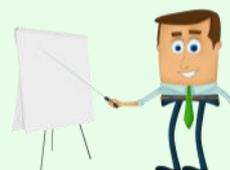
Depois dos apontamentos da **Ouidoria** sobre a cobertura do assunto no primeiro turno, desta vez a **Agência Brasil** publicou a lista do voto a voto e mostrou, logo no sublide da matéria principal, como cada parlamentar posicionou-se acerca do assunto.



Prestação de serviço fundamental ao cidadão-eleitor.

## Observações do Ombudsman

Do ponto de vista da WEB, o ideal seria que o voto a voto fosse objeto de uma segunda matéria. Isto facilita – e muito – a inclusão do painel de votação em *links* futuros, tendo em vista que a reforma da Previdência continuará na agenda do País ao longo dos próximos meses e a curiosidade dos leitores sobre os votos tende a ser recorrente.



## Vídeos e “vivos” aprimoram cobertura

Durante as discussões que entraram pela madrugada, a **Agência Brasil** usou não só texto para situar os leitores, mas também o vídeo da Câmara com a transmissão ao vivo da votação. Essa instantaneidade é uma das principais características da web, que a Agência tem explorado corretamente.

## Agilidade em noticiários múltiplos

Os programas da **TV Brasil** também acompanharam de perto o segundo turno da votação da reforma da Previdência. *Brasil em Dia*, *Governo Agora*, *Cenário Econômico* e *Repórter Brasil* trouxeram atualizações sobre a movimentação dos parlamentares na Câmara, a expectativa do governo e a opinião do mercado. Rapidez na informação, com equipes dentro e fora do Congresso, deixou o telespectador por dentro do assunto.

A notícia também foi analisada com profundidade no programa *Impressões*. A jornalista Roseann Kennedy entrevistou o advogado-geral da União, André Mendonça. No programa, ele afirmou – entre outros assuntos – que questionamentos sobre a reforma da Previdência no Supremo Tribunal Federal não causam preocupação ao governo e que a AGU está preparada para responder a eventuais ações judiciais.

Cobertura responsável, sem exageros, que leva informação fidedigna ao cidadão.

← → ↻ Não seguro | tvbrasil.ebc.com.br/reporter-brasil/2019/08/maia-quer-concluir-esta-semana-votacao-do-2o-turno-de-reforma

EBC Agências - TVs - Rádios - Agência Brasil TV Brasil Rádio Nacional Rádio MEC NBR A Voz do Brasil Sobre a EBC A+ A- Ouvidoria

Programas Programação Vídeos Sobre a TV Contato Como Sintonizar WebTV

Horário de Brasília  
▶ Ao vivo 13:30' Os Cupins  
A seguir 13:45' Detetives do Prédio Azul

Programação da semana

13	14	15	16	17	18	19	20
ter	qua	qui	sex	sáb	dom	seg	ter

Maia quer concluir esta semana votação do 2º turno de reforma

Repórter Brasil  
No AR em 06/08/2019 - 2019



# Privatização da BR Distribuidora foi destaque nos veículos EBC



Foto: Antonio Cruz/Agência Brasil

Todos os conteúdos noticiosos dos vários veículos **EBC** deram espaço destacado para a privatização da BR Distribuidora, empresa líder na distribuição e comercialização de combustíveis no Brasil. A perda do controle acionário da BR Distribuidora pela Petrobras foi manchete em todas as plataformas no dia 24/07. Com a venda de 30% do capital e a consequente privatização da subsidiária, a Petrobras ficará com apenas 41,25% das ações após a conclusão da operação.

Com o título **Petrobras anuncia venda de ações da BR Distribuidora**, a **Agência Brasil** mais escondeu o fato do que o noticiou. O fato concreto é o fim do controle acionário da estatal. Afirmar no parágrafo que abre a matéria – o lide – que a Petrobras vai “controlar apenas 41,25% do capital da subsidiária” é um equívoco com cara de notícia velha, pois a novidade real é a perda do controle acionário. Tanto é assim, que a própria **Agência Brasil** já havia noticiado, em 22 de maio, decisão do Conselho de Administração da Petrobras com a seguinte manchete: **Conselho aprova modelo de privatização da BR Distribuidora**.

## Equívoco replicado

No programa *Revista Brasil*, da **Rádio Nacional AM**, notícias geradas ao vivo do Rio de Janeiro abordaram os valores envolvidos na transação comercial da subsidiária, nos mesmos termos da **Agência Brasil**. A repórter contou que “a Petrobras aprovou a venda de 30% do capital que detém sobre a BR Distribuidora e passará a controlar apenas 41,25% do capital da subsidiária após a conclusão da operação”. Acrescentou que, de acordo com a estatal, “a oferta ainda pode ser acrescida de um lote

suplementar de até R\$ 43,69 mi, que elevaria o valor total da venda para R\$ 9,63 bi”. Segundo a reportagem, “a medida reduziria ainda mais a participação da Petrobras sobre o capital da subsidiária, que passaria a 37,5%”.

Novamente, as palavras privatização ou perda do monopólio não aparecem. Quando o tema é mercado de ações, quem deixa de controlar mais da metade do capital acionário está, na verdade, perdendo o controle.

## Salvos pela TV

A **TV Brasil** deu o lide que a Agência e o rádio ficaram devendo. No programa *Cenário Econômico*, o jornalista Adalberto Piotto ressaltou que a venda de ações da BR Distribuidora demonstra, claramente, que a Petrobras privatizou a subsidiária. O repórter Maurício de Almeida, do Rio, onde fica a sede da Petrobras, complementou a informação. Ele explicou que, de 2017 até 2019, com o início da venda de ações, a empresa teve valorização de cerca de 80%. Segundo ele, o mercado “viu com bons olhos” a nova operação e o valor da empresa pode aumentar ainda mais.

## Remediando

Um vídeo, incluído posteriormente na matéria publicada pela **Agência Brasil**, foi certo e tratou o assunto em sua completude, por meio de infografias e ouvindo especialistas. O VT do *Repórter Brasil* informou que a compra superou os R\$ 8,5 bilhões e foi feita por gestoras de investimentos independentes, ligadas aos bancos Itaú e Safra. Além disso, destacou que a Petrobras pretende concentrar as atividades em extração de petróleo e reduzir a participação em stores como refinarias e transporte de gás.

## Clareza irretocável mesmo sem falar em privatização

Os ouvintes da **Rádio Nacional AM** foram bem informados sobre a abertura e regulação do mercado de gás, anunciada pelo governo na noite do dia 23.

A primeira reportagem sobre o assunto veio bem cedo, no noticiário *Repórter Nacional* das 7h da manhã. Logo na chamada, o âncora anuncia que o **“Programa que acaba com a exclusividade da Petrobras na produção e distribuição de gás natural começou a ser implantado nesta terça-feira pelo Governo Federal”**. Na matéria, o repórter de Brasília diz que o governo pretende que, até 2023, o mercado esteja aberto e regulado e que “os governos estaduais serão incentivados a privatizar as distribuidoras de gás natural”.

## Notícia-serviço

Em outro informativo matutino, o *Nacional Informa* das 10h, a âncora traz reportagem sobre o mesmo assunto com manchete voltada para o interesse do cidadão: **“Lançado programa para reduzir preço do gás natural. A expectativa é que o preço do produto caia pela metade”**. Em seguida, o repórter anuncia que a “Petrobras vai perder o monopólio sobre o mercado de gás” e “abre mão de parte da atuação no mercado nacional, do qual a estatal detém 100% da produção e 92% da distribuição de gás natural”.



Imagem: Pixabay

# FGTS

## Agência, TV e rádios prestam serviço ao cidadão

A liberação, pelo governo, de saques de contas ativas e inativas do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) e do PIS/Pasep esteve em destaque nos veículos **EBC**. O anúncio do programa Saque Certo – no Palácio do Planalto, com a presença do presidente Jair Bolsonaro e do ministro Paulo Guedes, da Economia – foi divulgado ao vivo pela **TV Brasil** e pela **Agência Brasil**.

Na **Agência Brasil**, a capa trouxe o aviso “ao vivo” em caixa alta no texto da manchete e não apenas no chapéu, como vinha fazendo. Inadequação apontada no último [relatório da Ouvidoria](#) (pág. 15).



### Persistência no erro...

A tag FGTS reuniu e organizou o conteúdo. O leitor gosta disto.



Uma outra *tag page*, no entanto, traz publicada apenas uma matéria. Erro também já citado em outras edições do relatório da Ouvidoria.

## Acerto no detalhamento para atender ao leitor



Numa decisão certa, de prestação de serviço, a **Agência Brasil** reuniu em um “entenda” as principais alterações decorrentes da medida que libera os saques de parte da conta do FGTS e do PIS/Pasep.

Entenda as novas regras de saque do FGTS e do PIS/Pasep

A partir de abril de 2020, terá início o saque anual de percentual do saldo do FGTS.

**FGTS**

mês de nascimento	período de saque
JANEIRO E FEVEREIRO	Abril a junho de 2020
MARÇO E ABRIL	Maio a julho de 2020
MAIO E JUNHO	junho a agosto de 2020
JULHO	julho a setembro de 2020
AGOSTO	agosto a outubro de 2020
SETEMBRO	setembro a novembro de 2020
OUTUBRO	outubro a dezembro de 2020
NOVEMBRO	Novembro de 2020 a janeiro de 2021
DEZEMBRO	Dezembro de 2020 a fevereiro de 2021

Cronograma de saque anual de percentual do FGTS/ Arte EBC - Arte EBC

**FGTS**

Cronograma de pagamento aos não correntistas da Caixa

mês de nascimento	data de início
JANEIRO	18/10/2019
FEVEREIRO	25/10/2019
MARÇO	08/11/2019
ABRIL	22/11/2019
MAIO	06/12/2019
JUNHO	18/12/2019
JULHO	10/01/2020
AGOSTO	17/01/2020
SETEMBRO	24/01/2020
OUTUBRO	07/02/2020
NOVEMBRO	14/02/2020
DEZEMBRO	06/03/2020

Tabela de PIS para não correntistas - Arte EBC

**PIS**

Cronograma de pagamento do

quem tem direito	recebem a partir de
Correntistas - todas as idades	19/08/2019
Não correntistas - a partir de 60 anos	26/08/2019
Não correntistas - até 59 anos	02/09/2019

Cronograma de pagamento do PIS (Arte/EBC)

Além disso, publicou matéria com o calendário de pagamentos. O texto trouxe tabelas com o cronograma de saques.

Ponto para a Agência, que soube entregar o conteúdo de forma completa e didática ao cidadão.

## Cobertura rica e ao vivo na TV

Além de acompanhar ao vivo a cerimônia e transmitir o vídeo pelo Twitter, a **TV Brasil** trouxe no *Repórter Brasil* matéria sobre o assunto. Antes da reportagem, a jornalista Márcia Fernandes passou ao vivo, de Brasília, informações sobre o início de vigência da medida e a expectativa de entrada de R\$ 30 bilhões na economia. Em seguida, o vídeo trouxe infografias e declarações de autoridades, inclusive do presidente Jair Bolsonaro, sobre a importância dos saques para o cidadão, que também foi ouvido, com um “povo-fala”.



O cidadão é ouvido no quadro “povo-fala”



## Ouvinte atualizado nas ondas da Nacional

Na **Rádio Nacional AM**, repórteres entraram ao vivo com informações sobre o programa, antes mesmo da cerimônia oficial. Ao longo do dia, âncoras e repórteres atualizaram os ouvintes com as informações disponíveis até o momento. Matérias, com sonoras do ministro-chefe da Casa Civil Onyx Lorenzoni, anteciparam detalhes da autorização dos saques. Na edição do *Nacional Informa* das 17h, o repórter entrou ao vivo com mais detalhes. O *Repórter Nacional* das 18h apresentou reportagem, incluindo sonoras do presidente Jair Bolsonaro e do ministro da economia Paulo Guedes. Além, é claro, da cobertura do assunto em reportagem de *A Voz do Brasil*.

## Leitor pede e Agência Brasil atende

Sobre outra medida do governo, o pagamento do abono do PIS/Pasep, o internauta pediu que a **Agência Brasil** inserisse no **texto** a tabela com o cronograma de saques. Sugestão logo atendida.

Processo nº 00112.002372/2019-21

### Mensagem

“Sugiro anunciar na matéria *Abono do PIS/Pasep começa a ser pago na próxima quinta-feira*, o pagamento do abono do PIS/Pasep, incluindo as datas de pagamento mais comuns e, também, para quem tem conta na CEF, conforme anunciado pelo próprio banco.”



### Resposta da área

“Prezado leitor, agradecemos o contato e informamos que a matéria foi alterada para acréscimo do calendário de pagamento do PIS/Pasep, como sugerido na demanda.”

## Descuido com o ouvinte gera repetição e atraso

A **Ouvidoria** acompanhou a programação da **Rádio Nacional AM** até o início da manhã do dia seguinte. Embora o presidente da Câmara, Rodrigo Maia (DEM-RJ), tenha proclamado o resultado final da votação à oh38 da quarta-feira (7), após horas de debates, a aprovação da reforma não teve o devido destaque durante a programação da madrugada.

No programa *Madrugada Nacional*, às 2h09, o âncora desconheceu o trabalho publicado pela **Agência Brasil** e apenas leu as manchetes disponibilizadas pelo site do jornal *Correio Braziliense*, entre as quais “Câmara aprova Reforma da Previdência em segundo turno”. Seguiu-se um breve comentário do próprio locutor sobre o assunto.

Somente na edição do *Repórter Nacional* das 7h, o ouvinte recebeu informações completas sobre o que ocorrera durante a sessão de votação em que o texto-base da Reforma da Previdência foi aprovado. Chamado ao vivo, o jornalista apresentou reportagem completa sobre os acontecimentos da noite.



Foto: Fabio Rodrigues Pozzebom/Agência Brasil

## Cobertura policial sem sensacionalismo



O roubo cinematográfico dos quase 720 quilos de ouro de um carro forte no aeroporto de Guarulhos chamou a atenção da mídia nacional e internacional. Numa ação cinematográfica, o grupo de dez bandidos rendeu funcionários e se disfarçou de policiais federais para executar o crime. Usaram uma camionete caracterizada para levar as barras de ouro.

A **Agência Brasil** acompanhou o assunto e publicou quase 10 matérias sobre o tema, inclusive chamada de capa. Com entrevistas e áudios, tratou a informação de maneira sóbria. Evitou o sensacionalismo, a despeito do ineditismo da ação dos bandidos.

## Audácia em tela

A **TV Brasil** também noticiou a audácia dos ladrões e levou ao ar trecho do vídeo divulgado pela polícia com imagens das câmeras internas do terminal de cargas de Guarulhos, em que toda a ação pôde ser acompanhada. O vídeo do *Repórter Brasil* foi embutido também em matéria da **Agência Brasil**, integrando as coberturas.

Interação que tem feito a diferença nas publicações da internet.



## TV Brasil inclusiva fazendo escola



Repórter Visual/Divulgação

O Processo nº 00112.002427/2019-01 recebido pela **Ouvidoria** foi um pedido de visita. Estudantes de Libras queriam acompanhar a gravação do Repórter Visual.

### A mensagem diz o seguinte:

*“Olá! Visto o 40º Encontro Nacional do Estudantes de Letras, a realizar-se na UFRJ, alunos de diversas delegações do país encontram-se no estado. A fim de refletir, construir e difundir modos de inclusão de conhecimento, solicito por meio deste uma visitação à **TV Brasil**, com alunos do curso de Letras-Libras da Universidade Federal do Maranhão, para acompanhar a gravação do Repórter Visual.”*

O pedido foi prontamente atendido pela equipe do programa, e os alunos puderam acompanhar os bastidores da produção de matérias especiais para este noticioso. O programa é pioneiro na inclusão, levando informação à comunidade de surdos, estimada em nove milhões de brasileiros.

Os alunos conversaram com os apresentadores Claudia Jacob e Jhonatas Narciso, e deram breves depoimentos. As impressões foram as melhores possíveis.

## Depoimentos

### Edilla Santos (Dill)

*“Como graduanda de Letras-Libras que tem contato com a comunidade surda, me senti honrada e emocionada por participar da gravação do Repórter Visual. O programa quebra barreiras comunicacionais, proporcionando acesso à cultura e a autonomia da pessoa surda. Torço e luto pela acessibilidade em todos os espaços! O Repórter Visual é o começo.”*



**Brandon Cardoso**

“Tivemos a oportunidade de observar os bastidores dessa iniciativa importantíssima para a comunidade surda, tendo em vista o limitado acesso à informação, o que nos leva a refletir e repensar nosso papel e nossa responsabilidade enquanto futuros profissionais de Letras-Libras.”

**Matheus Santos**

“Pude crescer profissionalmente e aspirar a mais conhecimentos na área. Foi uma honra conhecer pessoas tão gentis e comprometidas com o trabalho de levar informações aos surdos brasileiros.”

**Leandro Coelho**

“Falar do Repórter Visual me enche de orgulho. Como aluno (ouvinte) e graduando do curso de Letras-Libras da UFMA, fico sem palavras e adjetivos para agradecer por esse programa existir.”

**Liziane Castro**

“A experiência em conhecer o funcionamento do estúdio e como são desenvolvidos os aspectos interpretativos para a execução do Repórter Visual foi extremamente agregadora.”



## TV educativa para crianças surdas

A qualidade da programação da **TV Brasil** não só agrada ao público como chama a atenção de educadores. Animações, conteúdos culturais e informativos com tradução em LIBRAS, a Língua Brasileira de Sinais, têm contribuído para enriquecer aulas na rede pública de ensino, incluindo a comunidade surda.

**Processo nº 00112.002271/2019-51**

“Hoje assisti à MYTIKAH - Livro dos Heróis, pela primeira vez, e fiquei maravilhada pela tamanha perfeição do desenho. Sou professora de inglês da rede municipal de São Paulo e também dou aulas como professora substituta. Como o CEU Capão Redondo é polo bilíngue para surdos, achei interessante passar alguns episódios do desenho para meus alunos, visto que ele conta com intérprete, sem falar que o conteúdo trata de expor figuras brasileiras como heróis. Parabéns, **TV Brasil**. Gostaria de saber como faço para comprar ou baixar esse desenho para meus alunos.”

**Resposta**

“Infelizmente, para este conteúdo só possuímos o direito de exibição para televisão, pois trata-se de um licenciamento via Programa de Apoio ao Desenvolvimento do Audiovisual Brasileiro (PRODAV) TVs Públicas, da ANCINE. Assim sendo, recomendamos que entre em contato com a produtora OZ, responsável pela obra MYTIKAH - O Livro dos Heróis, por meio do telefone (16) 3371-8889, para fazer a sua solicitação. Agradecemos a sua participação e aproveitamos para informar que está no ar a nova **TV Brasil**, exibindo uma grade de programação com mais acessibilidade, mais educação, cultura e serviços à população. Inclusive, continuaremos a exibir ainda mais conteúdos infantis.”



## Destaque também para massacre no Pará

O confronto entre facções que resultou na morte de 57 detentos no Presídio de Altamira, no Pará, com 16 homens decapitados, ganhou ênfase no noticiário da **Agência Brasil**.

A Agência reafirma, a cada cobertura, sua missão de prestar serviço ao cidadão. Publicou a [lista de mortos](#) no massacre, notícia que, apesar de triste, interessa aos familiares.



A **TV Brasil** exibiu várias matérias sobre o tema. O matutino *Brasil em Dia* trouxe imagens do momento da rebelião e informou as primeiras medidas adotadas pelo Ministério da Justiça e o governo do Pará, entre as quais a transferência de 46 presos.



## Agência Brasil vence prêmio de jornalismo

A matéria [Ingresso de indígenas em faculdades é nove vezes maior do que em 2010](#), da repórter Mariana Tokarnia, foi uma das vencedoras da 3ª edição do Prêmio ABMES de Jornalismo. O texto, que tem edição de Lilian Beraldo e fotos de Marcelo Camargo, venceu na categoria internet nacional.

A reportagem mostra que o número de estudantes indígenas no ensino superior passou de 2.723, em 2010, para 25.670, em 2017. Descreve, ainda, as dificuldades enfrentadas por esses povos para entrar no ensino superior e, depois, continuar os estudos.



Reportagem descreve o desafio do ingresso de indígenas em faculdades  
Foto: Marcelo Camargo/Agência Brasil

O prêmio da Associação Brasileira de Mantenedoras de Ensino Superior (ABMES) tem como objetivo incentivar a produção de reportagens que abordem a educação superior no Brasil. Este ano, a premiação recebeu a inscrição de 296 matérias e selecionou 24 finalistas.

O reconhecimento comprova a qualidade do material produzido e entregue pela **Agência Brasil**.

## Legenda que faz falta

As fotos incluídas como “mídia de destaque” antes do título das matérias da **Agência Brasil** são padronizadas, no sistema de publicação, para irem ao ar sem legenda. Exibem apenas o crédito do fotógrafo. Isso, muitas vezes, é um complicador para a comunicação efetiva. Muitas fotos, que estampam mais de um personagem da notícia, pessoas menos conhecidas do público e locais não identificados, pedem um pequeno texto explicativo que, na “mídia em destaque”, não existe.

A Ouvidoria já fez o alerta sobre o quanto faz falta o texto abaixo da imagem, registrado no [Relatório de abril-maio/2019](#) (pág. 16). Sugeriu, inclusive, que a **Agência Brasil** pedisse a habilitação de tal recurso à infraestrutura.

Esta sugestão foi dada pela Ouvidoria em atenção a um leitor que sentiu essa lacuna. Como o alerta não foi considerado em tempo, outro leitor enviou nova manifestação dois meses depois, pedindo inclusão da legenda e elogiando o trabalho da **Agência Brasil**.

### Processo nº 00112.002339/2019-00

*“Quero sugerir que se coloque identificação do personagem da foto, a legenda propriamente dita. Entendo que o leitor, além dos jornalistas/redações, não sabe de quem se trata. Ainda sugiro que o nome do fotógrafo seja inserido sobre a foto, facilitando o devido e valoroso crédito. Parabéns no contexto.”*

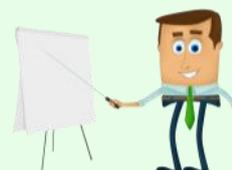
### Resposta

*“Prezado leitor, a disposição da fotografia na matéria foi alterada, de modo que a legenda e o nome do fotógrafo fiquem visíveis. Agradecemos a colaboração.”*



## Observações do Ombudsman

A solução é bem-vinda, mas foi pontual. Não resolve de forma definitiva o problema. Se nada for feito, novas demandas com o mesmo teor chegarão à Ouvidoria.

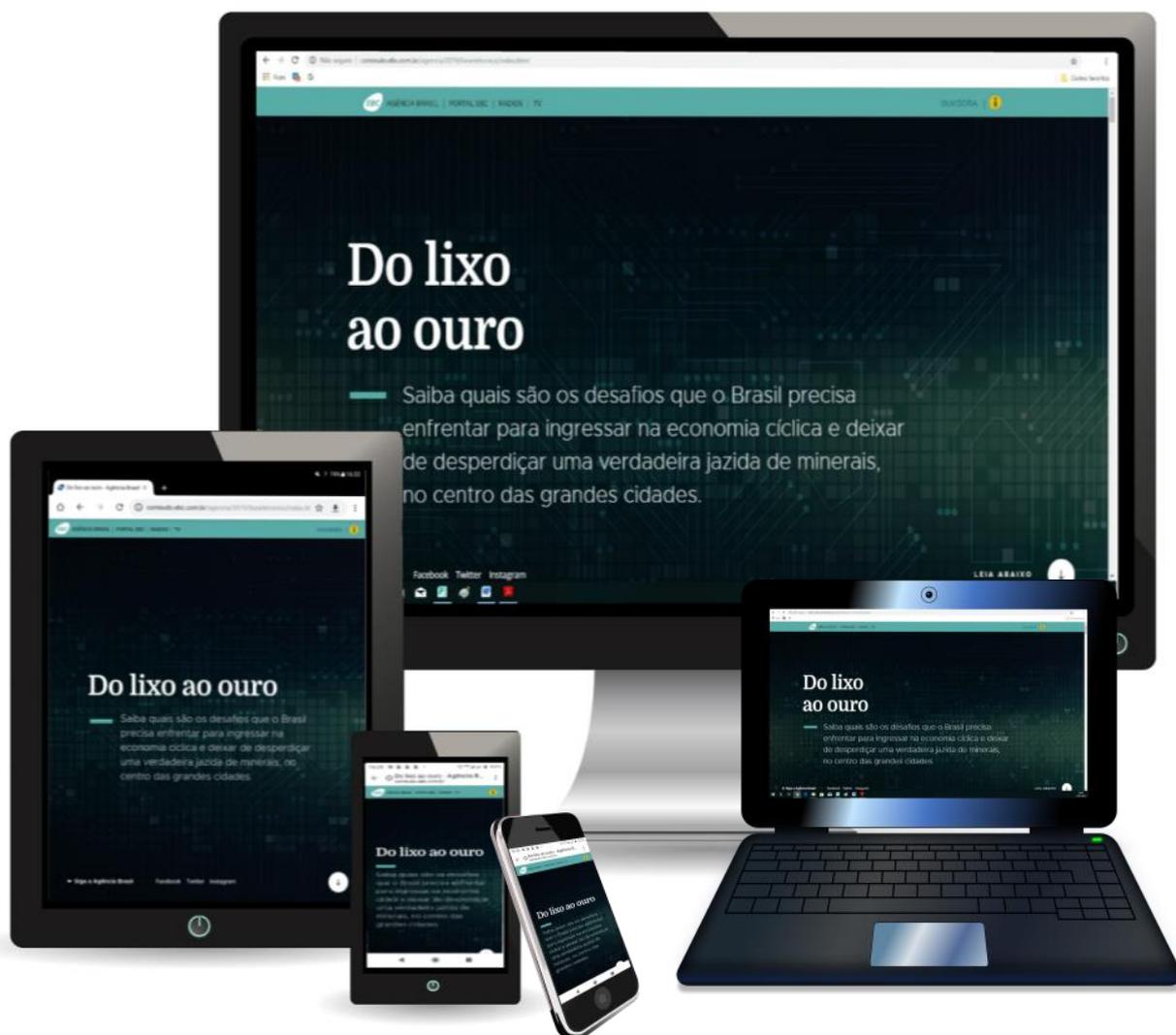


# Resíduos eletroeletrônicos em especial impecável

Digno de prêmio, o especial “Do lixo ao ouro”, publicado pela **Agência Brasil** no dia 9 de agosto, mostrou os desafios do país para ingressar na economia cíclica e deixar de desperdiçar minerais na área urbana.

Um dos objetivos é fazer com que minerais de alto valor, como ouro, prata, cobre e alumínio, contidos nos resíduos de equipamentos elétricos e eletrônicos sejam reaproveitados e voltem ao ciclo produtivo em forma de matéria-prima. Segundo dados do especial, o Brasil ocupa a sétima posição entre os maiores geradores deste tipo de resíduo no mundo.

Animações, infográficos e fotos, em um formato responsivo (adaptável a qualquer tamanho de tela), tornam a navegação ainda mais fluida e interativa, ao mesclar textos e componentes visuais na medida certa. Resultado de apuração, edição e implementação impecáveis. Excelente trabalho da equipe de web.



## Síndrome da Inclusão



Comovente a participação de Fernanda Honorato no *Sem Censura* de 26 de julho. A primeira e única apresentadora com Síndrome de Down no Brasil falou da estreia da nova temporada do *Programa Especial* neste mês de agosto e do lançamento do documentário *Expedição*, em que ela atua. “Vocês vão se apaixonar. O programa está recheado de coisas incríveis”, anunciou Fernanda. No aguardo.

## Obrigado, DOTEÇ!

Manifestações de telespectadores queixosos por conta dos problemas na qualidade ou interrupção do sinal da **TV Brasil** são recorrentes na **Ouvidoria**. Mas vale o registro de que, neste quesito, o público não se manifesta apenas para reclamar. Quando o atendimento é ágil e a área de operações e engenharia consegue atender a demanda, o reconhecimento também chega rápido.

**Processo nº 00112.002291/2019-21**

“Agradecer e parabenizar pelo atendimento à reclamação feita sobre falta de sinal da **TV Brasil** na Zona Norte de Recife/PE.”



## No mínimo inadequado...



O *Madrugada Nacional*, transmitido em todas as emissoras AM da Nacional, surpreendeu o ouvinte com uma notícia trágica dada em tom jocoso. No decorrer da leitura das manchetes da hora, um dos destaques foi: “Durante um beijo um casal cai de uma ponte e morre numa cidade peruana”. De imediato, o apresentador e a equipe de estúdio riram e teceram comentários descabidos: “Isso é que é um beijo!”, “Que amor é esse, hein!” e “É o chamado beijo da morte!”

## Ouvinte cego nas ondas da Nacional

Todos os meses, a **Ouvidoria** recebe manifestações de ouvintes cegos que encontram na programação das rádios **EBC** muito mais do que notícias e prestação de serviços. São as ondas da Nacional que tiram da solidão muitos ouvintes desta comunidade especial. Apresentadores de programas variados e locutores interagem com o público, levando acolhimento, atendendo pedidos e sugestões e fazendo companhia nas longas madrugadas insones.

**Processo nº 00112.002453/2019-21**

### Elogio

Por telefone, ouvinte com deficiência visual “elogia toda a programação da **Nacional do Rio de Janeiro**, principalmente na madrugada, como o programa do João Mc Brown, que é excelente. Os atendentes são muito atenciosos: Ageu, Cléo, Suely, Katia e Marcelo. De parabéns, também a **Ouvidoria da EBC**, que é nota 1000.”



# Elogio ao tratamento VIP da Ouvidoria e da Agência Brasil

Quando o serviço é ágil e de qualidade, o cidadão fica satisfeito ao ponto de se dar ao trabalho de enviar mensagem à **Ouvidoria**, só para elogiar o tratamento recebido. A sigla VIP define a importância do cidadão – “very important person”. E para a **Ouvidoria da EBC**, todos os demandantes são muito importantes.

**Processo nº 00112.002450/2019-98**

## Elogio

“Em relação ao protocolo 00112.002430/2019-17, fiquei surpresa com o rápido e eficaz atendimento. Obrigada.”

Eis a mensagem e a resposta merecedora do elogio do leitor da **Agência Brasil**. Destacamos que, sem a parceria da área, o tratamento “VIP” não teria sido possível.

**Processo nº 00112.002430/2019-17**

“A matéria **Selo Arte vai beneficiar 170 mil produtores de queijos artesanais** informa que ‘o decreto promulga a Lei 13.680, sancionada no ano passado (...)’. Acontece que decretos não promulgam as leis, mas regulamentam. É um erro muito grave! Sugiro que tenham mais cuidado no uso dos conceitos.”

## Resposta

“Prezado leitor, agradecemos o contato e informamos que a matéria foi alterada de acordo com o texto do Decreto nº 9.918, de 18 de julho de 2019, que regulamenta o Artigo 10-A da Lei nº 1.283.”



# Ócio criativo: Domenico De Masi exclusivo para a TV Brasil

Entrevista de ‘peso’ no programa *Trilha de Letras* do dia 30 de julho. A jornalista Katy Navarro conversou com o sociólogo italiano Domenico De Masi, autor do conceito de “ócio criativo”. Na conversa, reflexões sobre tempo, criatividade, solidão no universo de informações, privacidade nas redes sociais e benefícios da tecnologia.

O escritor veio ao Brasil para participar de palestras no Rio de Janeiro. Ponto para a equipe, que aproveitou uma oportunidade rara para conseguir a entrevista exclusiva.

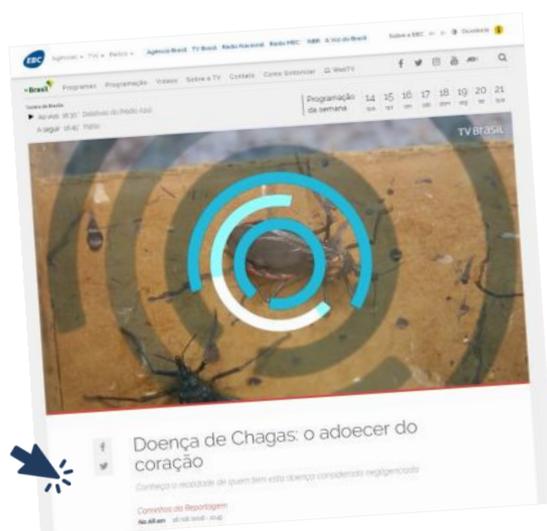
O *Trilha de Letras* está no ar às terças-feiras, às 23h30. A atração tem horário alternativo na madrugada de domingo para segunda-feira, à 1h.



# Reportagem-serviço e premiação em dose dupla

O programa *Caminhos da Reportagem* conquistou mais duas premiações. Mérito de todos os profissionais do **Núcleo de Programas Jornalísticos da TV Brasil**.

A equipe venceu o Prêmio Jornalista Tropical 2019, promovido pela Sociedade Brasileira de Medicina Tropical, com o programa “Doença de Chagas: o adoecer do coração”. Exibido em agosto de 2018, a edição do *Caminhos da Reportagem* revela como a doença, descoberta há mais de um século, ainda mata mais de seis mil pessoas por ano no Brasil. A equipe do programa esteve em Recife, no Pará, em Goiânia e em Mato Grosso do Sul para mostrar a realidade das pessoas que convivem com essa doença.

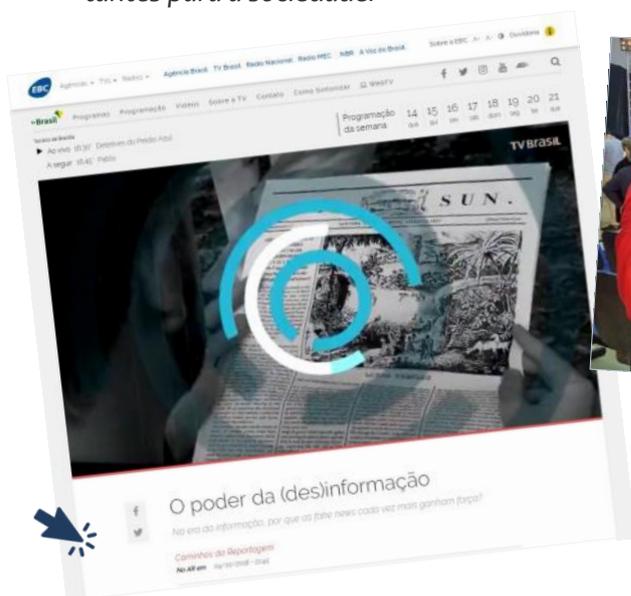


Já o episódio “O poder da (des)informação” conquistou o Prêmio de TV - Clara de Assis, na categoria documentário, conferido pela Confederação Nacional dos Bispos do Brasil (CNBB). Exibido em outubro de 2018, o programa mostrou como as *fake news* ganham cada vez mais força e como as notícias falsas têm afetado a vida de muitas pessoas. A reportagem discutiu por que a desinformação vem ganhando espaço num momento em que o acesso à informação está na palma das mãos.

As premiações vêm acompanhadas do reconhecimento do público. A Ouvidoria recebe, com frequência, manifestações que demonstram o carinho do cidadão para com o programa.

## Processo nº 00112.002526 /2019-85

*“Parabéns pelo programa Caminhos da Reportagem. Ótimo conteúdo e informações importantes para a sociedade.”*



A Gerente do Núcleo de Programas Jornalísticos, Cintia Vargas, recebe o Prêmio

## De novo?!

No último relatório da **Ouvidoria**, a conta do Twitter da **TV BrasilGov** foi mencionada duas vezes por incorreções em postagens. Parece que o alerta de nada serviu. Mais uma vez, um post contendo erro de grafia foi publicado.

O termo correto é **roaming**, com apenas uma letra 'M'.

Falta atenção, de revisão ou de conhecimento... Independentemente da razão, é lamentável. Fica aqui um terceiro alerta.



## Reincidência

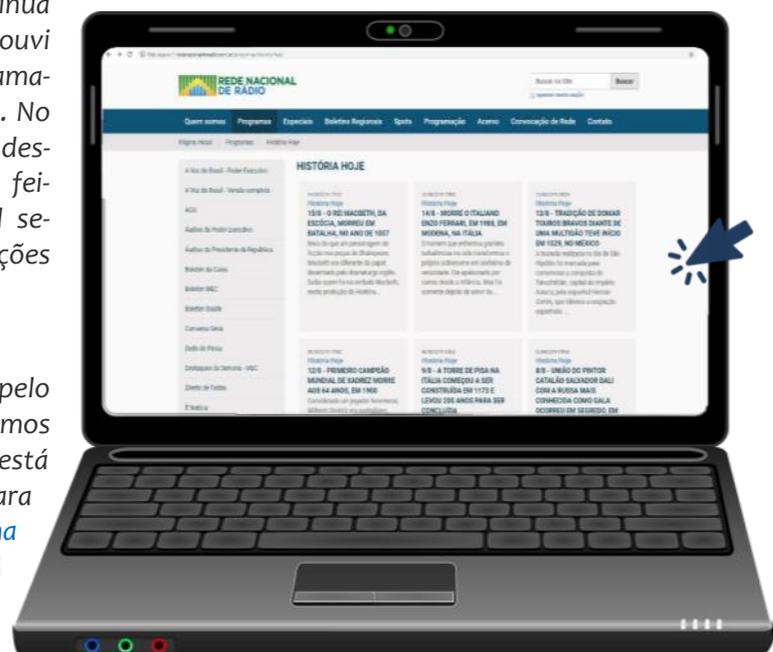
Esta **Ouvidoria** registrou, no último mês, algumas reclamações do público da **Radioagência Nacional**, por conta da desatualização dos conteúdos postados para **downloads** no site. Junho acabou, mas as manifestações de usuários insatisfeitos com os serviços da **Radioagência** continuam a chegar.

### Processo nº 00112.002402/2019-08

*“Em fevereiro, fiz contato com essa mesma demanda, mas que não obtive retorno, estou refazendo a reclamação. Gostaria de saber o que ocorreu com o quadro História Hoje que não está mais sendo atualizado no site da **Radioagência Nacional**, o qual eu tinha o hábito de acessar? Sei que o mesmo continua sendo produzido, pois já ouvi algumas edições na programação normal das **Rádios EBC**. No site é possível verificar que desde de dezembro não foram feitas atualizações. É possível serem retomadas as atualizações no site?”*

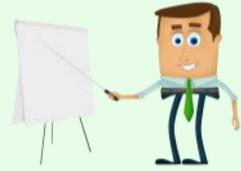
### Resposta

*“Agradecemos o interesse pelo ‘História Hoje’ e informamos que, desde 1º de julho, ele está sendo disponibilizado para download gratuito na [página eletrônica](#) da **Rede Nacional de Rádio**.”*



## Observações do Ombudsman

As queixas pela falta de atualização de conteúdos disponibilizados pela **Radioagência Nacional** têm razões que dizem respeito à missão da **EBC**, como empresa pública de comunicação. Além de notícias, programas culturais, educativos e de entretenimento, as **rádios EBC** entregam serviços a seu público. Em sua edição de 29 de julho, por exemplo, o *Viva Maria* despediu-se do “Julho Amarelo”, convidando sua audiência a aprender sobre o A, B, C, D, E das hepatites virais, suas causas e consequências. A entrevistada do dia foi a professora de gastroenterologia da Universidade de Brasília (UnB), doutora Cíntia Mendes Clemente.



Mais do que ofertar conteúdos a ouvintes que não dispõem de outro veículo para acompanhar os acontecimentos no Brasil e no mundo, a **Radioagência** tem a função de difundir os produtos de qualidade que só a **EBC** oferece, distribuindo programas e noticiosos que são reproduzidos por pequenas emissoras do interior do país.

A atualização da página da **Radioagência Nacional** é importante para o cidadão que aprecia os conteúdos ofertados e fundamental para ampliar o alcance das emissoras **EBC**.

## Obrigado, amigo. Descanse em paz!



Foto: Facebook/Reprodução

No *Repórter Brasil* do dia 30 de julho, uma **notícia** foi dada com pesar: a morte do colega **Humberto Valadares**.

Locutor e radialista, Humberto trabalhou na Globo, CBN, Rádio Senado e na EBC. Aqui na empresa, onde esteve por 33 anos, foi âncora de telejornais na TV NBR e na TV Nacional, da antiga Radiobrás. Na Rádio Nacional, foi apresentador do *Ritmo da Notícia*.

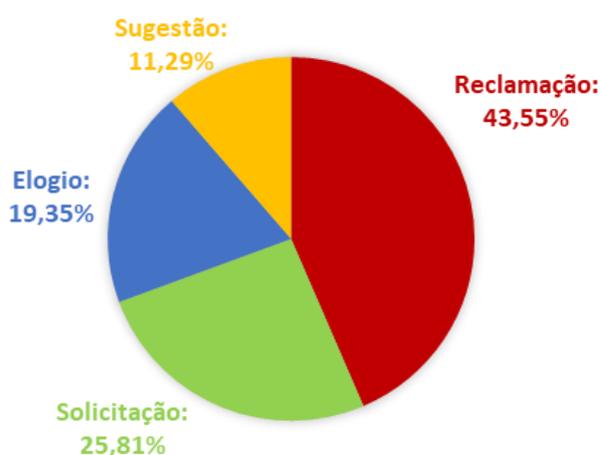
Diversos portais noticiaram a morte do profissional. Em nota, a **EBC** e o Sindicato dos Jornalistas (DF) lamentaram a perda. Dono de uma locução vibrante e de um humor contagiante, Humberto deixa saudades.

## ▶ Contribuições do cidadão

### Rádios EBC

No período de 10 de julho a 10 de agosto de 2019, o público das **Rádios EBC** enviou à **Ouvidoria** 62 manifestações. Das 27 demandas com queixas de ouvintes, quase 50% referem-se à oferta de conteúdo e questões de sinal. Reclamações decorrentes de um problema de sinal da **MEC AM** no Rio, no dia 23 de julho, após manutenção da concessionária de energia Enel na rua onde ficam os estúdios da **EBC**, fizeram chegar à **Ouvidoria** 13 manifestações num mesmo dia. O número representa quase metade de todas as queixas do período.

Manifestação	Quantidade
Reclamação	27
Solicitação	16
Elogio	12
Sugestão	7
<b>Total</b>	<b>62</b>



#### Processo nº 00112.002412/2019-35

“Foi com muita tristeza que me vi privada da transmissão de minha rádio preferida, a rádio **MEC AM**, nas últimas 24 horas. Sou ouvinte assídua e me manifesto seguidamente por este canal, em geral, para parabenizar a excelente programação cultural e de lazer que esta rádio proporciona a seus ouvintes há quase 100 anos!”

#### Processo nº 00112.002409/2019-11

“A **Rádio MEC** não está pegando aqui. O que houve? É uma boa companheira de mais de 500 pessoas que circulam por aqui todos os dias.”

#### Processo nº 00112.002401/2019-55

“Qual o motivo de a **MEC AM** ficar 24 horas fora do ar? Cuidemos da Rádio que é patrimônio do povo brasileiro.”

#### Resposta

A Gerência Executiva de Engenharia informou que “a concessionária de energia ENEL fez alteração momentânea na rede instalada na rua onde ficam a **Rádio MEC AM** e a **Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro**, e elevou os valores de 440 volts para 540 volts. Esta elevação causou prejuízo aos equipamentos da EBC na região de Itaoca.

Em razão dos danos, os dois transmissores das **Rádios MEC AM** e **Nacional AM do Rio** estão operando com potência reduzida, o que acaba reduzindo, também, a área de cobertura das emissoras. A potência plena de transmissão das rádios chega apenas a uma distância aproximada de 40 quilômetros em linha reta da localidade em que estão situadas a **MEC** e a **Nacional**

**AM** do Rio. Como foi constatado prejuízo da cobertura do sinal em aproximadamente 30% do raio de alcance destes 40 quilômetros, acredita-se que o alcance das rádios esteja limitado a 28 quilômetros do ponto de transmissão.

A **EBC** informa os ouvintes das duas emissoras que está empenhada em solucionar o problema, não apenas dando continuidade à execução dos reparos necessários como acionando a responsável pelos danos aos equipamentos e consequente redução do alcance deste sinal de transmissão – a ENEL. Os ouvintes podem nos ajudar, informando a localidade (bairro) em que constata o problema no sinal de transmissão.

Neste momento, não é possível definir nem a dimensão do prejuízo nem o prazo para restabelecer integralmente as transmissões. Diante do ocorrido, a programação da **Rádio MEC AM** pode ser acompanhada pela internet por meio da [página da rádio](#) na internet.”

Veículos	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
MEC AM do RJ	2	15	5	2	24
Nacional da Amazônia	3	3	5	0	11
Nacional AM do RJ	3	4	2	0	9
Nacional AM de Brasília	1	2	2	1	6
MEC FM	2	0	1	2	5
Radioagência Nacional	0	2	1	0	3
Nacional FM de Brasília	1	1	0	1	3
MEC AM de Brasília	0	0	0	1	1
Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>27</b>	<b>16</b>	<b>7</b>	<b>62</b>

Das oito emissoras de rádio da **EBC**, sete foram objeto de manifestações dos ouvintes. A **Radioagência Nacional** recebeu três contribuições. Segue, na tabela, o quantitativo de mensagens por tipo de manifestação.

#### Processo nº 00112.002402/2019-08

“Gostaria de saber por que o quadro História Hoje não está mais sendo atualizado no site da **Radioagência Nacional**. Sei que o quadro continua sendo produzido, pois já ouvi algumas edições na programação normal das rádios **EBC**. No site é possível verificar que, desde de dezembro, não foram feitas atualizações. É possível serem retomadas as atualizações no site?”

#### Resposta

“Agradecemos o interesse pelo História Hoje e informamos que, desde 1º de julho, ele está sendo disponibilizado para download gratuito na [página eletrônica](#) da **Rede Nacional de Rádio**.”

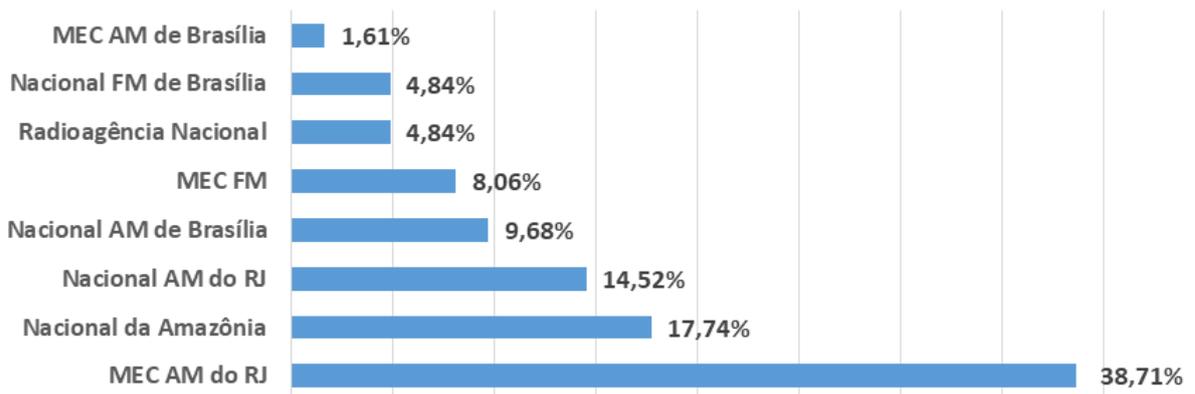
#### Processo nº 00112.002359/2019-72

##### Nacional do Rio de Janeiro - Reclamação

“Venho manifestar a minha tristeza e indignação ao saber que o programa No Tabuleiro do Brasil será retirado, novamente, do ar. Um dos poucos programas, no Brasil, que representa e traz a cultura brasileira. Espero que os responsáveis e as diretrizes desta conceituada emissora não deixem isto acontecer. A cultura de um povo é a janela para o mundo e este programa contribui muito para a nossa cultura.”

**Resposta**

Nossa Rádio Nacional está passando por uma reestruturação e, infelizmente, não foi possível dar continuidade ao programa “No Tabuleiro do Brasil”. No entanto, estamos concentrando nossos esforços para voltarmos com o programa feito pelo Geraldo do Norte, profissional competente pelo qual temos o maior respeito. Está no planejamento para 2020.

**Percentagem de Manifestações por Emissora de Rádio e Radioagência Nacional****Mapeamento das Manifestações**

Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	22
Conteúdo de entretenimento	16
Grade de programação	11
Sinal/sintonização	6
Conteúdo jornalístico	4
Funcionalidade técnica	1
Conteúdo esportivo	1
Outros conteúdos	1
<b>Total</b>	<b>62</b>

O subassunto oferta de conteúdo/serviço reuniu 17 manifestações, inclusive as relacionadas ao problema de sinal da rádio MEC AM, no dia 23 de julho, o que representa 27,41% do total de manifestações.

Tabela do Ranking dos subassuntos na próxima página.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Oferta de conteúdo/serviço	17
Qualidade do conteúdo/serviço	9
Qualidade da programação	7
Sinal aberto	6
Disponibilização de conteúdo	5
Central do Ouvinte	3
Participação em programa	3
Acervo	3
Tema do conteúdo	2
Inclusão/exclusão na grade	2
Portal	1
Horário	1
Visitação/contato	1
Reprise	1
Retransmissão	1
<b>Total</b>	<b>62</b>



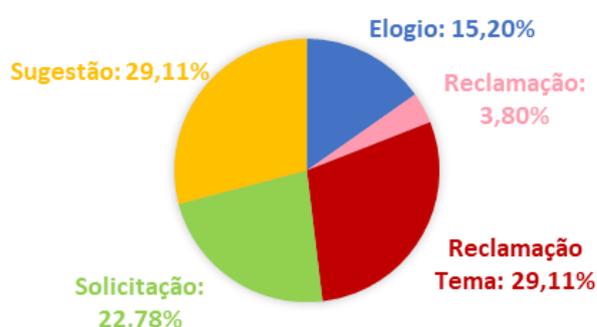
# ▶ Contribuições do cidadão

## Plataformas Web

### AGÊNCIA BRASIL

Entre 10 de julho e 10 de agosto, os leitores da **Agência Brasil** enviaram à **Ouvidoria** 79 manifestações. As reclamações somam 26 demandas, mas apenas três (3,8%) destas contribuições referem-se à qualidade do trabalho da **Agência Brasil**. As demais tratam do conteúdo abordado nos textos. Os elogios somam 15,2% das manifestações.

Manifestação	Quantidade
Reclamação	26
Sugestão	23
Solicitação	18
Elogio	12
<b>Total</b>	<b>79</b>



Ao considerar o percentual de 3,8% referente ao número de queixas relacionadas apenas ao trabalho da **Agência Brasil**, percebe-se que os elogios são quatro vezes mais numerosos do que as reclamações. O apreço pelo produto ofertado manifesta-se nas mensagens dos leitores que chegam à Ouvidoria.

#### Processo nº 00112.002406/2019-88

*“Venho agradecer o comprometimento com a verdade e transparência nas notícias. Excelente trabalho.”*

#### Processo nº 00112.002421/2019-26

*“A Matéria PF detém quatro suspeitos de invadir telefone de Sergio Moro é de leitura rápida, com excelente conteúdo e linguagem acessível. Parabéns!”*

O leitor atento percebe as falhas que o editor eventualmente deixa passar. Embora pouco numerosas, as reclamações também tiveram a atenção da equipe, que prontamente corrigiu os equívocos e respondeu aos internautas.

#### Processo nº 00112.002516/2019-40

*“A matéria Campanha de incentivo à amamentação começa amanhã em todo o país está errada. Alisson e esposa são embaixadores da OMS e não garotos-propaganda da campanha do Ministério da Saúde.”*

#### Resposta

*“Prezado leitor, a matéria foi alterada para correção do erro apontado. Agradecemos a colaboração e pedimos desculpas pela informação incorreta. Leia o texto corrigido [aqui](#).”*

## Mapeamento das Contribuições

O tema das matérias publicadas foi o subassunto com maior quantidade de registros, que somam quase 50% das manifestações. A qualidade do trabalho ofertado pela **Agência Brasil** vem em seguida, com cinco demandas a menos, correspondendo a 41,7%.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Tema do conteúdo	38
Qualidade do conteúdo/serviço	33
Pauta	4
Oferta de conteúdo/serviço	2
Pronúncia/gramática/ortografia	1
Disponibilização de conteúdo	1
<b>Total</b>	<b>79</b>

Chama a atenção o fato de a editoria de educação ter sido aquela com o maior número de demandas (24,6%), à frente de geral (19,2%), política (16,4%) e economia (15%).

O motivo foi um problema no site disponibilizado pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), para que as pessoas pudessem se inscrever como aplicadores do Enem. Os usuários não estavam conseguindo efetivar o cadastro.

Os leitores usaram, então, a barra de manifestação abaixo das matérias da **Agência Brasil** sobre o Enem, para registrar o protesto e pedir orientação.

Das 18 manifestações relativas à editoria Educação, 13 foram sobre Enem, incluindo oito reclamações.

Ranking das Editorias	Quantidade
Educação	18
Geral	14
Economia	12
Política	10
Saúde	9
Direitos Humanos	4
Justiça	2
Internacional	2
Pesquisa e Inovação	1
<b>Total</b>	<b>72</b>

Em situações como essa, a orientação da Ouvidoria-Geral da União (OGU) é para que as reclamações sejam repassadas aos órgãos responsáveis pelo atendimento da solicitação. Neste caso, o Inep.

### Processo nº 00112.002433/2019-51

*“Tentei fazer o cadastro para aplicar o Enem, mas aparece a mensagem ‘CPF já está sendo utilizado por outra pessoa’. Como devo proceder?”*

### Resposta

*“Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da Diretoria de Jornalismo da EBC. Por oportuno, também sua mensagem foi encaminhada para a ouvidoria do*

Inep – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, conforme os dados: Protocolo nº 23546.036276/2019-82 | Código de acesso ao protocolo: raos7087. Atenciosamente, Equipe de Atendimento da Ouvidoria da EBC.”

## PORTAL EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** seis contribuições, conforme descrição na tabela abaixo. Os itens solicitação e reclamação respondem, cada um, por pouco mais de um terço das demandas.

Manifestação	Quantidade
Solicitação	2
Reclamação	2
Sugestão	1
Elogio	1
<b>Total</b>	<b>6</b>

Trazendo também um elogio, uma das solicitações que chegaram à **Ouvidoria** foi a de um estudante que pedia mais informações sobre a matéria [Ensino de matemática para pessoas com deficiências](#), publicada no **Portal EBC**.

### Processo nº 00112.002290/2019-87

“Sou estudante de matemática licenciatura pela UFRRJ no Rio de Janeiro e me interessei muito pelo tema e pela matéria ‘Ensino de matemática para pessoas com deficiências’, porque pretendo fazer meu TCC sobre pessoas com deficiência. Gostaria de saber como é a relação das crianças e adolescentes com deficiência em relação a jogos no intuito do ensino da matemática. Gostei muito da matéria e espero que ainda estejam trabalhando e pesquisando em prol da inclusão.”

### Resposta

“Agradecemos o interesse pela matéria e sugerimos que entre em contato com o Laboratório de Ensino de Matemática, instituto que pesquisa o assunto. ⇨ [Laboratório de Ensino de Matemática](#) | Assessoria de Comunicação do ICMC: (16) 3373.9666 | E-mail: [comunica@icmc.usp.br](mailto:comunica@icmc.usp.br)”



## ▶ Contribuições do cidadão

### TV Brasil

Ao longo do período entre 10 de julho e 10 de agosto de 2019, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvirdoria** 51 demandas, entre elogios, sugestões, solicitações e reclamações. A maior parcela das demandas é de solicitações do público, interessado especialmente em rever programas de sua predileção. Em seguida vêm os elogios, que somam quase um quarto do total.

Manifestação	Quantidade
Solicitação	20
Elogio	12
Reclamação	10
Sugestão	9
<b>Total</b>	<b>51</b>



### Mapeamento das Contribuições

A maioria das contribuições diz respeito ao conteúdo jornalístico da emissora. Em seguida, grade de programação e conteúdo de entretenimento aparecem no ranking dos assuntos que mais receberam manifestações dos telespectadores.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo jornalístico	12
Grade de programação	11
Conteúdo de entretenimento	9
Conteúdo infantil	5
Sinal/sintonização	4
Comunicação institucional	3
Conteúdo esportivo	3
Outros conteúdos	2
Marketing, negócios e serviços	1
Programação especial	1
<b>Total</b>	<b>51</b>

Quando os dados são observados mais detalhadamente, verifica-se que a qualidade do conteúdo/ serviço é o subassunto com mais manifestações. Na sequência, estão disponibilização do conteúdo, pauta e reprise.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	15
Disponibilização de conteúdo	8
Pauta	5
Reprise	3
Retransmissora	2
Qualidade da programação	2
Expansão de cobertura	2
Inclusão/exclusão na grade	2
Participação em programa	2
Visitação/contato	2
Acervo	1
Horário	1
Oferta de conteúdo/serviço	1
Tema do conteúdo	1
Utilização de conteúdo	1
Classificação indicativa	1
Sinal de satélite	1
Transparência	1
<b>Total</b>	<b>51</b>

## Solicitação

Boa parte das solicitações dos cidadãos à **TV Brasil** refere-se ao conteúdo, seja jornalístico ou de entretenimento. Muitos dos pedidos são de informações sobre como assistir ou rever determinado conteúdo da TV nas várias plataformas.

Solicitação	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	5
Conteúdo jornalístico	4
Grade de programação	3
Sinal/sintonização	2
Comunicação institucional	2
Conteúdo esportivo	2
Marketing, negócios e serviços	1
Outros conteúdos	1
<b>Total</b>	<b>20</b>

### Processo nº 00112.002361/2019-41

“Gostei muito do programa **SOU 60**, que abordou o tema ‘medo da morte’. Desejo saber como ter acesso ao vídeo do programa completo. Consigo no YouTube? O meu interesse é sobre o tema medo da morte, pois sou uma grande interessada em tanatologia.”

**Resposta**

O cidadão foi informado de que o programa *Sou 60* é uma produção da Rede Minas, emissora parceira da **TV Brasil**, e que é possível acessar os episódios através de sua [página web](#).

**Processo nº 00112.002319 /2019-21**

“Até o momento não assisti ‘O Puritano da Rua Augusta’ (Cine Mazzaropi). Gostaria de ser avisado quando for passar.”

**Resposta**

A Diretoria de Conteúdo e Programação informou que “o Cine Retrô da **TV Brasil** exibe os filmes do Mazzaropi às quartas-feiras, 22h, aos sábados, 16h e 22h, e aos domingos, 16h. A última exibição do filme *O puritano da Rua Augusta* ocorreu no dia 21/07/2019. Há previsão de mais uma reprise deste filme no dia 07/09/2019 ou 08/09/2019, e essa definição deve ocorrer nas próximas semanas. A grade de programação da **TV Brasil** está disponível no [site da emissora](#).”

**Elogio**

Conteúdos jornalísticos, de entretenimento, infantil e esportivo, além da grade de programação e a comunicação institucional receberam elogios dos telespectadores. A exibição de vídeos das crianças durante a comemoração de dois anos da *TV Brasil Animada* foi bastante reconhecida pelo público.

Elogio	Quantidade
Conteúdo jornalístico	3
Grade de programação	3
Conteúdo de entretenimento	2
Conteúdo infantil	2
Conteúdo esportivo	1
Comunicação institucional	1
<b>Total</b>	<b>12</b>

**Processo nº 00112.002531 /2019-98**

“Quero elogiar a programação e, principalmente, a *TV Brasil Animada*. Os desenhos são de qualidade, confiáveis e diversificados para as idades. Sabemos que as crianças estão seguras assistindo aos desenhos. Adorei a comemoração dos 2 anos do programa. Gostei bastante da iniciativa da propaganda com os vídeos das crianças, ficou muito divertido. Minha filha fez um vídeo e adorou poder assistir a si própria nos intervalos.”

**Processo nº 00112.002507/2019-59**

“Gostaria de parabenizar pelos 2 anos da *TV Brasil Animada* e pela iniciativa de inserção e integração das crianças participarem dessa comemoração. Também elogiar a programação no geral, com conteúdo diferenciado, edificante e cultural para todos os gostos e faixas etárias.”

**Processo nº 00112.002508/2019-01**

“Queria parabenizá-los pela programação infantil da *TV Brasil Animada*, trazendo desenhos diversificados, educativos, incentivadores e de abrangência cultural. De fato, muito diferente e inovador na TV brasileira, propiciando Libras e audiodescrição. Assim, abrange e respalda a inclusão social, o que atualmente é raro. Isso é de suma importância, o que faz um diferencial significativo.”

A boa qualidade da grade de programação da **TV Brasil** é sempre lembrada pelo público, que reconhece a emissora como um canal diferenciado, com conteúdos diversos e atraentes. O premiado *Caminhos da Reportagem* também recebe elogios dos telespectadores todos os meses.

#### Processo nº 00112.002522 /2019-05

“Eu gostaria de fazer um elogio ao canal. Primeiramente, elogiar a diversificação da programação. Existem muitos programas de qualidade e bastante diversificados, que atentem os mais variados gostos. Programas saudáveis, que tanto entretêm, como informam a população, sob os mais variados temas.”

#### Processo nº 00112.002517/2019-94

“Gostei muito da reportagem ‘Bikes: novas rotas para a mobilidade’, do *Caminhos da Reportagem*. Nossa sociedade necessita de temas assim.”

## Reclamação

Bastante elogiada por vários telespectadores, a exibição de vídeos das crianças durante a celebração dos dois anos da *TV Brasil Animada*, também foi alvo de uma reclamação. Impaciente com a demora na exibição do vídeo de sua criança, entre as mais de mil contribuições, uma telespectadora enviou sua queixa.

Reclamação	Quantidade
Grade de programação	2
Conteúdo jornalístico	2
Conteúdo infantil	2
Sinal/sintonização	1
Conteúdo de entretenimento	1
Outros conteúdos	1
Programação especial	1
<b>Total</b>	<b>10</b>

#### Processo nº 00112.002334 /2019-79

“Há dias enviamos o vídeo da minha filha e nunca passou, sendo que passa das mesmas crianças, repetitivamente, e parece ser prioridade, e isso está errado. Minha menina chora e fica na expectativa. Estou para pedir a ela que não assista e denuncie nas redes sociais, pois é injusto com nossas crianças.”

#### Resposta

“Estamos felizes com o sucesso da campanha da *TV Brasil Animada*. Recebemos milhares de mensagens e ainda estamos editando os vídeos recebidos. Estamos, inclusive, ajustando a contagem para que todo o material seja exibido com a mesma frequência.

O quantitativo de vídeos que ainda estamos recebendo é alto, por isso a demora das crianças se verem na TV. Ressaltamos, ainda, que estamos fazendo uma força-tarefa para a edição do material recebido na campanha.

Agradecemos a participação com o envio do vídeo. Lamentamos qualquer situação desagradável que a espera pela exibição possa ter causado. Continue acompanhando a grade de programação da *TV Brasil Animada*, pois a mensagem da sua filha será exibida a qualquer momento.”

## Sugestão

Entre as sugestões, pedidos para que determinados conteúdos voltem à grade de programação e para que haja mais acessibilidade em algumas produções.

Sugestão	Quantidade
Grade de programação	3
Conteúdo jornalístico	3
Sinal/sintonização	1
Conteúdo de entretenimento	1
Conteúdo infantil	1
<b>Total</b>	<b>9</b>

### Processo nº 00112.002336 /2019-68

*“Gostaria que vocês voltassem a passar os desenhos Meu AmigãoZão, Escola pra Cachorro, e Bela Criativa.”*

#### Resposta

*“Meu AmigãoZão, Escola para Cachorro e Bela Criativa tiveram seus períodos de licenciamento encerrados, por isso foram retirados de nossa grade de programação. A **TV Brasil** está negociando a renovação do licenciamento desses conteúdos, mas ainda não temos previsão de retorno.”*

### Processo nº 00112.002374/2019-11

*“Atualmente, estou gostando muito da programação da **TV Brasil**. Até um tempo atrás, não pegava na minha região, pelo menos, não que eu soubesse. Eu estou vendo que, no dia de hoje, nesse horário, é a única coisa na televisão que eu consigo assistir, porque é conteúdo de verdade. Eu queria dar uma sugestão sobre o programa Brasil Caipira. Se este programa for gravado, vocês poderiam colocar uma legenda para a gente acompanhar a letra das músicas com mais facilidade. Ajudaria, também, as pessoas com deficiência auditiva.”*

#### Resposta

*“Informamos que está no ar a nova **TV Brasil**, exibindo uma grade de programação com mais acessibilidade, mais educação, cultura e serviços à população. Inclusive, continuaremos a exibir, ainda mais, conteúdos musicais como o Brasil Caipira. Ressaltamos, ainda, que a **TV Brasil** possui em todos os seus conteúdos da grade de programação um recurso denominado closed caption ou legenda oculta, também conhecida pela sigla CC, que é um sistema de transmissão de legendas via sinal de televisão. Essas legendas podem ser reproduzidas por um televisor que possua função para tal. As legendas ficam ocultas até que o usuário do aparelho acione a função na televisão através de um menu ou de uma tecla específica.”*

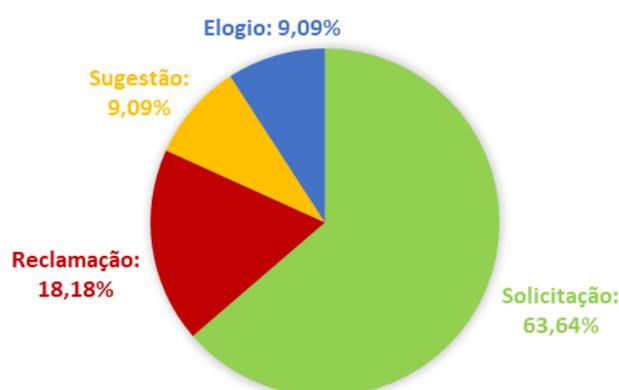


## ▶ Contribuições do cidadão

### Gestão EBC

Ao longo do período compreendido entre 10 de julho e 10 de agosto de 2019, a **Ouvidoria** recebeu 11 mensagens com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. Segue detalhamento dos tipos de manifestações recebidas.

Manifestação	Quantidade
Solicitação	7
Reclamação	2
Sugestão	1
Elogio	1
<b>Total</b>	<b>11</b>



O público aprecia tanto o conteúdo produzido e veiculado pela **EBC**, que propõe parceria, solicita autorização para reprodução e propõe alternativa para acessá-lo novamente. Os pedidos vêm não apenas do Brasil, como também de outros países, como o México. Das sete solicitações recebidas, cinco são relativas à reprodução de conteúdo, pedido de *link* para baixar áudios e vídeos e sugestão de meio para disponibilização de programas.

#### Processo nº 00112.002354/2019-40

“Estou escrevendo do México, onde fazemos as notícias científicas e culturais ibero-americanas. Trata-se de um noticiário especializado na disseminação da ciência, tecnologia e cultura. Gostaríamos que você conhecesse o projeto, para ver a possibilidade de uma colaboração. Atualmente, geramos uma transmissão de notícias de 2 transmissões semanais, 24 minutos cada. Veja a possibilidade de vocês inserirem em sua grade de programação ou em suas transmissões na web. **Sabemos da importância do seu canal no Brasil e, portanto, é do nosso interesse.** A notícia é produzida em espanhol e legendada em português e inglês.”

#### Resposta

“A viabilidade de possíveis parcerias pode ser tratada - inicialmente - através dos seguintes e-mails: [patricia.paiva@ebc.com.br](mailto:patricia.paiva@ebc.com.br) (TV Brasil), [narjara.carvalho@ebc.com.br](mailto:narjara.carvalho@ebc.com.br) (Agência Brasil) e [alessandra.souza@ebc.com.br](mailto:alessandra.souza@ebc.com.br) (Jornalismo Web).”

#### Processo nº 00112.002328/2019-11

“A Central M&M de Comunicação solicita autorização para divulgação de conteúdos da **Empresa Brasil de Comunicação**, sempre mediante divulgação da fonte, com o devido crédito e sem fins comerciais. Além de ser mais um canal que poderá aumentar sua amplitude de divulgação em Ituverava e Região Nordeste do estado de São Paulo, oferecerá aos ouvintes mais uma opção de conhecimento e entretenimento. Sendo assim, fico no aguardo de autorização.”

**Resposta**

“O conteúdo da **EBC** (rádios e **Agência Brasil**) pode ser reproduzido desde que citada a fonte. O conteúdo das rádios fica disponível via satélite e na internet, por meio das páginas:

[www.rádios.ebc.com.br](http://www.rádios.ebc.com.br)

<http://www.redenacionalderadio.com.br/>

<http://radioagencianacional.ebc.com.br/>

O material da Agência Brasil está disponível no site <http://agenciabrasil.ebc.com.br/>

A **TV Brasil 2** distribui regularmente sua programação através de streaming linear na web, disponível em nosso portal <http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv>

Alguns conteúdos da **TV Brasil** possuem restrição contratual quanto à sua veiculação na internet (geoblocking).

Entretanto, estamos mapeando os interessados em retransmitir o conteúdo da **TV Brasil** na internet, pois temos a intenção de criar uma Rede de Emissoras WEB. O assunto ainda está em análise, pois demanda outras ações internas.

Solicitamos que os interessados em retransmitir nosso sinal, que façam contato direto pelos seguintes e-mails:

[david.lopez@ebc.com.br](mailto:david.lopez@ebc.com.br) e/ou [wanessa.bastos@ebc.com.br](mailto:wanessa.bastos@ebc.com.br)

(com cópia para [francisco.mauro@ebc.com.br](mailto:francisco.mauro@ebc.com.br)).

**Processo nº 00112.002261/2019-15**

“Trabalho na Preta Portê Filmes. No momento estamos trabalhando em documentário sobre Ruth de Souza e preciso do licenciamento do seguinte material: Fim da 2ª Guerra Mundial - Notícia Repórter Esso (1945). Vocês têm os direitos desse material? Caso sim, poderiam me passar mais informações sobre os procedimentos?”

**Resposta**

“A Coordenação de Licenciamento da **EBC** solicitou que faça contato telefônico para que sejam dados esclarecimentos sobre fluxos, valores, procedimentos e patrimonialidade de conteúdo. O telefone para contato é (61) 3799.5444 (tratar c/ Giovanna Oliveira).”

**Só duas reclamações**

Durante o período coberto por este relatório, foram computadas apenas duas queixas. E vale o registro de que uma reclamação é para incentivar a empresa a criar um ambiente em que o ouvinte acesse conteúdo antigo e com qualidade. O cidadão que reclamou tem interesse especial pelas radionovelas porque é deficiente visual. O atendimento da **Ouvidoria** foi feito via telefone.

**Processo nº 00112.002545/2019-10**

Ouvinte e pesquisador, apaixonado pelo **Rádio Teatro, Teatro de Mistério**, da **Rádio Nacional do Rio de Janeiro**, reclama que o **Acervo da EBC** informou que poderia disponibilizar apenas 5 programas para ele. Não entende o motivo. Propõe que seja criado um portal para hospedar os programas que forem sendo digitalizados, afinal são gravações históricas. Mesmo que haja necessidade de cadastro, o pesquisador faria login e escutaria as gravações com qualidade boa no próprio site, sem precisar baixar, como é feito hoje. **“Assim podemos ter áudios limpos para ouvir, que retratam tão bem a beleza do que foi produzido de maravilhoso pelas nossas emissoras públicas brasileiras.”**

**Resposta**

“Compreendemos o apreço dos ouvintes da **Rádio Nacional** e buscamos atender às solicitações da melhor forma possível. Todavia, não podemos atender algumas demandas de conteúdos, principalmente para coleção pessoal, sem prejudicarmos as nossas atividades. Sendo assim, foi estabelecido que, nesses casos, concederemos no máximo cinco cópias ao solicitante gratuitamente, para não deixarmos de atendê-lo e, ao mesmo tempo, não prejudicarmos nossa operação e onerarmos a empresa. Informamos, ainda, que o Acervo da Rádio Nacional não se encontra totalmente digitalizado, o que impossibilita a sua disponibilização via internet. No que diz respeito à qualidade técnica do conteúdo disponibilizado, ressaltamos que conteúdos gravados em suportes analógicos podem apresentar ruídos e variações a depender da qualidade da gravação e/ou idade/condições de preservação do suporte. Assim, alguns não puderam ser corrigidos pelo editor.”

**Mapeamento das demandas**

Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	9
Administrativo	1
Comunicação institucional	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

A gestão da EBC foi responsável por 5,24% das contribuições do cidadão que utiliza os serviços da empresa. Do total das 11 demandas recebidas, 81,82% dizem respeito à área de marketing, negócios e serviços. A área administrativa e a de Comunicação Institucional registraram o mesmo percentual, de 9,09%.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Oferta de conteúdo/serviço	3
Parcerias	2
Licenciamento	2
Acervo	2
Gestão de pessoas	1
Transparência	1
<b>Total</b>	<b>11</b>

**Temas das demandas atendidas pela Ouvidoria neste período**

- ▶▶ Elogio ao rápido e eficaz atendimento recebido;
- ▶▶ Reclamação do resultado do julgamento de recurso interposto em inscrição da chamada pública BRDE/FSA – PRODAV – Tvs Públicas – 2018. Pede revisão;
- ▶▶ Reclamação pela não disponibilização de áudios digitalizados de conteúdos da **Rádio Nacional do Rio de Janeiro**;
- ▶▶ Encaminhamento de currículo por interesse em trabalhar na **EBC**;
- ▶▶ Solicitação de licenciamento de material de arquivo da **EBC** para utilização em documentário;

- ▶ Solicitação de autorização para divulgar conteúdo da **MEC**, *Voz do Brasil*, **Agência Brasil**, **Rádios EBC**, **Radioagência Nacional** e **TV Brasil**;
  - ▶ Solicitação de informação para fazer *download* de conteúdo;
  - ▶ Solicitação de parceria junto à **EBC**, vinda do México, para reprodução de conteúdo;
  - ▶ Sugestão de unificação das TVs públicas ou reunião de todas em um só ministério, autarquia ou empresa pública;
  - ▶ Solicitação de vídeo completo do *show* transmitido pela **EBC** (à época TVE) dos Paralamas do Sucesso;
  - ▶ Solicitação de informações sobre canal de rádio AM, ondas médias há três anos fora do ar em Manaus, sobre a **TV Brasil 2** com sinal digital, e indaga se o canal de rádio, ondas tropicais em 4.845 kHz, ainda pertence à **EBC** ou ao Governo do Amazonas.
- 



