



Relatório da Ouvidoria

10 de agosto a 10 de setembro
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

Um ano de nova gestão	6
Fale com a Ouvidoria	7
Elogios à Agência Brasil: salto de quase 5.000% no último ano	8
Reclamação x Reclamação-Tema	8
Mais participação no Fale com a Ouvidoria	9
TV Brasil lidera audiência no público infantil	10
Atuação eficiente em favor do cidadão	11
Público aprova agilidade e qualidade nas respostas	12
Gestão transformadora e boas práticas na Ouvidoria	13
Passivo de manifestações pendentes de resposta	13
Relacionamento com a direção/gestores das áreas finalísticas ..	14
Portal de Serviços do Governo Federal	14
Informe Diário da Ouvidoria	15
Programa semanal de 15 minutos	15
Adesão da EBC ao e-OUV	15
Rádio Nacional da Amazônia faz aniversário	16
Elogios em terra, no ar e do outro lado do mundo	17
Aqui tem cartas escritas e respondidas	17
Ouvintes querem Nacional da Amazônia 100% no ar	18
A despeito da luta e das vitórias, 12 horas é pouco	18
Finalização lenta	19
A regra é clara	19
Incêndios na Amazônia mobilizam veículos EBC	20
Recomendação da Ouvidoria	20
Etiqueta equivocada	21
Mais multimídia	21
#OperaçãoVerdeBrasil	21

Integração dos veículos agrega valor à cobertura.....	22
EBC: Bienal do Livro Rio 2019 é destaque	22
7 de Setembro: EBC tem programação especial na	
Semana da Pátria	23
TV Brasil em 4º lugar no Ibope.....	24
Antes do desfile	24
O desfile	24
#TVBrasilno7 faz sucesso	25
Milhares de interações	25
Competência da EBC na rádio Band News FM	26
Dez elogios à cobertura nota 10.....	26
Agência Brasil lidera acessos no Google.....	27
Deslize na grafia.....	27
Serviço direto da Esplanada.....	27
Recomendação atendida	28
Observações do Ombudsman.....	28
Conteúdo diversificado nas rádios.....	28
Ausência mal explicada	28
Reforma da Previdência no Senado: Agência Brasil	
atualiza leitor	29
Narrativa multimídia e <i>crossmedia</i>	29
Recomendação da Ouvidoria	29
Infográfico incompleto	30
“Saiba mais”	30
Cadê a cidadania?.....	30
TV acompanha e analisa votação da Previdência	30
Agência Brasil: Editoria de Esportes facilita análise	
de audiência	31
Dez destaques de audiência: TV Brasil no pódio	32
<i>Música Animada</i>: Conteúdo de qualidade na tela da TV.....	33

<i>Sem Censura</i> : Entretenimento com informação	33
<i>Mazzaropi</i> : Pico de audiência em filme nacional.....	34
<i>Cenário Econômico</i> agrada ao público e à imprensa especializada.....	34
14ª temporada do <i>Programa Especial</i> estreia na TV Brasil.....	35
Goleada de elogios: <i>No Mundo da Bola</i> é sucesso de público ...	35
MEC quase centenária	36

Contribuições do cidadão

Plataformas Web	37
AGÊNCIA BRASIL	38
PORTAL EBC	40
Rádios EBC	42
TV Brasil	46
Gestão EBC	52

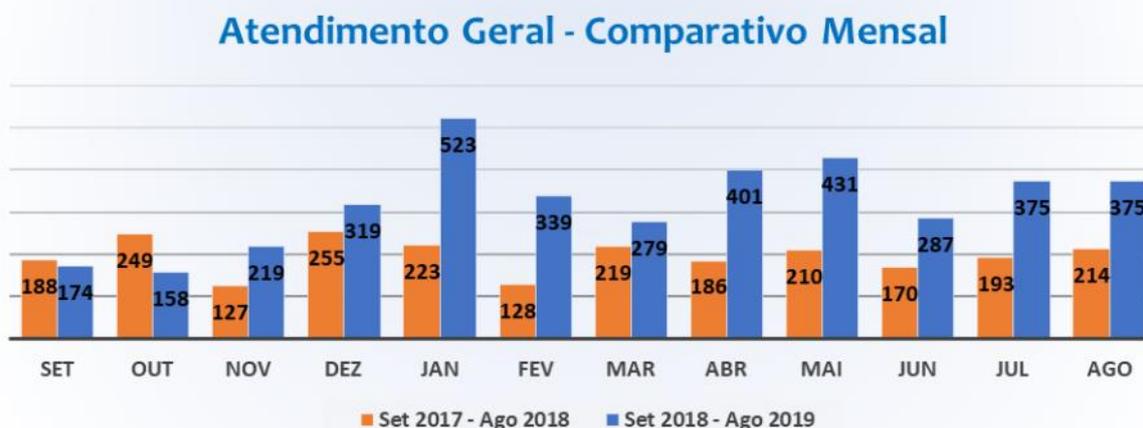
▶ Análises do Ombudsman

Um ano de nova gestão



Ao completar seu primeiro ano de trabalho neste início de setembro, a nova gestão da **Ouvidoria da EBC** contabiliza números expressivos no atendimento ao cidadão. Comparadas com o período anterior (de setembro de 2017 a agosto de 2018), as demandas aumentaram exatos 64,27%, saindo de 2.362 para 3.880 atendimentos de setembro de 2018 a agosto de 2019.

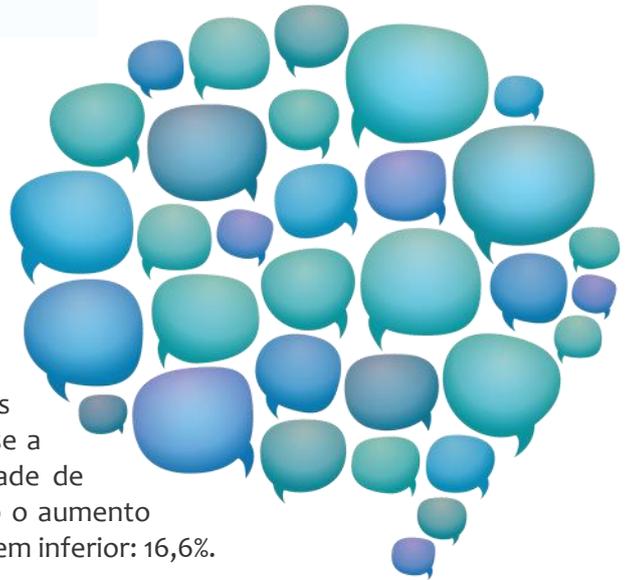
Desse total, 2.258 demandas tiveram como alvo conteúdos dos veículos **EBC** em suas várias plataformas e a gestão administrativa/operacional da empresa. O comparativo mês a mês revela um aumento gradual e consistente da procura pela **Ouvidoria**, na medida em que novas rotinas foram implementadas. Confira os números nos gráficos abaixo:



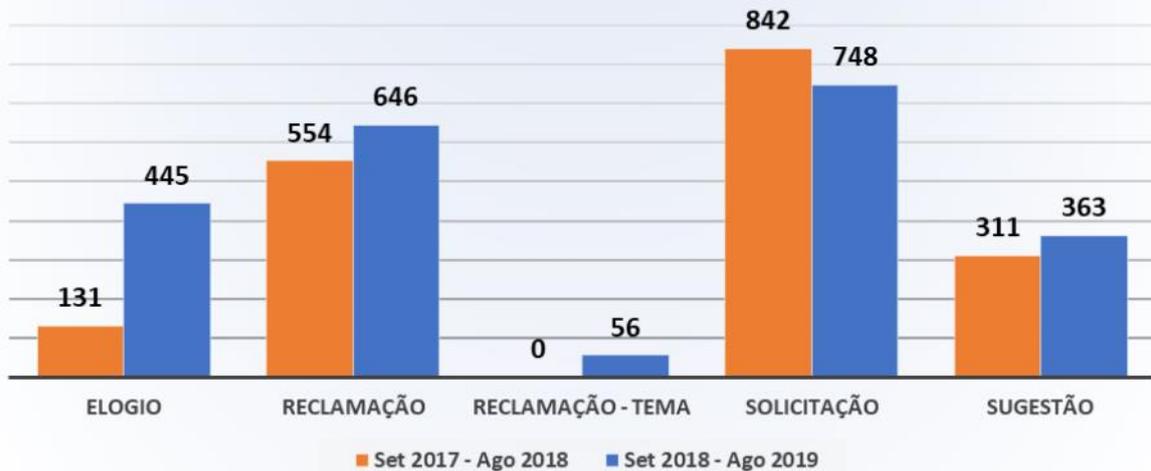
Fale com a Ouvidoria

O **Fale com a Ouvidoria** filtra as contribuições do cidadão sobre a qualidade dos noticiosos e programas culturais, educativos e de entretenimento exibidos pela **TV Brasil, Agência Brasil, Rádios EBC, Rádio-agência Nacional, EBC Play, portais e redes sociais** da empresa e dos veículos.

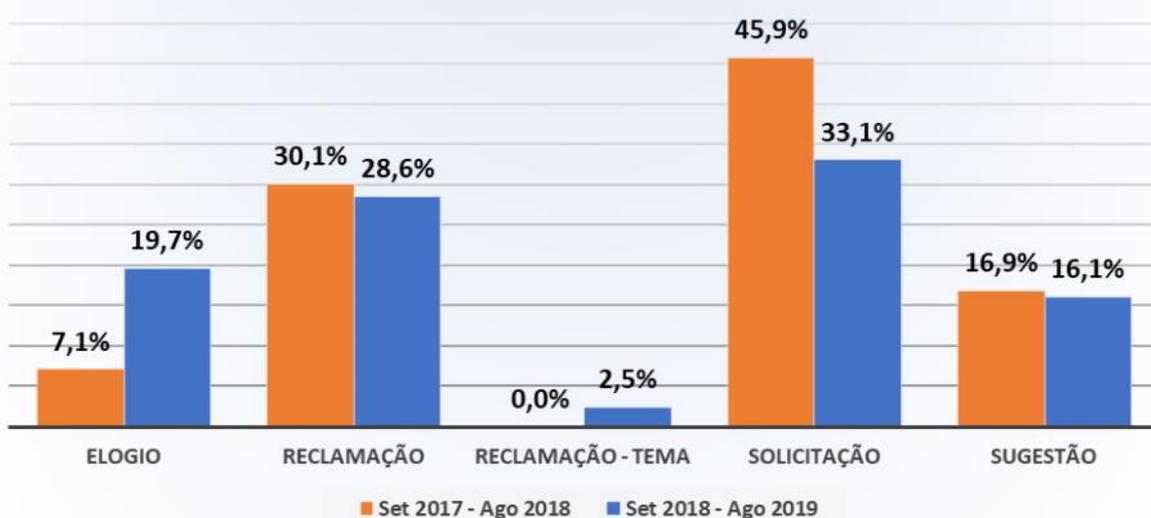
Os elogios do público aumentaram 240% nos últimos 12 meses, em relação ao período anterior, revelando-se a categoria em que houve maior elevação na quantidade de mensagens. As reclamações também cresceram, dado o aumento na quantidade dos atendimentos, mas em proporção bem inferior: 16,6%.



Tipo de Manifestação - Quantidade por Período



Tipo de Manifestação - Percentual por Período



As demandas do cidadão tornaram-se mais frequentes a partir de novembro do ano passado, depois que a **Ouvidoria** disponibilizou, ao final dos conteúdos de todos os veículos **EBC** na internet, a barra de manifestação do e-OUV – sistema de Ouvidorias da Administração Pública Federal, hoje denominado Fala.BR. Esta inovação encurtou o caminho para a participação do público.

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



Elogios à Agência Brasil: salto de quase 5.000% no último ano

O caminho mais curto entre o cidadão e a **EBC** motivou o leitor da **Agência Brasil** a dar sua opinião sobre os conteúdos ofertados no site. Embora todo tipo de manifestação tenha aumentado, o que chama a atenção é o salto na quantidade de elogios ao trabalho da **Agência**. Enquanto as reclamações cresceram 100% e muitas nem se referem à qualidade do conteúdo, os elogios aumentaram impressionantes 4.966%. Resultado da qualidade do jornalismo da **EBC**.



Reclamação x Reclamação-Tema

A facilidade de comunicação com a **Ouvidoria** e a confiabilidade dos veículos **EBC** – em especial a **Agência Brasil** – levaram o público a comentar não apenas a qualidade dos conteúdos, mas também o tema das reportagens e programas. Com isto, verificou-se a necessidade de criar uma nova categoria de manifestação. Classificamos como “Reclamação”, os comentários críticos sobre conteúdos veiculados. Quando o protesto vem em razão da contrariedade do cidadão com o assunto que está sendo abordado na notícia, a demanda entra na categoria “Reclamação-Tema”.





Mais participação no Fale com a Ouvidoria

O exame das manifestações por plataforma revela o aumento do interesse do público pelo conjunto dos veículos no último ano, com destaque para a **Agência Brasil**. As demandas endereçadas para a **TV Brasil** sofreram uma queda, é verdade, mas as manifestações dos leitores da **Agência** quadruplicaram e as contribuições dos ouvintes cresceram mais de 30%.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR PLATAFORMA/VEÍCULO - SET 2018 / AGO 2019

VEÍCULO	Elogio	Reclamação	Reclamação - Tema	Solicitação	Sugestão	TOTAL	%
TV	164	277	0	319	120	880	38,97%
Agência Brasil	152	134	53	126	121	586	25,95%
Rádios	88	165	0	127	54	434	19,21%
Gestão EBC	13	26	0	123	26	188	8,33%
Portal EBC	7	18	0	22	15	62	2,75%
Veículos diversos	19	3	0	10	21	53	2,35%
Radioagência Nacional	1	19	0	10	2	32	1,42%
EBC Play	1	7	0	11	4	23	1,02%
TOTAL	445	649	53	748	363	2258	100%

TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR PLATAFORMA/VEÍCULO - SET 2017 / AGO 2018

VEÍCULO	Elogio	Reclamação	Reclamação - Tema	Solicitação	Sugestão	TOTAL	%
TV	68	270	0	519	214	1071	58,27%
Rádios	53	138	0	74	38	303	16,49%
Gestão EBC	5	8	0	180	32	225	12,23%
Agência Brasil	3	66	0	31	12	112	6,09%
Portal EBC	0	62	0	17	4	83	4,52%
Veículos diversos	1	1	0	18	11	31	1,69%
Radioagência Nacional	0	6	0	3	0	9	0,49%
EBC Play	1	3	0	0	0	4	0,22%
TOTAL	131	554	0	842	311	1838	100%

TV Brasil lidera audiência no público infantil

Dados do Kantar Ibope Media revelam que, nos últimos 12 meses, os conteúdos da **TV Brasil** chegaram a 21 milhões de telespectadores, só no Rio de Janeiro, São Paulo e Brasília. Os picos de audiência também aumentaram. No Distrito Federal, atingimos 10,39%.

Com número tão expressivo, a **TV Brasil** teve momentos sólidos de liderança de audiência entre os domicílios sem TV por assinatura. Esse bom desempenho se deu em vários horários diferentes, atingindo todas as faixas etárias. Durante a exibição das sessões da *TV Brasil Animada*, por exemplo, a emissora é líder em Brasília e no Rio de Janeiro, na faixa dos 4 a 11 anos.

No Rio, esta liderança também é registrada na faixa dos 12 aos 17 anos. Nestas duas últimas praças, os tempos médios de consumo da programação da TV estiveram em alta, alcançando os maiores patamares de audiência dos últimos anos.



Atuação eficiente em favor do cidadão

Mesmo no caso de reclamações-tema, que dizem respeito a outros órgãos da administração pública, esta **Ouvidoria** cadastra as demandas e encaminha para o ministério ou órgão envolvido. Quando urgente e necessário, também atuamos diretamente em favor do cidadão. Exemplo mais recente de ação efetiva da **Ouvidoria** para ajudar os reclamantes deu-se em razão do Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos – o ENCCEJA 2019.



Praticamente às vésperas da prova, marcada para 25 de agosto, muitos dos mais de 2,3 milhões de inscritos não conseguiam acessar o site do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (INEP) e se dirigiram à **Agência Brasil**, que publicara matéria sobre o assunto. Só na sexta-feira, 23, mais de uma dezena de inscritos procurou ajuda na **EBC**. Confira alguns exemplos das demandas que chegaram relacionadas à matéria da **Agência Brasil**: [Encceja será no domingo; veja como consultar locais de prova](#).

Processo nº 00112.002652/2019-30



“Não consigo ver onde farei minha prova. Já fiz todo processo e só aparece 2018 no final. Preciso fazer essa prova. Por favor, me ajudem!”

Processo nº 00112.002662/2019-75



“Estou um pouco nervosa, pois não veio, na minha inscrição, nem o endereço, nem a hora que vai ser a prova. Estou preocupada em perder a prova. Por favor, me ajudem.”

Processo nº 00112.002661/2019-21



“Eu vou fazer a prova do Encceja, porém eu não estou conseguindo entrar na página do participante. Eu esqueci a senha e o e-mail. O que eu faço?”

Processo nº 00112.002682/2019-46



“Perder a prova, por que a página do participante não funciona, é horrível!”

Sem acesso ao site e também à Ouvidoria do Inep, pois os *links* de contato simplesmente não respondiam, atuamos em parceria com a **Agência Brasil**. Cada um dos demandantes foi avisado de que sua queixa seria levada diretamente ao Ministério da Educação, onde ocorreria uma entrevista coletiva naquela tarde de sexta-feira, 23 de agosto.



O problema foi resolvido, nova matéria da **Agência** sobre o ocorrido foi publicada e enviada a cada um dos demandantes que registraram seus e-mails na **Ouvidoria da EBC**.

Público aprova agilidade e qualidade nas respostas

A parcela do público que responde à pesquisa de satisfação do e-OUV é pequena, mas ilustrativa do bom atendimento que a **EBC** oferta ao cidadão. Na comparação com o quadro geral do Painel Resolveu da CGU, a **Ouvidoria** da empresa está bem-avaliada, acima da média aferida no setor público federal. Não por acaso.

O painel da CGU registra que o tempo médio que o cidadão tem que esperar por uma resposta das ouvidorias da administração federal é de 21,15 dias. Já na **Ouvidoria da EBC**, essa espera é bem menor: 9,24 dias.

Da mesma forma, a resolutividade apresentada pela **EBC** na resposta às demandas do público está 52% acima das demais ouvidorias do Executivo Federal. Importante destacar também que todas as respostas da **Ouvidoria da EBC** são enviadas dentro do prazo legal. Confira os números nas imagens do Painel Resolveu da CGU.

Conjunto das Ouvidorias da Esfera Federal



Ouvidoria da EBC



Gestão transformadora e boas práticas na Ouvidoria

Todos os problemas encontrados pela atual gestão da **Ouvidoria**, quando da sua chegada em setembro de 2018, foram não apenas identificados e diagnosticados, como solucionados. Desta forma, podemos afirmar que o setor está totalmente alinhado com as exigências legais e normativas que regem o Sistema de Ouvidorias da Administração Pública Federal, como também com as normas internas.

Há um ano, o único projeto previsto no Plano de Trabalho da Ouvidoria para 2018 era o de “Reduzir índice de demandas pendentes”. Havia demandas em aberto desde 2016. De lá para cá, nosso Plano de Trabalho ganhou cinco projetos.

Novo Plano de Trabalho

Revisão da Página da Ouvidoria na Web, para aumentar a participação do cidadão via **Portal EBC** – disponibilização da barra de manifestações do e-OUV / Fala.BR no **Fale com a Ouvidoria**.

Momento da Ouvidoria – Criar conteúdos audiovisuais com análises da programação dos veículos **EBC**, estimulando o cidadão a opinar sobre os conteúdos ofertados.

Integração da EBC à Rede Nacional de Ouvidorias Públicas – posicionar a **Ouvidoria da EBC** como player estratégico da Rede.

Aderência à legislação vigente e atualização da Norma Interna – publicar Norma Interna atualizada, em conformidade com a legislação.

Ouvidoria Inclusiva – ofertar meios de acessibilidade para ampliar a participação do cidadão surdo, recebendo mensagens em Libras.

Confira, na sequência, os **problemas identificados** em 2018, as **ações empreendidas** e a **situação atual**.

Passivo de manifestações pendentes de resposta

SITUAÇÃO ENCONTRADA: 994 manifestações já com prazo vencido e sem resposta ao demandante.

AÇÃO: Levantamento do quantitativo de pendências para o Projeto Zerar, com previsão de conclusão em 2019. O prazo foi antecipado para o final de 2018, graças ao sucesso do trabalho da força-tarefa criada para sanar o problema.

SITUAÇÃO ATUAL: Não há nenhuma demanda pendente de resposta com prazo vencido.



Relacionamento com a direção/gestores das áreas finalísticas

SITUAÇÃO ENCONTRADA: Inexistência de diálogo em prejuízo dos usuários dos serviços e do público dos veículos **EBC**.

AÇÃO: Visita a todas as áreas para apresentação da nova equipe da **Ouvidoria** com o objetivo de retomar o diálogo para melhoria dos conteúdos e serviços ofertados pela empresa, tendo por base as mensagens enviadas pelo cidadão.



SITUAÇÃO ATUAL: Parceria consolidada em diálogo permanente com os gestores, agilizando a correção de eventuais erros apontados pelo público, dinamizando o papel da **Ouvidoria** como canal de comunicação com a sociedade e atuando como pilar de governança da **EBC**.

Portal de Serviços do Governo Federal

SITUAÇÃO ENCONTRADA: **EBC** fora do Portal lançado em maio/2018.

AÇÃO: Elaboração da Carta de Serviços da **EBC**.

SITUAÇÃO ATUAL: **EBC** presente no Portal de Serviços do Governo Federal com o lançamento de dez ações estratégicas e de utilidade pública realizadas com exclusividade pela empresa, com foco no cidadão. São elas:



- ▶▶ Dar conhecimento público obrigatório a atos oficiais
- ▶▶ Solicitar Rede Nacional de Rádio e TV para pronunciamentos oficiais
- ▶▶ Acessar conteúdos informativos e culturais em Libras, pela TV aberta
- ▶▶ Acessar informações via rádio mesmo em caso de colapso da comunicação
- ▶▶ Acessar informações e se comunicar via rádios **EBC**
- ▶▶ Acessar conteúdos noticiosos em áudio via satélite ou Portal da Rede Nacional de Rádio
- ▶▶ Acessar, em tempo real, alertas de monitoramento de mídia com notícias do governo federal
- ▶▶ Acessar gratuitamente banco de imagens com material fotojornalístico
- ▶▶ Acessar notícias em tempo real gratuitamente e sem limite de acessos
- ▶▶ Acessar conteúdos das rádios **EBC** e da TV Brasil via aplicativo de celular

Informe Diário da Ouvidoria

SITUAÇÃO ENCONTRADA: Exigência de “boletim interno diário com críticas à programação” ignorada. Relatórios com análise das demandas e da programação entregues sem periodicidade fixa.

AÇÃO: Criamos um novo produto da **Ouvidoria** – o **INFORME DO DIA**, com as manifestações recebidas no dia anterior, devidamente classificadas por veículo, assunto e subassunto. O Informe de segunda-feira traz as demandas do final de semana.



SITUAÇÃO ATUAL: Presidente, diretores e chefes de gabinete recebem o **Informe do Dia** para conhecimento e providências. Denúncias vão em informe restrito ao presidente, ao auditor e ao gestor da área envolvida. O envio é imediato ao recebimento, para acelerar o trâmite da demanda e a resposta ao cidadão. **Ouvidoria** e Auditoria avaliam em conjunto as denúncias que devem ser encaminhadas ao Comitê de Auditoria (Coaud).

Programa semanal de 15 minutos

SITUAÇÃO ENCONTRADA: Exigência em vigor a partir de janeiro de 2014 e ignorada desde então.

AÇÃO: Criação e produção do **Momento da Ouvidoria**, para divulgação nos intervalos dos programas das rádios, de forma a não desorganizar as grades de programação das emissoras.



SITUAÇÃO ATUAL: Programa veiculado diariamente em todas as emissoras da **Rádio Nacional**.

Adesão da EBC ao e-OUV

SITUAÇÃO ENCONTRADA: Desenvolvido em dezembro de 2014 pela CGU, o sistema e-OUV era, desde então, desconhecido pela **EBC**, que trabalhava com sistema próprio, embora a adesão fosse obrigatória.

AÇÃO: Reuniões com a equipe de tecnologia e informação da CGU para promover ajustes no sistema, de forma a atender as necessidades específicas da **EBC**, em razão da singularidade do leque de serviços ofertados pela empresa, e permitir a adesão.

SITUAÇÃO ATUAL: A **Ouvidoria da EBC** aderiu ao e-OUV em 1º de outubro de 2018. O sistema atual, do qual também fazemos parte, é o **Fala.BR**.

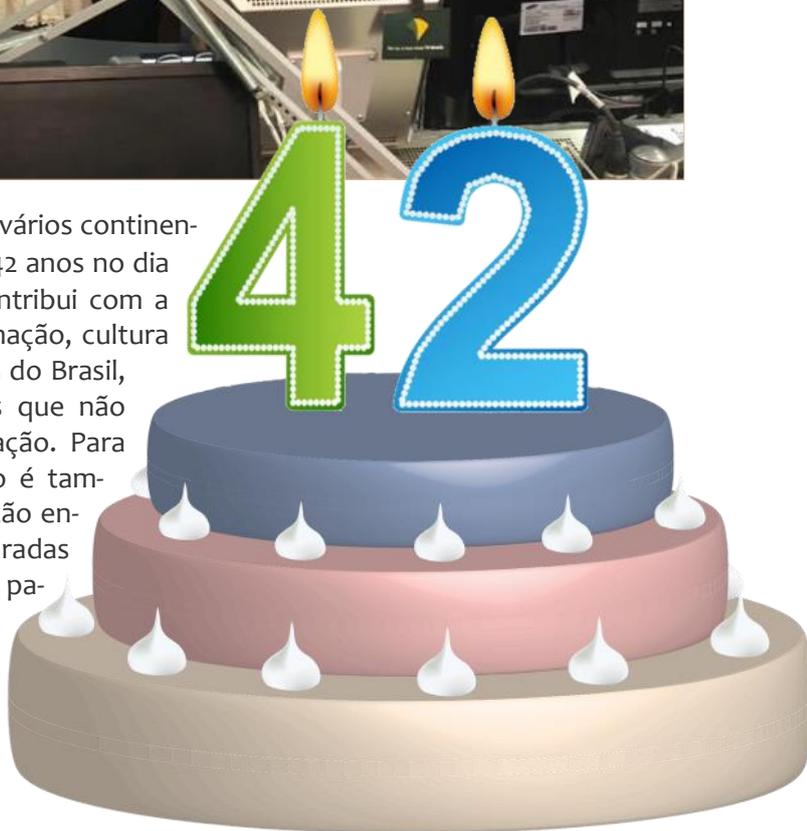


Rádio Nacional da Amazônia faz aniversário



Sintonizada por ouvintes e admiradores dos vários continentes, a **Nacional da Amazônia** completou 42 anos no dia 1º de setembro. Desde 1977, a emissora contribui com a integração do país, levando serviços, informação, cultura e entretenimento até as áreas mais remotas do Brasil, como comunidades ribeirinhas e indígenas que não têm acesso a outros veículos de comunicação. Para populações de localidades isoladas, a rádio é também ponto de encontro e espaço de interação entre amigos e familiares de comunidades separadas por longas distâncias, sem outra alternativa para se comunicarem.

Parabéns aos profissionais talentosos, competentes e dedicados, que colocam a emissora no ar e fazem desta rádio-serviço um motivo de júbilo para todos os que trabalham na **EBC**.



Elogios em terra, no ar...

Processo nº 00112.000363/2019-04

“Escuto a **Rádio Nacional do Amazônia** todo dia, aqui no meu radinho de pilha, na frequência de onda curta. No programa informativo, eles dão muitas notícias sobre polícias estaduais, principalmente no estado do Amazonas. Deveriam anunciar mais sobre a Polícia Federal, Receita. O povo acredita nos órgãos federais, principalmente depois da Lava Jato.”

Processo nº 00112.000105/2019-10

“Meu nome é Matheus, sou piloto comercial de avião, cientista aeronáutico e geógrafo. Agradeço e parabeno o trabalho da **EBC**, sobretudo em OC, com que pode alcançar os rincões do Brasil, especialmente as regiões mais isoladas como na Amazônia, onde a população tem no rádio um importante instrumento para se inteirar sobre as notícias nacionais. Tenho como hobby a rádio escuta (callsign PP2032SWL) em ondas curtas e venho informar que tive a felicidade de sintonizar a **Rádio Nacional da Amazônia** na frequência de 6180 kHz na cidade de São Roque (SP), minha cidade Natal, onde passo férias.”



... e do outro lado do mundo

Prova de que a **Nacional da Amazônia** chega muito longe são as mensagens enviadas à **Ouvidoria**. Recentemente, recebemos demandas da Índia, do Japão, do México e da vizinha Venezuela.

Processo nº 00112.000779/2019-14

“A quem possa interessar, na **Rádio Nacional da Amazônia** ou **Empresa Brasil de Comunicação**, meu nome é Shinichi Suzuki, da cidade de Yokohama, Japão. Estou enviando agora meu relatório de recepção da rádio.”



Aqui tem cartas escritas e respondidas

“Venho através desta simples cartinha pedir um grande favor. Escuto a **Nacional da Amazônia** desde quando nasci, pois meus pais já ouviam. A **Nacional** é tudo de bom, nos ensina, nos mostra novos horizontes, nos alegra. Gosto demais de ouvir esta rádio, mas infelizmente não tenho conseguido ouvir direito. Por várias horas sai do ar. A 49 metros sai do ar, só consigo ouvir o Ponto de Encontro. Quando vai passar as notícias do meio dia, sai do ar. A de 25 metros não estou conseguindo sintonizar, estou muito triste. A **Nacional da Amazônia** é a única fonte de informação que temos, sem ela é triste demais, ficamos como se não tivesse mundo, ficamos desligados, é triste. Por isso peço que arrumem os transmissores, pelo amor de Deus.”



Em fevereiro deste ano, a **Ouvidoria** recebeu esta mensagem da ouvinte Maria Gorete Monteiro Diniz, que nos escreveu direto da Fazenda Nossa Senhora do Bom Sucesso, no Tocantins. Para responder à altura o carinho dela pela emissora, e ao mesmo tempo informar outros ouvintes da região que reclamavam das janelas de interrupção na programação da rádio, levamos ao ar uma edição especial do **Momento da Ouvidoria**. Nela, o coordenador de engenharia do Parque Transmissor do Rodeador, Ismar do Vale Júnior, falou pessoalmente à ouvinte, informando-a de que, até junho, a transmissão em horário pleno estaria recuperada e Maria Gorete, enfim, teria sua rádio de volta em três turnos.

Não foi o que ocorreu ... Uma pena!

Ouvintes querem Nacional da Amazônia 100% no ar

Processo nº 00112.000635/2019-68

“Sou Natan, solicito a seguinte informação: Quando voltará a faixa de 25 metros definitivamente? Gosto muito quando a **Rádio Nacional da Amazônia** tá funcionando.”

Processo nº 00112.002595/2019-99

“Somos muitos, os idosos que amam a **Rádio Nacional da Amazônia**, e queremos ouvir o programa Madrugada Nacional. Mas às 23h a rádio sai do ar.”



Resposta:

“A Gerência de Engenharia de Rádio da EBC informa que atualmente a **Rádio Nacional da Amazônia** está operando em 25 metros na frequência de 11.780 MHz, excepcionalmente, das 8h às 12h e das 16h à 0h (horário de Brasília).

Ficamos felizes com o relato de recepção de nossas transmissões e, caso exista alguma dificuldade em nos sintonizar, solicitamos que o contato seja feito por e-mail, centraldoouvinte@ebc.com.br,

A despeito da luta e das vitórias, 12 horas é pouco

Foi árdua a luta empreendida até aqui para garantir 12 horas diárias de programação da **Rádio Nacional da Amazônia**, desde que a emissora saiu do ar, em 20 de março de 2017, por causa de uma tempestade de raios que incendiou a subestação de energia que alimentava os transmissores. A emissora só voltou a fazer contato com seu público em 16 de novembro de 2017 e, ainda assim, inicialmente só foi possível permanecer três horas no ar. E isto só aconteceu pelo talento e criatividade da equipe comandada pelo engenheiro Ismar do Vale Júnior. Adotou-se uma solução caseira; a única que cabia no orçamento da **EBC** em tempos de aperto financeiro e cortes de recursos. As soluções tradicionais variavam entre R\$ 2,5 milhões e R\$ 10 milhões – a ideal, mas de início a EBC só investiu o que podia: R\$ 100 mil.

De lá para cá, foi a própria empresa – e não o Tesouro – que financiou com seus recursos o item de maior custo do projeto para o aumento gradual das horas de transmissão. Graças ao empenho de todos os veículos



Engenheiro Ismar do Vale Júnior | Foto: Arquivo Ouvidoria

e diretorias da **EBC**, especialmente a Diger e a Dijor, a empresa fez todo o plano de comunicação e a cobertura do 8º Fórum Mundial da Água. Quatro meses de trabalho para atender ao contrato com Agência Nacional de Águas (ANA) renderam à **EBC** R\$ 1,7 milhão. Exatos R\$ 890 mil foram gastos na compra de um transformador de alta potência – 10MW e 57 toneladas.



Parque do Rodeador, maior estrutura de transmissão em ondas médias e curtas da América Latina | Foto: Arquivo Ouvidoria

A contratação e montagem do transformador foram concluídas há mais de um ano. Também encerrada a etapa seguinte, de recuperação dos demais itens da subestação. No lugar da estrutura antiga, foi construída uma outra, bem moderna, eliminando todos os problemas que contribuíram para o incêndio das instalações em meio à tempestade de 2017.

Finalização lenta

Falta apenas concluir a compra e instalação de cabos de energia de uma rede subterrânea que interliga o prédio dos transmissores à nova subestação. Algo simples e de custo razoável, tendo em vista o que foi investido e a complexidade de tudo o que já foi feito. A aquisição desses cabos está prevista em um aditivo ao contrato firmado com a empresa que fez a recuperação da subestação.

Maria Gorete e todos os milhares de ouvintes da **Nacional da Amazônia** aguardam a conclusão deste processo há três meses.

A regra é clara

Diz o Regulamento do serviço de radiodifusão, em seu Capítulo 3º:

ARTIGO 53: Somente será autorizada execução de serviço de radiodifusão em horário limitado quando não for possível ou recomendada a execução em horário ilimitado.

ARTIGO 54: As concessionárias ou permissionárias de serviços de radiodifusão deverão manter programa mínimo de trabalho regular de dois terços das horas a que estão autorizadas a funcionar.

Resta à EBC cumprir o regulamento, pelo qual temos a obrigação de transmitir, no mínimo, 16 horas diárias de programação.



Incêndios na Amazônia mobilizam veículos EBC

A cobertura das queimadas na região amazônica acompanhou todos os movimentos do governo federal e de instituições públicas para mitigar o problema, assim como o debate internacional e as [manifestações](#) populares no Brasil e no mundo, com [matéria](#) incluindo informações da agência alemã parceira Deutsche Welle.

A [Agência Brasil](#) produziu 48 matérias com a tag “Incêndio na Amazônia”, todas publicadas entre 21 de agosto e 3 de setembro. Os repórteres ouviram o presidente da República e os principais atores oficiais envolvidos nas operações, registrando inclusive opiniões divergentes de membros do governo, quando o G7 anunciou ajuda de US\$ 20 milhões para ações na Amazônia.

No dia 23 de agosto, quando as ações de combate às queimadas ganharam vulto, a [Agência](#) chegou a publicar 12 matérias. As reportagens trataram, por exemplo, da [mobilização de países](#) que têm território dentro da Amazônia, da [decretação de estado de emergência](#) pelo Acre, da [autorização do uso das Forças Armadas](#) contra os incêndios e das [posições defendidas](#) pelo presidente Jair Bolsonaro em pronunciamento à Nação.

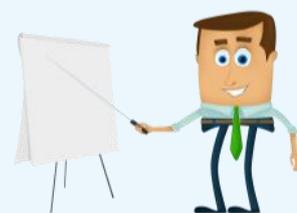
Foi a [EBC](#), atendendo a pedido da Secretaria de Governo da Presidência da República para convocar Rede Nacional Obrigatória de Emissoras de Rádio e Televisão, que gravou e transmitiu a fala do presidente para todas as tevês e rádios do país.

Recomendação da Ouvidoria

Na análise dos conteúdos da [Agência](#) sobre a questão ambiental na Amazônia, esta [Ouvidoria](#) identificou não apenas a tag “Incêndio na Amazônia”, como uma segunda denominada “queimadas”. O problema aqui é que, do ponto de vista do internauta, a multiplicação de tags subtrai conteúdos, em vez de acrescentar.

Matérias reunidas em uma tag – a “queimadas”, por exemplo – não aparecem no sistema de busca de outra tag, a “Incêndio na Amazônia”. Deste modo, quem acessou esta segunda opção simplesmente não encontrou dois conteúdos relevantes: a matéria sobre a [proibição de queimadas em todo o país](#) durante o período de 60 dias e a que tratou da [identificação de três suspeitos](#) de provocar incêndios em área de floresta nativa no sudeste do Pará.

Evidente, portanto, o porquê de a [Ouvidoria](#) recomendar o uso de tags específicas e não concorrentes, melhor organizar e agrupar reportagens e matérias que tratam da mesma temática, facilitando o acesso do internauta ao conjunto completo dos conteúdos jornalísticos ofertados. No caso de mais de uma tag, elas devem conter todos os conteúdos disponíveis sobre o assunto.



Etiqueta equivocada

A **Ouvidoria** verificou também o uso inadequado da etiqueta “Incêndio na Amazônia”. Na busca por conteúdos com esta identificação, localizamos uma **matéria** cuja temática principal era outra. Neste caso, o título, o lide e o segundo parágrafo tratavam da declaração do presidente da Câmara dos Deputados, Rodrigo Maia (DEM), contra uma reforma administrativa que retire dos servidores públicos o direito à estabilidade. Somente o terceiro parágrafo trouxe posição do parlamentar sobre as queimadas.

Mais multimídia

Além dos recursos multimídia que a **Agência Brasil** normalmente utiliza, como áudio e vídeo, alguns textos da cobertura compartilharam também os tweets citados nas matérias. Em **uma das postagens**, era possível reproduzir o vídeo que mostrava uma aeronave C-130 Hércules, da Força Aérea Brasileira, em combate aos focos de incêndio na Amazônia. No entanto, havia matérias que não continham nem mesmo foto.

Outro recurso disponível para o leitor foi o **streaming** para o vivo da **entrevista à imprensa** dos representantes do Centro de Operações Conjuntas, que apresentou balanço das ações no quinto dia da Operação Verde Brasil de combate aos incêndios na Amazônia.

Um **link** para a **galeria de fotos** da **matéria** sobre a operação que deteve oito pessoas em Rondônia também foi ofertado ao leitor. Isso permite que o internauta tenha visão mais completa e melhor compreensão do ambiente voltado para o combate ao crime ambiental e queimadas na Amazônia.



#OperaçãoVerdeBrasil



A cobertura da **TV Brasil** sobre o envio de tropas e de equipamentos para o combate às chamas foi bem-sucedida. As imagens captadas pela emissora foram disponibilizadas para TVs de todo o país e do mundo. Entrevistas do presidente Jair Bolsonaro, de ministros, de governadores da Amazônia também foram transmitidas e retransmitidas.

Nas redes sociais da **TV Brasil**, o assunto também esteve em pauta. A hashtag #OperaçãoVerdeBrasil permitiu que os posts de todos os órgãos do governo federal envolvidos na operação para conter os incêndios pudessem ser mais facilmente encontrados pelos internautas.



Integração dos veículos agrega valor à cobertura



A riqueza da cobertura multimídia dos veículos **EBC** foi retratada no vídeo do *Repórter Brasil*, compartilhado no [texto](#) da **Agência**, a respeito da decisão dos chefes de Estado e de governo do G7 sobre como ajudar a apagar as chamas e reparar os danos resultantes dos incêndios na região amazônica. Como a **TV Brasil** abordou o assunto sob outros aspectos, a riqueza das imagens exibidas agregou valor à narrativa da **Agência**.

Novas informações trazidas pela reportagem da **Rádio Nacional** também foram inseridas no [texto](#) da **Agência** com a disponibilização de áudios sobre as ações empreendidas nos sete estados que já haviam pedido apoio federal para combater os incêndios.

Já as informações trazidas por repórter ao vivo no *Brasil Em Dia*, não acrescentaram nada de novo à [matéria](#) da **Agência Brasil**. Os dois veículos cobriram o encontro bilateral da ministra da Agricultura, Pecuária e Abastecimento, Tereza Cristina, com o ministro da Agricultura, Floresta e Pesca do Japão, Takamori Yoshikawa, na sede da Fiesp, a Federação das Indústrias do Estado de São Paulo.

EBC: Bienal do Livro Rio 2019 é destaque

A **EBC** marcou presença na Bienal do Livro Rio 2019, maior evento literário do país. **TV Brasil**, **Rádio MEC** e **Agência Brasil** fizeram uma cobertura abrangente. Mais de 60 profissionais da empresa estiveram envolvidos no projeto, que contou, inclusive, com um estúdio montado no espaço da Bienal.

A **Rádio MEC** transmitiu ao vivo, direto da Bienal, em sua programação. O programa *Arte Clube* entrou no ar direto do evento, e o *Conversa com o Autor*, é claro, ouviu os escritores. A **MEC** entregou conteúdo em tempo real e produções especiais para os ouvintes.

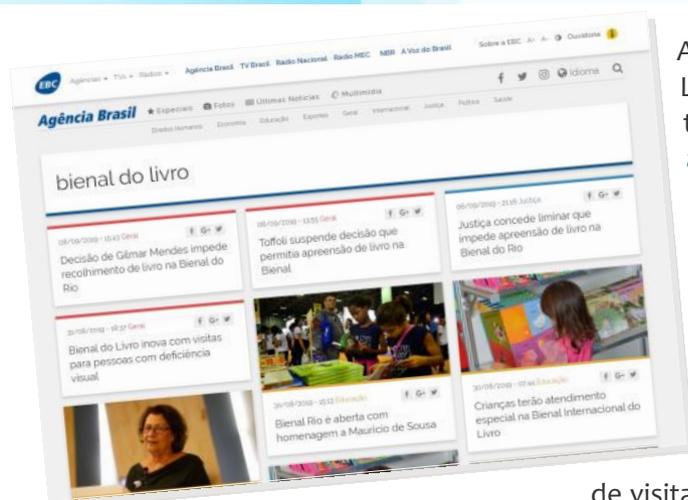
Na **TV Brasil**, diversos aspectos da Bienal foram abordados: o papel da poesia como forma de expressão, literatura japonesa, atrações para o público infanto-juvenil... Lançamentos de livros e curiosidades literárias também estiveram nas pautas do *Repórter Brasil*, do *Repórter Visual* e do *Fique Ligado*.

No *Sem Censura*, entrevistas com os autores que participaram do evento, incluindo Ana Maria Machado, Martinho da Vila e Laurentino Gomes.

Já o programa *Trilha de Letras* gravou cinco edições no estúdio da **EBC** na Bienal. Katy Navarro conversou com personalidades da literatura nacional como Pedro Bandeira, Sidarta Ribeiro e José Almeida Júnior.

Outro produto da **TV Brasil** foi uma série de interprogramas com vários escritores. Esse conteúdo, produzido pela repórter Priscila Thereso, entrou no ar diariamente, nos intervalos da programação.





A **Agência Brasil** reuniu na tagpage Bial do Livro as matérias que publicou sobre o assunto. Os destaques são os textos [Crianças terão atendimento especial na Bial Internacional do Livro](#) e [Bial do Livro inova com visitas para pessoas com deficiência visual](#), que detalham como o evento se preparou para receber o público. Uma floresta cenográfica foi montada para dar aos pequenos a impressão de estarem dentro de um livro.

Pessoas com deficiência visual tiveram atendimento diferenciado no local, com a oferta

de visitas guiadas e livros em braile. A primeira repor-

tagem traz, ainda, o link do site da bial e um VT da **TV Brasil**. O balanço final da feira também foi pauta da **Agência** na matéria [Bial vende mais de 4 milhões de livros no Rio](#). Parabéns aos veículos **EBC** pela cobertura diferenciada, com foco em assuntos de interesse do cidadão.



7 de Setembro

EBC tem programação especial na Semana da Pátria

A transmissão ao vivo do desfile de 7 de Setembro é tradição da **Empresa Brasil de Comunicação** que sempre rende recordes de audiência. Em 2019, a parada cívico-militar que celebra a Independência do Brasil foi – mais uma vez – destaque da **TV Brasil**, da **Agência Brasil** e das **Rádios EBC**.



TV Brasil em 4º lugar no Ibope

Na capital do País, a **TV Brasil** chegou a encostar na líder de audiência, atrás apenas por 0,48 ponto percentual. No auge do desfile militar, atingimos pico de 4,62% e mantivemos a média de 2,29%. No Rio de Janeiro e São Paulo, a emissora manteve-se no quarto lugar entre as TVs abertas, chegando a ultrapassar a audiência da TV pública paulista. Com esta boa performance, a **TV Brasil** chegou a 427.160 domicílios nestas três praças.

Os bons números do 7 de Setembro impactaram positivamente a audiência do dia seguinte, pois 45% do público que assistiu à **TV Brasil** no dia 8 também havia acompanhado a programação da emissora na véspera. Com o impulso, vários programas registraram bom desempenho, como o *Nosso Zoológico* e o *Partituras*, com média de respectivamente 0,64% e 0,39% no Distrito Federal. No Rio, destaque para o *Parques do Brasil*, com 0,42% de média e, em São Paulo, para o *Cine Retrô*, que manteve 0,36%.



Antes do desfile



O sucesso de audiência deve-se ao empenho de todos. O trabalho das equipes **EBC** começou meses antes do desfile, com o planejamento de toda a dinâmica operacional da cobertura. Mais de 300 profissionais participaram da preparação e da transmissão do evento.

A partir do dia 1º de setembro, telespectadores, leitores e ouvintes começaram a acompanhar reportagens e transmissões especiais com conteúdos dedicados à Semana da Pátria, aberta com a cerimônia de troca da Bandeira Nacional, na Praça dos Três Poderes em Brasília, exibida ao vivo pela **TV Brasil**.

Durante a semana, o *Repórter Brasil* levou ao ar a série *Independência do Brasil*, com curiosidades sobre esse momento de nossa história. Já o *Brasil em Dia* exibiu reportagens dedicadas às celebrações da Pátria, desde a participação de estudantes no desfile a ações sociais desenvolvidas pelas forças militares.

O desfile

Em Brasília, cerca de 4,5 mil pessoas desfilaram para quase 30 mil espectadores. A **EBC** espalhou dez telões na Esplanada dos Ministérios e, assim, aqueles que não conseguiram um bom lugar nas arquibancadas puderam acompanhar as melhores imagens do desfile ao vivo, pela **TV Brasil**.

Direto de um estúdio montado no Palácio do Planalto, Renata Corsini e Paulo Leite conduziram a transmissão, enriquecida com a participação de representantes das três Forças: Exército, Marinha e Aeronáutica. Dos estúdios da **EBC** em Brasília, Vanessa Léda atualizava a cobertura com a participação do público.



Foto: Wédson França

Um dos pontos altos da transmissão foi a entrevista exclusiva do presidente Jair Bolsonaro à **TV Brasil**. Ainda no Palácio da Alvorada, antes de sair para o desfile, ele conversou ao vivo com a repórter Gabriella Noronha sobre sua expectativa no primeiro 7 de Setembro como presidente da nação.

Outra novidade que diferenciou a cobertura foi a instalação de uma câmera na cabine de um dos aviões da Esquadilha da Fumaça, que captou e transmitiu imagens exclusivas e ao vivo das acrobacias das aeronaves durante o desfile.

Repórteres em Brasília, no Rio de Janeiro e em São Paulo acompanharam a movimentação das autoridades, das tropas e do público, e trouxeram informações em tempo real durante toda a transmissão.



#TVBrasilno7 faz sucesso

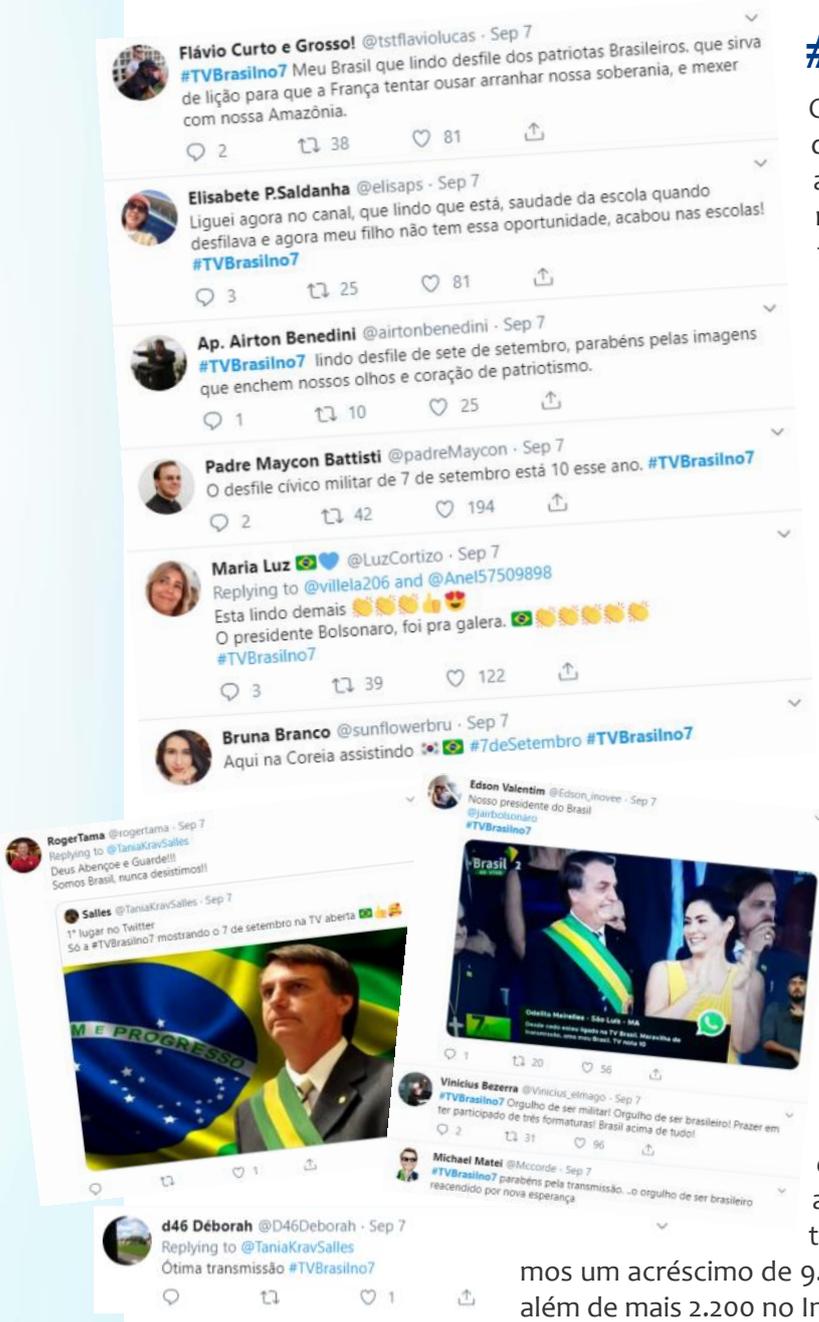
O desfile foi exibido simultaneamente nas redes sociais da **EBC**. A hashtag #TVBrasilno7 alcançou o primeiro lugar nos Trending Topics no Twitter, ou seja, foi o assunto mais comentado na rede social. Os internautas elogiaram a transmissão e participaram ativamente, comentando e interagindo com os perfis **EBC**.

Milhares de interações

No Facebook, a transmissão foi assistida por cerca de 334 mil internautas, com mais de 4 milhões de pessoas alcançadas. No YouTube, foram 247 mil visualizações da transmissão ao vivo, vídeo mais acessado neste dia no país. O número de WhatsApp, divulgado para receber mensagens, teve mais de 50 mil interações. O perfil do Twitter da **TV Brasil** registrou quase 1,4 milhão de impressões e interagiu com cerca de 5 mil internautas.

Mensagens chegaram de diversas partes do mundo. Internautas da Irlanda, Austrália, China, Coreia do Sul, Estados Unidos, Portugal, Japão, Suíça, Indonésia, Peru, México e Índia foram alguns dos que participaram da cobertura interativa nas redes sociais.

Nossos perfis seguiram colhendo os bons frutos da transmissão. Durante o fim de semana, o número de seguidores aumentou em todas as nossas redes sociais. No YouTube conquistamos mais 12.000 inscritos, no Facebook tivemos um acréscimo de 9.500 seguidores, no Twitter foram mais 7.000, além de mais 2.200 no Instagram.



Competência da EBC na rádio Band News FM



Quem acompanhou o noticiário local da Band News FM na manhã de segunda-feira, 9 de setembro, ouviu o jornalista Cláudio Humberto elogiar a cobertura diversificada e de qualidade feita pela **TV Brasil** no dia da Independência. Ele contou que passara o final de semana recebendo elogios ao trabalho da **EBC**, vindos de várias partes do mundo. Só entendeu o porquê do engano recorrente, quando se deu conta de que o número de seu WhatsApp tem apenas o último dígito diferente do WhatsApp da **TV Brasil**. Feito o registro, o jornalista e apresentador da Band News endossou as manifestações elogiosas. Ponto para a equipe de profissionais que deu show na cobertura do 7 de Setembro.

Dez elogios à cobertura nota 10

O público reconheceu a qualidade da cobertura e das transmissões da **TV Brasil** neste 7 de Setembro. Além da interação ao vivo, quando telespectadores do Brasil e do exterior tiveram a oportunidade de comentar via WhatsApp a programação especial do desfile militar, esta **Ouvidoria** recebeu, em um único dia, uma dezena de manifestações elogiando o trabalho da emissora.

Processo nº 00112.002807/2019-38:

“Estou muito satisfeita com a nova apresentação da **TV Brasil**.”

Processo nº 00112.002808/2019-82:

“Parabenizo pela transmissão do Desfile da Independência do Brasil. Procurei, e foi a única emissora a transmitir. Avante Brasil! Lindo desfile! Cuidados com o nosso presidente! Ele quebrou o protocolo, temo por sua vida.”

Processo nº 00112.002811/2019-04:

“Transmissão maravilhosa da passagem de 7 de Setembro. Parabéns a todos os envolvidos.”

Processo nº 00112.002814/2019-30:

“Como é bom poder ver um desfile em que não foi necessário colocar um muro de ferro para afastar o público. Parabéns pela transmissão, **TV Brasil**.”

Processo nº 00112.002816/2019-29:

“O Desfile de 7 Setembro foi emocionante! Brasil avante! Paz! Alegria! Justiça! Amor!”

Processo nº 00112.002817/2019-73:

“Linda transmissão do dia da independência.”

Processo nº 00112.002818/2019-18:

“Parabéns. Amo ser brasileira. Amo vocês que me proporcionam tantas coisas maravilhosas deste país. Parabéns.”



Processo nº 00112.002819/2019-62:

“Linda a transmissão do Desfile da Independência - imagem perfeita, som perfeito. Fico muito orgulhosa de nosso país. As nossas forças armadas e demais integrantes da nossa Nação são fantásticos. Parabéns. Mostraram Ordem e Progresso.”

Processo nº 00112.002823/2019-21:

“Sobre o Desfile de 7 de Setembro, que Deus ilumine e dê forças a nossas autoridades para que sempre sejam dignas de nossa amada pátria Brasil!”

Processo nº 00112.002820/2019-97:

“Parabéns a toda equipe da **EBC**! Refiro-me às transmissões de 7 de Setembro, que foi um festival de patriotismo. Toda a equipe foi ótima! Que continue sempre assim!”

Agência Brasil lidera acessos no **GOOGLE**

A **Agência Brasil** publicou 13 matérias sobre as comemorações da independência, reunidas na tag-page “7 de Setembro”. A página mais visualizada por meio dos sites **EBC** e de dispositivos móveis foi a da matéria [Presidente e ministros acompanham desfile cívico militar em Brasília](#). O bom trabalho da equipe rendeu o primeiro lugar nos *trending topics* do Google. Com quase 23 mil visualizações, a matéria colocou a **EBC** no topo da lista de assuntos mais acessados no site de busca. Bom resultado do planejamento da **Agência Brasil** para grandes coberturas na web. Destaque para a cobertura fotojornalística do evento que começou às 5h da manhã. O resultado foram imagens belíssimas.

Deslize na grafia

Para tirar nota 10 com louvor, não só nos aspectos de hipertextualidade exigidos pela internet, mas também nos quesitos ortográficos, ficou faltando o hífen na palavra cívico-militar em todo o texto, inclusive no título da matéria mais acessada. Uma pena!

Serviço direto da Esplanada

No início da manhã do dia 7, o texto [Desfile em Brasília conta com 4,5 mil pessoas; acompanhe ao vivo](#) foi um convite aos leitores para participarem das comemorações na Esplanada dos Ministérios. A matéria também ficou entre as mais acessadas por meio de dispositivos móveis. A **Agência** trouxe a transmissão ao vivo da **TV Brasil**, além de serviço, como estrutura, segurança, trânsito e itens proibidos que poderiam ser recolhidos em caso de revista. Reportagem completa, com as informações relevantes ao cidadão.



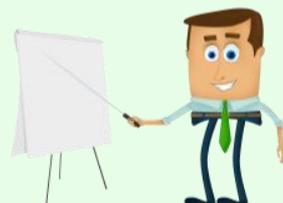
Recomendação atendida



O uso da expressão “acompanhe ao vivo” logo no título das matérias foi uma sugestão da **Ouvidoria** na Página 15 do **Relatório de junho/julho**, agora atendida pela **Agência Brasil**. A indicação da transmissão em tempo real no endereço da matéria na web (URL) agregou audiência do internauta que buscava páginas que estivessem veiculando o assunto ao vivo. Isto levou o texto a alcançar 21 mil visualizações. Ponto para a edição!

Observações do Ombudsman

Comparada ao sábado anterior (31/08), houve queda na taxa de rejeição de 0,61%. Ou seja, no dia da Pátria o internauta, permaneceu mais tempo navegando nas páginas da **Agência Brasil**. O melhor empacotamento do conteúdo no 7 de Setembro, com mais aspectos de hipertextualização, contribuiu para a melhora da aceitação do material. O bom resultado serve de alerta para que a **Agência** continue utilizando estes recursos e assim mantenha o leitor cada vez mais tempo no site.



Conteúdo diversificado nas rádios

A cobertura do 7 de Setembro na **Rádio Nacional** começou com um resumo histórico do Dia da Independência e também com uma prestação de serviço, em que o apresentador do programa *Brasil Rural* deu dicas de proteção à saúde durante o desfile, pois o tempo seco na capital obrigava os ouvintes a não descuidar da hidratação.

Já o *Revista Brasil* trouxe entrevistas de historiadores, matérias especiais sobre a data, cobertura ao vivo do desfile em Brasília e um oficial do Comando Militar do Planalto explicando cada momento da parada militar. O trabalho das rádios foi enriquecido pela participação de repórteres que acompanharam a cobertura da **TV Brasil**, além das entradas ao vivo de âncoras das **Rádios Nacional AM e FM, Nacional da Amazônia** e do **Alto Solimões**. Destaca-se também a contribuição de emissoras parceiras de João Pessoa (PB), Altamira (PA), São Luís (MA), Campinas (SP), Palmas (TO), Recife (PE) e Teresina (PI).



Ausência mal explicada

Esta **Ouvidoria** sentiu falta da participação do jornalismo da **Rádio Nacional** em São Paulo na cobertura do Dia da Independência. Em meio à grande mobilização das equipes próprias e de rádios parceiras de vários pontos do País, a coordenação da cobertura fica devendo uma explicação para essa lacuna. A ausência do âncora da **Nacional** e de qualquer outro profissional da emissora em São Paulo causa estranheza.



Reforma da Previdência no Senado

Agência Brasil atualiza leitor

A **Ouvidoria** analisou a cobertura, pela **Agência Brasil**, dos desdobramentos da Reforma da Previdência no Senado, desde o momento em que a proposta foi oficialmente entregue pelo presidente da Câmara, Rodrigo Maia (DEM-RJ) ao presidente do Senado, Davi Alcolumbre (DEM-AP), no início da tarde do dia 8 de agosto, até a leitura do parecer favorável pelo relator da reforma na Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJ), Tasso Jereissati (PSDB-CE), na quarta-feira (28).

As matérias deixaram os leitores atualizados sobre os procedimentos adotados pela CCJ para análise da PEC 6/2019. Os repórteres acompanharam o desenrolar do trâmite da proposta na CCJ e as audiências públicas realizadas; ouviram senadores contrários a pontos da proposta aprovada na Câmara e parlamentares que defendem a integralidade do texto. Convidados das audiências também foram personagens de reportagens, mas especialistas sobre o tema, que não participavam diretamente da discussão no Senado, não tiveram espaço nas reportagens.

Narrativa multimídia e *crossmedia*

Como recurso para ampliar a narrativa além das fotos, algumas matérias incorporaram áudio de reportagens da **Rádio Nacional** e vídeo do *Repórter Brasil* ou do *Brasil Em Dia*, programas da **TV Brasil**, que tratavam do mesmo assunto. Nem sempre, porém, as informações do recurso multimídia foram complementares ao texto da Agência. Muitas apenas repetiram o que o internauta já havia lido.



Houve exceções. Uma delas está na **matéria** que trata do início dos debates, em que o vídeo do *Repórter Brasil*, inserido após o texto, foi fundamental para o entendimento do assunto. A reportagem do telejornal trouxe os acontecimentos das duas audiências do dia, que incluiu sonoras de parlamentares defendendo o texto tal como aprovado na Câmara dos Deputados, e de um senador crítico à reforma.

Outro bom exemplo do emprego da narrativa multimídia deu-se na **matéria** que inseriu reportagem da **Rádio Nacional**. O áudio trouxe outros aspectos do último dia das audiências públicas, acrescentando falas de parlamentares com pontos de vista diferentes dos citados no texto da **Agência Brasil**.

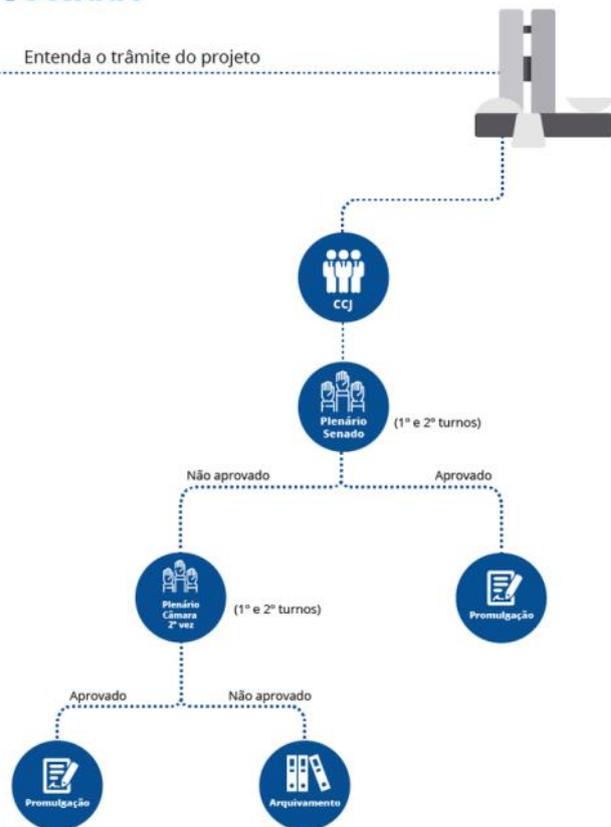
Recomendação da Ouvidoria

Os recursos multimídia são sempre bem-vindos, para enriquecer os textos da **Agência** e divulgar o trabalho de outros veículos da **EBC**. Mas há que se ter cuidado na escolha do material complementar da **TV Brasil** e das **Rádios**, pois a mera inserção de áudio ou vídeo no texto escrito não se constitui propriamente em narrativa multimídia, o que pressupõe agregação de novos conteúdos e complementaridade. A maioria dos áudios e vídeos compartilhados nas matérias são, na verdade, exemplos de estratégia de *crossmedia*, que distribui o mesmo conteúdo em diferentes plataformas, respeitando as características de cada uma.



Votação da reforma da Previdência no **Senado**

Entenda o trâmite do projeto



ficado transcrito corretamente: Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania, da forma como definido em [página eletrônica da comissão](#), no site do Senado. As demais suprimiram a palavra “Cidadania”. Na matéria [Senado deve concluir votação da reforma da Previdência em 2 de outubro](#), a sigla nem sequer foi escrita por extenso.

CCJ Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania

Infográfico incompleto

Quase todas as matérias sobre a Reforma no Senado replicaram um infográfico que ilustrava a jornada que a proposta deveria seguir na casa. Ótimo recurso visual para apresentar informações e dados de maneira facilitada. No entanto, a peça visual não ilustrou a hipótese de rejeição do texto pelo Senado. Em casos de alteração da PEC, faltou ainda mostrar o retorno da matéria ao Senado, após nova análise da Câmara.

“Saiba mais”

O “Saiba mais” é importante ferramenta hipertextual para que o internauta acesse com facilidade outras matérias com tema relacionado. Entretanto, algumas matérias não contavam com esse recurso ao final do texto.

Cadê a cidadania?

Em apenas [uma](#) das matérias sobre a Reforma no Senado, a sigla CCJ teve seu signi-

TV acompanha e analisa votação da Previdência

A aprovação da proposta de reforma da Previdência na CCJ do Senado foi destaque na programação da **TV Brasil**.

O *Cenário Econômico* repercutiu a aprovação do texto; o *Repórter Brasil* trouxe informações atualizadas ao vivo, e o *Brasil em Dia*, na manhã seguinte à aprovação, falou do acordo de líderes para permitir que a proposta seja encaminhada ao Plenário juntamente com a chamada PEC paralela, que inclui estados e municípios na reforma.

Cobertura discreta, mas correta e informativa.

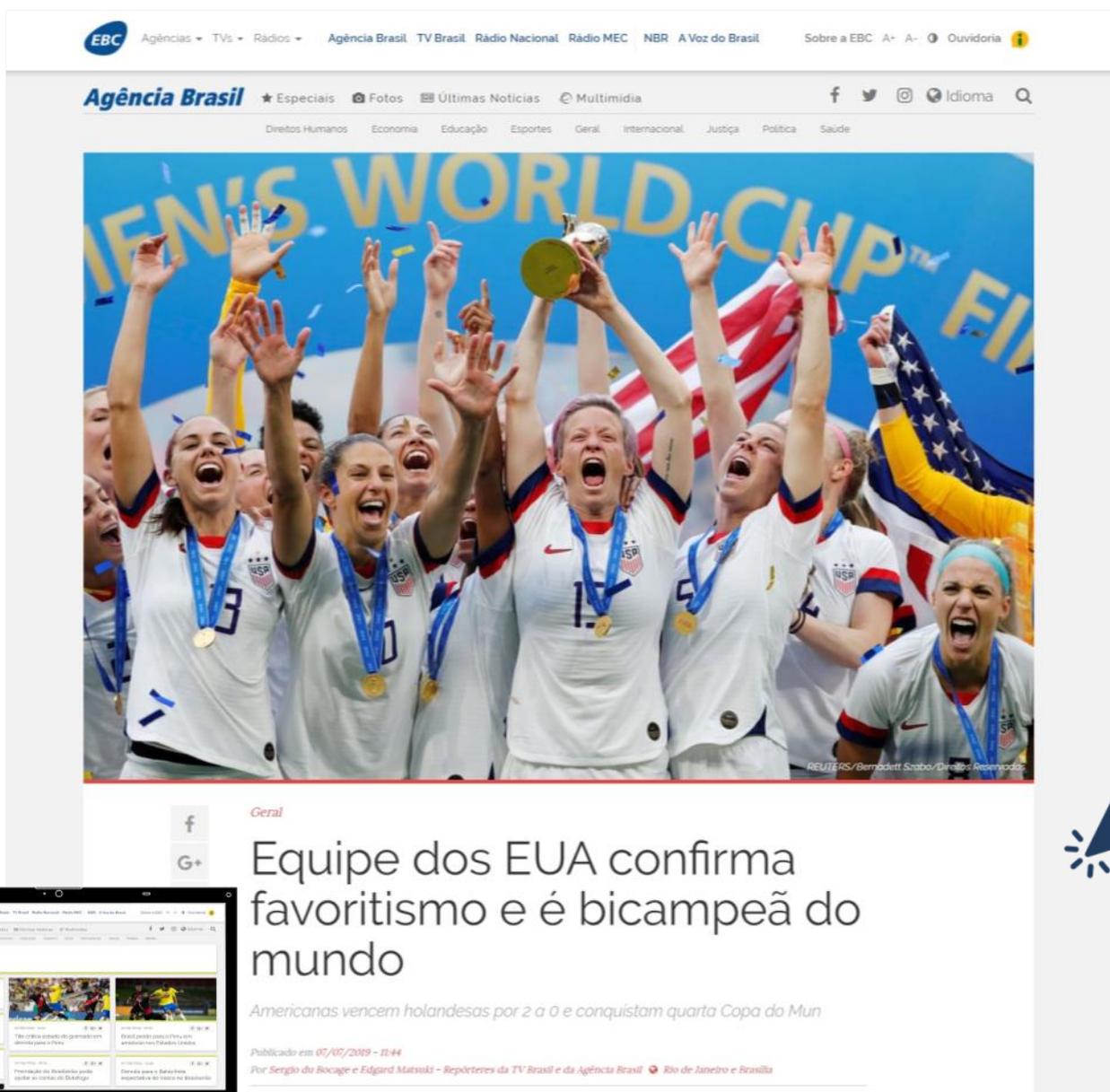


Agência Brasil: Editoria de Esportes facilita análise de audiência

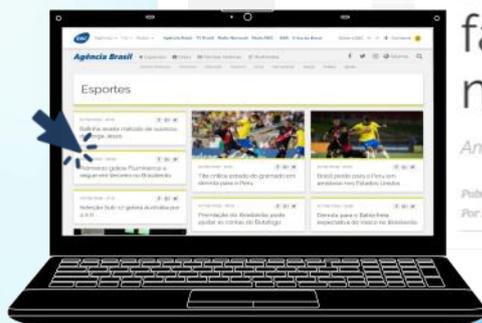
A **Agência Brasil** conta agora com mais uma editoria: a de Esportes. A medida não só organiza o conteúdo, mas também facilita a contagem de acessos em matérias sobre o tema.

A observação sobre a falta desta editoria para facilitar a busca pelos conteúdos esportivos foi registrada pela **Ouvidoria**, no **Relatório de maio/junho** (Pág. 9), quando se analisou a excelente cobertura da **EBC** sobre a Copa do Mundo de Futebol Feminino, na França.

Até então, os textos estavam sendo publicados de maneira segmentada na editoria de Geral. Assim, era preciso verificar cada endereço de página (URL) separadamente para obter informações rápidas de acesso. Com a nova editoria, o cruzamento da tag com Esportes se dará de maneira automática no Google Analytics, o que facilita a mensuração da audiência.



The screenshot displays the Agência Brasil website interface. At the top, there are navigation links for 'Agências', 'TVs', 'Rádios', and various channels like 'Agência Brasil', 'TV Brasil', 'Rádio Nacional', 'Rádio MEC', 'NBR', and 'A Voz do Brasil'. Below this, there are social media icons and a search bar. The main content area features a large image of the USA women's soccer team celebrating their victory, with the text 'MEN'S WORLD CUP™ FIN' visible in the background. Below the image, the article title 'Equipe dos EUA confirma favoritismo e é bicampeã do mundo' is prominently displayed, followed by the sub-headline 'Americanas vencem holandesas por 2 a 0 e conquistam quarta Copa do Mundo'. The article is categorized under 'Geral' and includes a publication date of '05/07/2019 - 11:44' and the authors 'Sergio da Boccage e Edgard Matsuki - Reportéres da TV Brasil e da Agência Brasil'.



Dez destaques de audiência: TV Brasil no pódio

O **Relatório da Ouvidoria** sempre trabalha com análises e dados referentes ao período compreendido entre o dia 10 do mês anterior e o dia 10 do mês em curso, de forma a apresentar para os conselheiros do Consad informações o mais atualizadas possível. Embora neste relatório, em particular, estejamos prestando contas do primeiro ano da nova gestão da **Ouvidoria**, fica o registro dos melhores momentos da audiência da **TV Brasil** entre agosto e setembro.

17/08/2019

Em Brasília, o *Agro Nacional* registrou 0,59%, **média acima da performance usual**.

18/08/2019

São Paulo apresentou uma **boa sequência noturna**, começando com o *Caminhos da Reportagem*, com média de 0,18%, *Futurando*, com 0,20%, *Viralizando* com 0,16% e *Antenize* com 0,13%.

19/08/2019

Em Brasília, a *TV Brasil Animada* atingiu **pico de 1,65%** e registrou média de 0,54%.

20/08/2019

No Rio de Janeiro, a **TV Brasil** alcançou o **4º lugar entre as emissoras abertas** durante a transmissão de partida da *Copa Verde*.

Em Brasília, chegamos à posição de **líder nos domicílios com televisão paga** e estivemos perto de alcançar a **3ª posição entre as emissoras abertas**. A série *Natália* destacou-se com pico de 1,37% e 0,42% de média.

23/08/2019

Em Brasília, a programação teve bom desempenho: **o Repórter Visual manteve 1,01% de audiência média**, o *Brasil em Dia* chegou a 0,71% e a *TV Brasil Animada Especial* teve 0,58%.

25/08/2019

Caminhos de Reportagem vem **ganhando audiência em São Paulo**, com 0,23% de média.

29/08/2019

A **TV Brasil** ficou em **4º lugar na faixa de 07h30 a 12h** entre as TVs abertas, com média de 0,74% em Brasília. A *TV Brasil Animada Especial* registrou 0,79% de média, o *Repórter Visual*, 0,65%, e a *TV Brasil Animada* chegou a 1,71% de pico, contribuindo para a média elevada do dia.

01/09/2019

A exibição da cerimônia de **Troca da Bandeira mostrou bom desempenho em São Paulo**, com 0,25% de média, e no Rio de Janeiro, com 0,32%.

03/09/2019

Em Brasília, **Stadium foi o programa de maior média do dia**, com 0,63%.

No Rio de Janeiro, o *Caminhos da Reportagem* foi o melhor programa da noite, com 0,24% de média.

04/09/2019

Em Brasília, o *Cine Retrô* atingiu 2,46 de pico, **maior média desde 2017**. O filme *Jeca e Seu Filho Preto* alcançou audiência de 1,72%. O *Stadium* também se destacou, com média de 0,88%.

No Rio de Janeiro, tivemos o **2º melhor tempo médio do ano**, com audiência positiva entre 7h36 e 0h51. A média de 0,43% de 06h à meia-noite foi a **6ª melhor do ano**. Entre 6h e 18h a **TV Brasil** ficou em **5º lugar**.

Em São Paulo, o *Cine Retrô* teve média de 0,33%, uma boa performance para a praça.



Conteúdo de qualidade na tela da TV

Um convite à reflexão sobre personagens clássicos dos contos de fadas, dando um novo significado às histórias. Essa foi a proposta de um episódio do *Música Animada*, que teve a participação do Grupo Cria.

A produção apresentou príncipes, princesas, vilões e super-heróis de forma bem-humorada. O programa-espetáculo incentivou a leitura, com clássicos e contemporâneos da literatura infantojuvenil.

Conteúdo de qualidade, educativo e que promove o gosto pela leitura.



Sem CENSURA

Entretenimento com informação

Cultura, qualidade de vida, entretenimento com informação. Assim é o *Sem Censura* que, desde 1985, presta um serviço de qualidade ao público da televisão brasileira: informa fatos, traça um painel do Brasil e mostra tendências, com opiniões divergentes e espaço para o debate.

No último mês, diversas edições do programa cumpriram bem o papel de informar o cidadão. Cuidados com os idosos, alienação parental, relacionamento abusivo, voluntariado e os perigos da asma foram alguns dos assuntos mostrados na atração. Com a presença de especialistas, o programa analisa acontecimentos do dia a dia de maneira mais detalhada, permitindo que o telespectador amplie o conhecimento e forme opinião.

O formato do programa, com a interação dos telespectadores por meio das redes sociais, agrada ao público. O resultado vem na audiência e nos elogios. No Rio de Janeiro, com o *Sem Censura* de 14 de agosto, a TV apresentou o 2º melhor índice de alcance no ano.

Processo nº 00112.002760/2019-11

“Parabéns pelas notícias.”

MAZZARÓPI

Pico de audiência em filme nacional

Não por acaso a **TV Brasil** alcançou 2,46 pontos de pico no *Cine Retrô* de 4 de setembro. Os filmes de **Mazzaropi sempre fazem sucesso na TV Brasil**. No dia 14 de agosto, por exemplo, “Um Caipira em Bariloche” teve 0,79% de média e 1,54% de pico de audiência.

As produções do ator e cineasta caíram no gosto do público. “O Puritano da Rua Augusta”, “O Vendedor de Linguíça”, “Zé do Periquito”, “Jeca contra o Capeta”, “O Jeca e a Freira” e “O Lamparina” são alguns dos filmes já exibidos pela emissora. O telespectador pede mais...



Processo nº 00112.002691/2019-37

“Sou um telespectador assíduo do Cine Mazzaropi. Gostaria de saber por que estão repetindo alguns filmes. Gostaria que o programa se atentasse para isso, pois tem muitos filmes dele que gostaria de ver.”

Resposta

*“Os conteúdos que não são produzidos diretamente pela **TV Brasil** dependem de processos de licenciamento, que são os direitos de exibição adquiridos junto aos detentores da obra. O acervo da **TV Brasil** tem um número limitado das obras licenciadas do Mazzaropi, mas existem processos em tramitação que em breve trarão novidades à grade da emissora.”*

Cenário Econômico agrada ao público e à imprensa especializada

Em São Paulo, o *Cenário Econômico* vem se consolidando como o programa de melhor desempenho da noite. O programa entrevista economistas, empresários e especialistas para debater temas da economia do país. A produção mostra ao telespectador como assuntos que parecem distantes do cotidiano afetam diretamente o cidadão.



Além de agradar ao público, o programa ganha também o reconhecimento do mercado. O apresentador Adalberto Piotto é um dos indicados ao Prêmio Comunique-se 2019, na categoria “Imprensa Falada”, na área de “Economia e Negócios”. A premiação valoriza o bom desempenho dos profissionais de imprensa pelo conjunto de seus trabalhos.

Em março deste ano, o *Cenário Econômico* venceu o Prêmio Marketing & Negócios aos Empreendedores de Sucesso, na categoria “Destaque Jornalístico Nacional aos Melhores do Ano”.

14ª temporada do Programa Especial estreia na TV Brasil

A décima quarta temporada do *Programa Especial* estreou na **TV Brasil**. Apresentado pela publicitária cadeirante Juliana Oliveira, com reportagens de Fernanda Honorato, a primeira repórter com



Síndrome de Down do país, os episódios trazem assuntos como maternidade, independência e esportes, além de questões que envolvem a rotina de pessoas com deficiência.

Paternidade foi o tema do primeiro programa da nova temporada. No bate-papo com Fernanda Honorato, o chef de cozinha Henrique Fogaca falou sobre a relação dele com a filha Olívia, que tem uma síndrome rara. O *Programa Especial* respeita as diferenças e combate o preconceito com informação. Para a diretora Ângela Patrícia Reiniger, a atração tem “um papel de grande importância na sociedade, ao mostrar que é

possível abordar a questão da deficiência de forma natural.” O programa, 100% acessível ao telespectador, conta com recursos como janela de Libras (Língua Brasileira de Sinais), legenda em português e audiodescrição.

Goleada de elogios

No Mundo da Bola é sucesso de público

Informação com leveza e descontração. Assim é o *No Mundo da Bola*, que traz os resultados da rodada de futebol da semana, além de notícias de destaque do mundo esportivo.

Apresentado por Sérgio du Bocage, o programa sempre traz uma enquete, promovendo a participação dos telespectadores. O formato agrada e os elogios chegam de goleada. O público gosta das entrevistas, dos convidados, da interatividade e das reportagens exibidas na atração.

Processo nº 00112.002634/2019-58

“Gostaria de parabenizar o programa No Mundo da Bola. Excelente programa de esporte. Foi muito bom assistir à série ‘Os Setentões’, sensacional. E agora, também, com a parte cultural e esportiva. Esse que passou, com o Carlinhos de Jesus, muito bom. Parabéns aos jornalistas Sergio du Bocage, Marcio Guedes e o Mauricio Costa.”



Processo nº 00112.002640/2019-13

“Curto, todos os domingos, o programa No Mundo da Bola. Gostaria de dizer que curto bastante os debates e adoro a interação com os telespectadores.”

Processo nº 00112.002636/2019-47

“Em relação ao programa No Mundo da Bola, o que mais gosto são as matérias diversificadas e sem bairrismo, as entrevistas e convidados.”

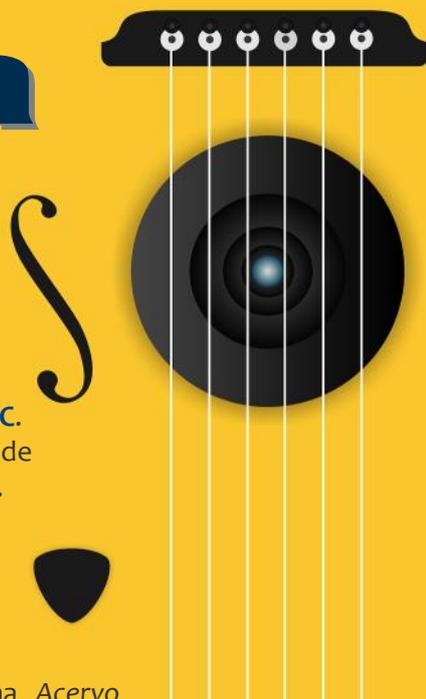
MEC quase centenária

No sábado, 7 de setembro, a **Rádio MEC AM do Rio de Janeiro** completou 96 anos no ar. Inaugurada em 1923, com o nome de Rádio Sociedade do Rio de Janeiro, entrou para a história como a primeira emissora oficial do Brasil. Desde 1936, passou a se chamar Rádio Ministério da Educação e logo ficou conhecida como **Rádio MEC**. Sua programação inclui música regional, instrumental e de concerto, choro, literatura, cinema, dramaturgia e artes.

Com cerca de 50 mil registros e produções, a **MEC AM** possui em seu acervo preciosidades como depoimentos de Getúlio Vargas e Monteiro Lobato, e crônicas de Cecília Meireles e Manuel Bandeira.

Nesta comemoração de aniversário, o interprograma *Acervo Rádio MEC* leva ao ar, de hora em hora, momentos marcantes da história da emissora, entrevistas com personalidades e ouvintes sobre teatro, programação infantil, cinema, literatura, educação, saúde e Música Popular Brasileira.

Recém estreado, o programa *Rádio Sociedade* traz quadros de memória do Rádio, debates, as principais notícias da manhã e música popular. A Rádio também transmite o programa *Recordar É TV*, da **TV Brasil**, levando ao ouvinte a memória da TV pública brasileira.



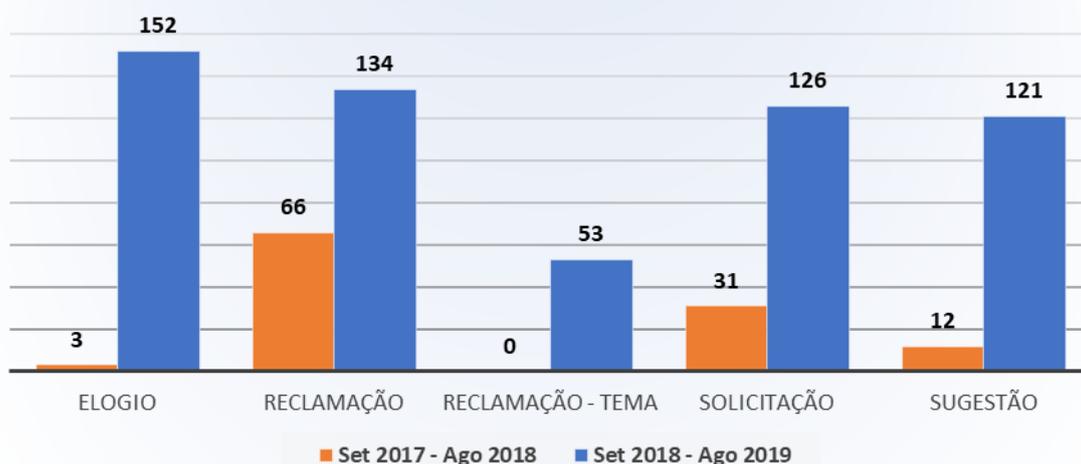
► Contribuições do cidadão

Plataformas Web

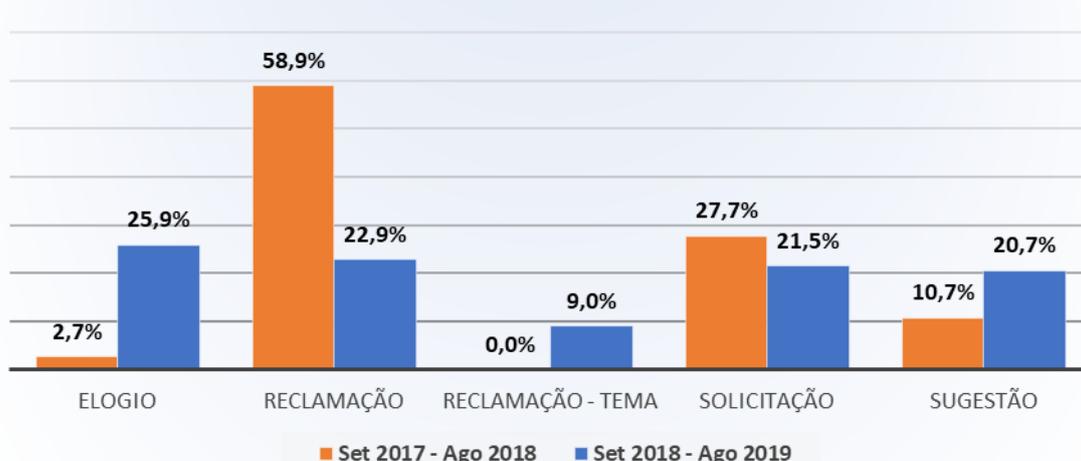
A interação dos internautas com a **Agência Brasil** deu um salto positivo a partir de dezembro de 2018, com a disponibilização da barra de manifestações do e-OUV ao final de cada matéria publicada no site. Ao longo do período de um ano, entre setembro de 2018 e agosto de 2019, o público da **Agência Brasil** enviou à Ouvidoria 586 manifestações, resultando em um aumento de **423,21%** em relação ao ano anterior, com 112 demandas recebidas.

Vale repetir, aqui, o percentual de aumento no número de elogios: **4.966%**. Confira, nos gráficos abaixo, o comparativo entre os referidos períodos, por tipo de manifestação.

Manifestação Agência Brasil - Quantidade por Período



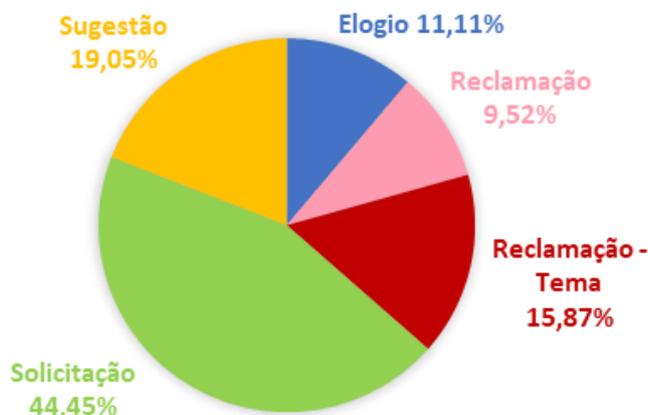
Manifestação Agência Brasil - Percentual por Período



AGÊNCIA BRASIL

De 10 de agosto a 10 de setembro de 2019, os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à **Ouvidoria** 63 contribuições, resultando em uma diminuição de 20,25% em relação ao período anterior, que recebeu 16 manifestações a mais. Vale lembrar que todos os meses esta **Ouvidoria** apresenta relatórios com a análise das mensagens do público de cada veículo, no período que vai do dia 10 do mês anterior ao dia 10 do mês em curso. As datas foram fixadas de forma a entregar ao Conselho de Administração da **EBC** informações e análises o mais atualizadas possível.

Manifestação	Quantidade
Elogio	7
Reclamação	6
Reclamação - Tema	10
Solicitação	28
Sugestão	12
Total	63



A migração do sistema e-OUV para o Fala.BR, por meio do qual os cidadãos se comunicam com a **EBC**, certamente contribuiu para a redução no número de interações com os veículos. Podemos fazer esta afirmação porque a **Ouvidoria** recebeu mensagens do público reclamando da mudança e, na primeira semana de agosto, quando o novo sistema foi implantado, o número de mensagens chegou a cair mais de 70%.

A rejeição do público ao Fala.BR resulta do fato de que, em vez de começar registrando sua demanda, o cidadão agora precisa preencher um formulário de identificação com vários campos que não apareciam no e-OUV para a formalização do cadastro. É esta formalidade que tem desmotivado o público da **EBC**.

Na expectativa de tornar o sistema mais amigável para o leitor, esta **Ouvidoria** já fez duas reuniões com a equipe da Ouvidoria-Geral da União, que faz a gestão do Fala.BR. A OGU está analisando a possibilidade de simplificar o formulário e de criar um acesso específico do público da **EBC**. Esta nova forma de comunicação e suas implicações foram inclusive tratadas no [relatório mais recente da Ouvidoria](#) (Pág. 12).

Na sequência, alguns exemplos das manifestações recebidas no período analisado.

Processo nº 00112.002639/2019-81

Elogio

“As reportagens de vocês sempre têm um ótimo conteúdo, são sempre bem-vindas para mim, que sou leitora.”

Processo nº 00112.002669/2019-97

Elogio

“Gostaria de manifestar minha alegria em ter lido a reportagem [O tempo e as marcas dos campeões](#), a respeito do Parapan. Tenho um filho com limitações visuais e os campeões que vocês entrevistaram passam mensagens de otimismo e esperança. Fico grata pela sensibilidade da linda reportagem.”

Processo nº 00112.002593/2019-08**Reclamação**

“A matéria [Governo reduz tarifas de importação de medicamento de HIV no Mercosul](#) está confusa. Fala de compra pelo cidadão, mas remédios contra HIV não podem ser comprados. E não fica claro se os R\$150 milhões dizem respeito a todos os produtos ou só para os de HIV. Enfim, o primeiro parágrafo fala uma coisa, mas parece que o restante do texto fala de outra.”

Resposta

“A **Agência Brasil** agradece o contato e informa que a redução de tarifas de importação impacta diretamente as empresas, que vão comprar medicamentos e os outros produtos com preços mais baixos. Com isso, de acordo com o governo, a ideia é reduzir custos para essas empresas e, por consequência, a redução deve chegar também ao preço final para consumidores.”

Processo nº 00112.002653/2019-84**Solicitação**

“Sobre a reportagem [Ministério Público de São Paulo lança canal para denúncias](#), cadê o link do aplicativo?”

Resposta

“A **Agência Brasil** agradece o contato e informa que a reportagem citada foi alterada para inclusão dos links para baixar o aplicativo:

https://play.google.com/store/apps/details?id=com.linhadiretapm.app&hl=pt_BR (Android)

<https://apps.apple.com/br/app/linha-direta/id1205467360> (iOS).”

Processo nº 00112.002772/2019-37**Sugestão**

“Inicialmente, gostaria de parabenizar a **EBC** pelas matérias disponibilizadas no site da **Agência Brasil**. Sou gestor de três portais de cidades do noroeste gaúcho, e as matérias disponibilizadas pela **EBC** são muito importantes para nos possibilitar ter conteúdo, no âmbito nacional, de qualidade e, principalmente, com permissão para republicação. Sempre, é claro, seguindo os requisitos de direitos autorais. Infelizmente, diversas matérias são publicadas no site da **Agência Brasil** sem imagem de destaque e, normalmente, os portais de notícia que utilizam sistemas como os que nós utilizamos sempre precisam ter uma imagem de destaque. Infelizmente, em alguns casos, deixamos de publicar uma matéria devido à necessidade de buscar por imagens. Mas o interessante é que, diversas vezes, para poder publicar a matéria, realizamos pesquisas por uma palavra-chave da notícia e o termo ‘**EBC**’, e encontramos imagens dentro dos sites da **EBC**, em outras notícias, mas que poderiam ter sido utilizadas (no nosso ponto de vista) como destaque. Acredito que o aumento de notícias com imagens irá aumentar a visualização, tanto diretamente nos sites da **EBC** quanto pelo compartilhamento das notícias por outros portais, como os nossos, incrementando ainda mais o relevante serviço prestado pela **EBC** à sociedade brasileira.”

Resposta

“Agradecemos sua manifestação. A orientação é que as matérias sejam publicadas sempre com uma foto de destaque. Apesar da **Agência Brasil** contar com um amplo banco de imagens, nem sempre temos a foto disponível no momento da publicação. Vamos reforçar com a equipe a necessidade da inserção das fotos.”

Mapeamento das Contribuições

Assim como no mês passado, o tema abordado nas matérias da **Agência Brasil** é o subassunto com maior quantidade de registros (68,25%), seguido da qualidade do conteúdo ofertado (22,22%).

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Tema do conteúdo	43
Qualidade do conteúdo/serviço	14
Pronúncia/gramática/ortografia	2
Utilização de conteúdo	2
Pauta	1
Direitos autorais	1
Total	63

A editoria de Educação foi a que mais recebeu contribuições (35%) devido às solicitações que chegaram à **Ouvidoria** em decorrência de problemas de acesso a informações na página do Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos (Encceja). As manifestações foram encaminhadas ao Ministério da Educação e o assunto foi pauta de matéria da **Agência Brasil**.

Ranking por Editoria	Quantidade
Educação	20
Geral	12
Política	9
Economia	8
Esportes	4
Saúde	1
Direitos Humanos	1
Justiça	1
Internacional	1
Total	57

PORTAL EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** seis contribuições, conforme descrito na tabela. As solicitações respondem por 83,33% das demandas.

Manifestação	Quantidade
Solicitação	5
Sugestão	1
Total	6

Processo 00112.002567/2019-71

Solicitação

“Sou graduanda no curso de Gestão e Análise Ambiental na Universidade Federal de São Carlos. Estou confeccionando um logo para um projeto de estágio que estou desenvolvendo nomeado

Projeto Terra Azul. Gostaria de perguntar e solicitar permissão para uma imagem em PNG que encontrei no Google e que pertence ao site de vocês, abordando o tema da água, Segue o [link](#) e a imagem.”

Resposta

“A Equipe do **Portal EBC** agradece a manifestação e informa que o conteúdo da **EBC** é gratuito, tendo a reprodução permitida. Solicita-se, apenas, que seja dado crédito para ‘Arte - EBC’.”

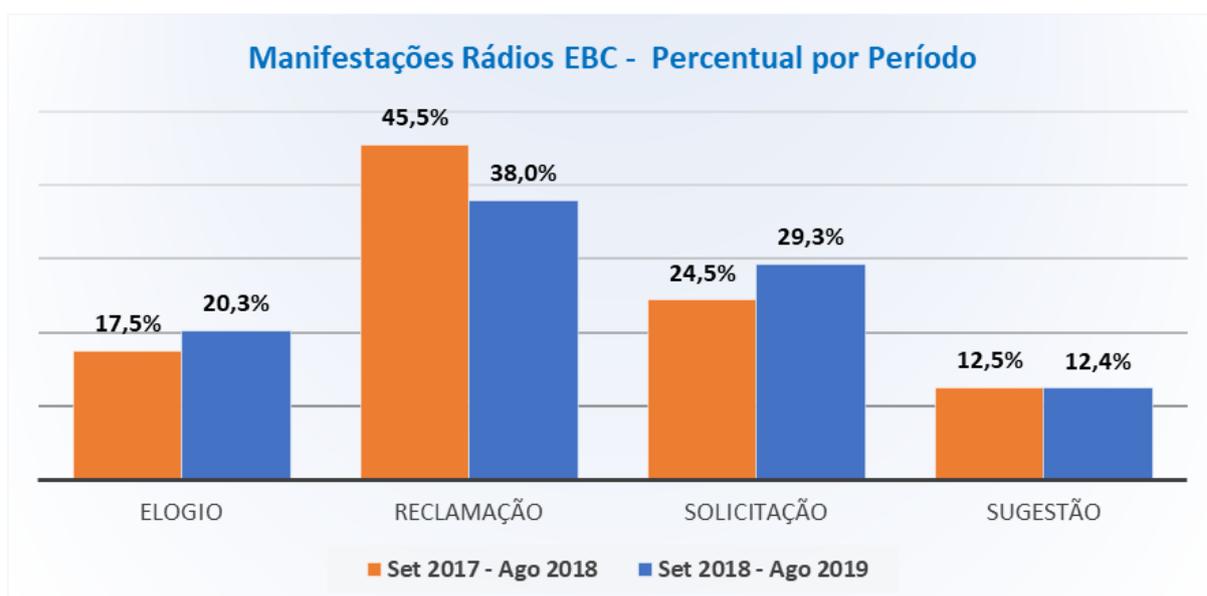
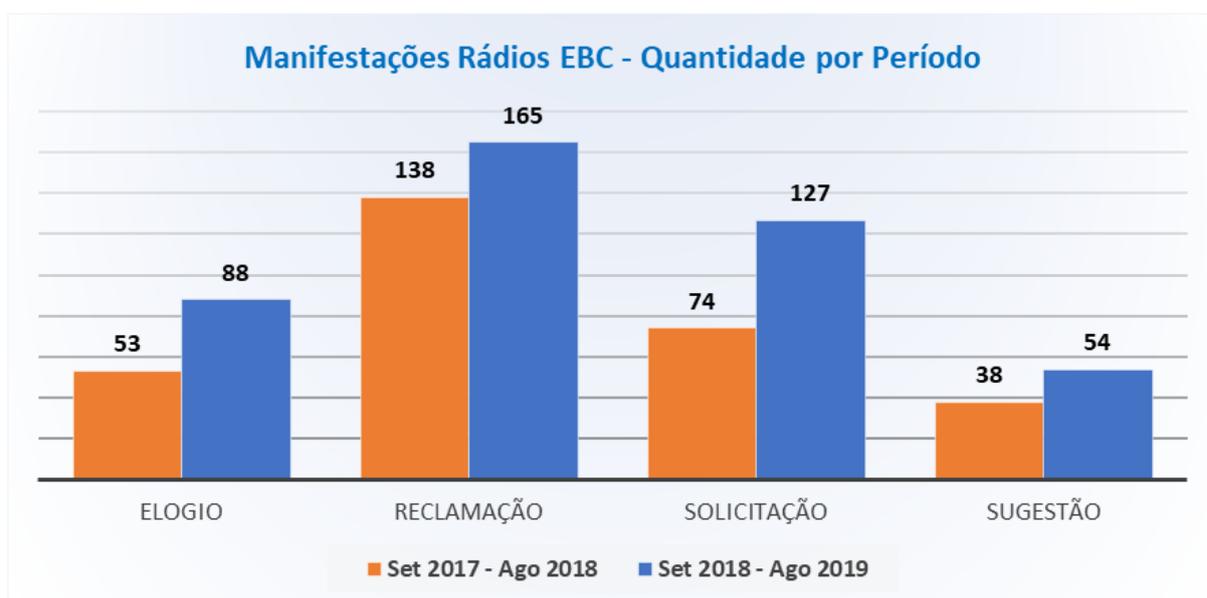


▶ Contribuições do cidadão

Rádios EBC

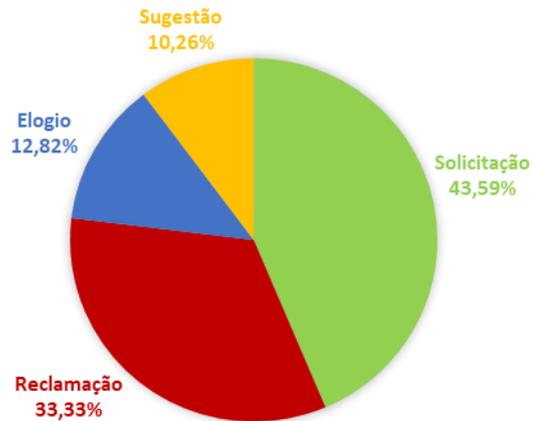
A interação do público das **Rádios EBC** com cada uma das emissoras é crescente. De setembro de 2018 a agosto de 2019, os ouvintes enviaram à **Ouvidoria** 434 manifestações. Este total representa um aumento de 43,23% em relação aos 12 meses anteriores, quando foram recebidas 303 demandas.

Os tipos de manifestação que mais aumentaram nos últimos 12 meses foram as solicitações e os elogios, que cresceram em proporção semelhante: 71,6% e 66%, respectivamente. Embora tenha sofrido acréscimo numérico, a parcela das reclamações diminuiu em relação ao conjunto das manifestações. Confira nos gráficos abaixo o comparativo por tipo de manifestação nos dois períodos citados.



Entre 10 de agosto e 10 de setembro de 2019, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram 39 contribuições à **Ouvidoria**, 23 manifestações a menos do que o registrado no período anterior, analisado no último relatório. Veja os dados abaixo:

Manifestação	Quantidade
Solicitação	17
Reclamação	13
Elogio	5
Sugestão	4
Total	39



A análise das contribuições recebidas mostra que a abertura de espaço para noticiários de hora em hora na **MEC FM** desagradou aos ouvintes que sintonizam a emissora essencialmente em razão da alta qualidade da programação musical. Ao longo dos últimos 30 dias, foram seguidas reclamações, como a que segue abaixo:

Processo 00112.002566/2019-27

“Como ouvinte diário da **Rádio MEC FM**, confesso já estar esgotado dos Noticiários divulgados a cada 60 minutos. A notícia é introduzida pelo locutor da **MEC FM** que por sua vez transfere ao locutor da **Rádio Nacional**, o qual abre espaço para os entrevistados. É demais! Tenho utilizado o recurso de silenciar essa transmissão, mas a cada 1 hora é cansativo. Sei que a **Rádio Nacional** e a **MEC FM** fazem parte do mesmo sistema radiofônico, mas tenham paciência, a **Rádio MEC FM** se destina essencialmente à divulgação da MÚSICA CLÁSSICA! Os boletins resumidos de notícias apresentados pelos locutores da **MEC FM** já seriam suficientes, deixando para horário exclusivo o desdobramento das notícias pela **Rádio Nacional**.”

Dentre as queixas recebidas, destaque para o informe noticioso apresentado como “Perguntas ao Governo”, que suscitou seis manifestações de protesto do público. Os ouvintes que enviaram demandas entenderam a entrevista do ministro da Justiça como propaganda do governo, e não como notícia importante para o cidadão.

As reclamações são um convite aos gestores para avaliar a eficiência dos conteúdos noticiosos ofertados em meio à programação da **MEC FM**.

Processo nº 00112.002605/2019-96

“Por mais música clássica, menos propaganda de Moro. Somos ouvintes da **Rádio MEC FM** há anos. Hoje fomos surpreendidos por repetidas inserções de propaganda do ministro Sérgio Moro, sob a forma de ‘perguntas ao governo’. O teor das questões foi sempre sobre assuntos relacionados à Justiça penal, à pena de morte, à pacote anticrime etc. A Cultura não foi tema em nenhum momento e deveria ter sido a prioridade. Não se trata de fugir aos problemas mas de fazer justiça à música. Queremos Bach, Vivaldi, Mozart, Beethoven, Villa-Lobos. O ministro Moro tem muitos outros lugares onde se promover. #RadioMEC FM, a rádio da Cultura Brasileira. Reitero que já há a ‘Voz do Brasil’ para veicular este tipo de conteúdo.”

Alterações na grade de programação nunca passam despercebidas. Dois ouvintes sentiram falta do programa *Som Infinito* e questionaram a emissora.

Processo nº 00112.002674/2019-08

“Senti falta, hoje pela manhã, do Som Infinito, às 7h. Sempre escuto quando acordo, depois da Áurea Música. Clássico na Madrugada, sempre que estou acordada. Tem tido muita falação nos fins de semana. Horrível. E propaganda, que nem se tem como anotar. Desligo. Gosto, imensamente, de ouvir a rádio MEC FM.”

Processo nº 00112.002668/2019-42

“Sou ouvinte da Rádio MEC, que muito aprecio. Aos domingos, não perco o Som Infinito, mas hoje não tocou. Gostaria de saber por quê. Houve mudança de horário?”

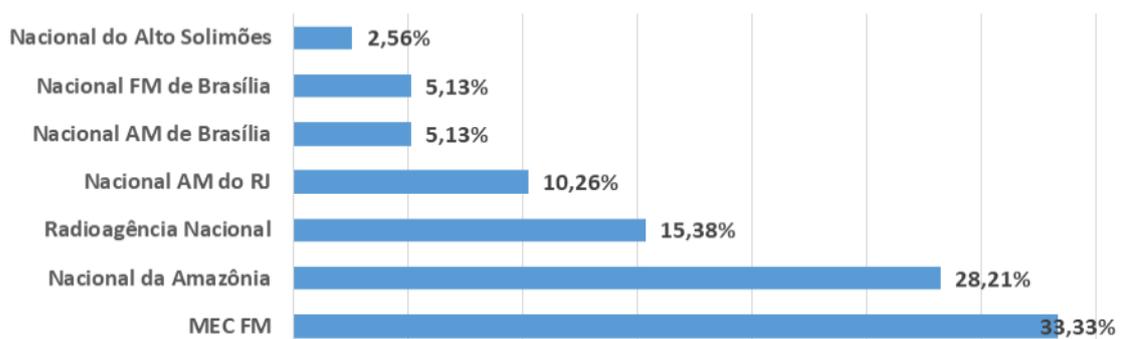
Resposta

“A Gerência da Rádio MEC informa que o Som Infinito segue no ar, sempre aos domingos, às 7h. Infelizmente, no último fim de semana um problema técnico não permitiu a veiculação do programa. A equipe da Rádio MEC pede desculpas pelo ocorrido e conta com sua audiência nas próximas edições. Vale lembrar, ainda, que todas as edições do Som Infinito estão disponíveis para escuta no site mecfm.ebc.com.br.”

Das oito emissoras da EBC, seis foram objeto de manifestações dos ouvintes. Seguem a tabela com o quantitativo de mensagens por tipo de manifestação e o gráfico, mostrando o percentual de demandas por emissora de rádio.

Rádio	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
MEC FM	4	8	1	0	13
Nacional da Amazônia	0	1	10	0	11
Radioagência Nacional	0	1	3	2	6
Nacional AM do RJ	1	1	2	0	4
Nacional AM de Brasília	0	0	1	1	2
Nacional FM de Brasília	0	1	0	1	2
Nacional do Alto Solimões	0	1	0	0	1
MEC AM do RJ	0	0	0	0	0
MEC AM de Brasília	0	0	0	0	0
Total	5	13	17	4	39

Percentagem de Manifestações por Emissora de Rádio e Radioagência Nacional



Mapeamento das Manifestações

Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	6
Conteúdo de entretenimento	7
Grade de programação	9
Sinal/sintonização	3
Conteúdo jornalístico	11
Funcionalidade técnica	1
Conteúdo esportivo	2
Total	39

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Inclusão/exclusão na grade	9
Qualidade do conteúdo/serviço	7
Central do Ouvinte	6
Sinal aberto	3
Disponibilização de conteúdo	3
Tema do conteúdo	3
Retransmissão	2
Qualidade da programação	1
Participação em programa	1
Horário	1
Aplicativos	1
Edição	1
Pauta	1
Total	39



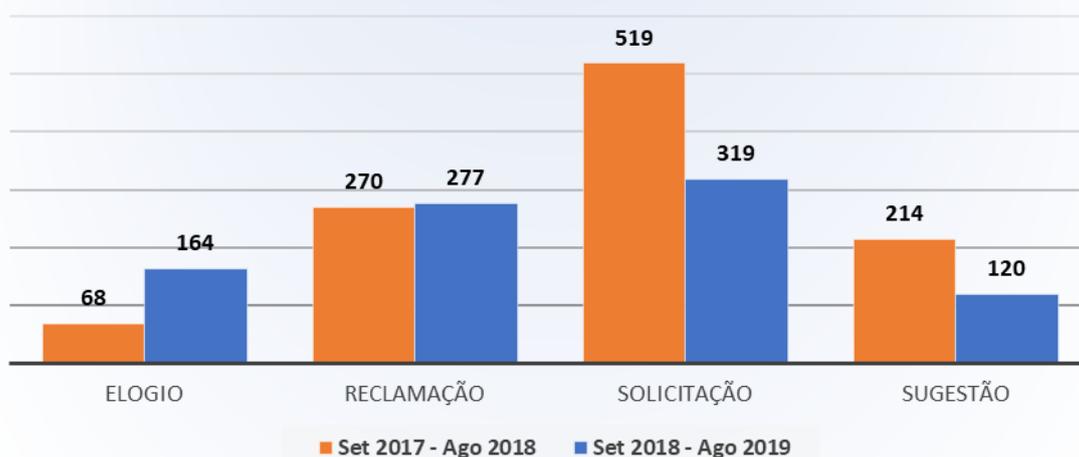
▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil

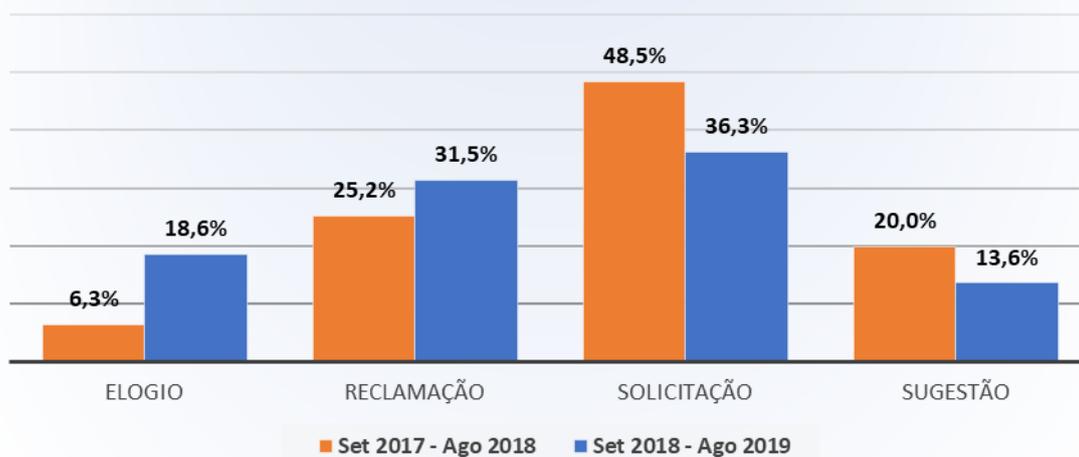
Ao longo do período de setembro de 2018 a agosto de 2019, o público da **TV Brasil** enviou à Ouvidoria 880 manifestações; no período anterior, de setembro de 2017 a agosto de 2018, foram recebidas 1.071 demandas, conforme dados em gráficos abaixo.

A despeito da queda no total de contribuições, é importante destacar que os elogios não diminuíram. Ao contrário, aumentaram 141%.

Manifestação TV Brasil - Quantidade por Período



Manifestação TV Brasil - Percentual por Período



Diferentemente do resultado obtido ao longo dos últimos 12 meses, entre 10 de agosto e 10 de setembro de 2019 as demandas dirigidas à **TV Brasil** aumentaram 54,90%. Neste intervalo, o público enviou à **Ouvidoria** 79 manifestações, 28 a mais do que o registrado no período anterior.

Manifestação	Quantidade
Solicitação	36
Elogio	18
Reclamação	17
Sugestão	8
Total	79



Mapeamento das Contribuições

Conteúdo jornalístico e de entretenimento, programação especial e sinal foram os assuntos mais abordados nas manifestações do público da **TV Brasil**.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo jornalístico	15
Conteúdo de entretenimento	15
Programação especial	14
Sinal/sintonização	13
Marketing, negócios e serviços	7
Conteúdo infantil	6
Grade de programação	3
Conteúdo esportivo	3
Outros produtos/serviços	2
Funcionalidade técnica	1
Total	79

Quando os subassuntos são analisados, verifica-se uma predominância das manifestações nos quesitos qualidade do conteúdo/serviço, disponibilização do conteúdo e sinal aberto.

Tabela do “Ranking dos subassuntos” na próxima página.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	22
Disponibilização de conteúdo	15
Sinal aberto	7
Licenciamento	6
Inclusão/exclusão na grade	5
Acervo	3
Reprise	2
Retransmissora	2
Expansão de cobertura	2
Tema do conteúdo	2
Sinal de satélite	2
Recurso de acessibilidade	2
Participação em programa	1
Visitação/contato	1
Horário	1
Oferta de conteúdo/serviço	1
Utilização de conteúdo	1
Parcerias	1
Edição	1
Portal	1
Retransmissão	1
Total	79

Solicitação

Conteúdo jornalístico e de entretenimento responderam pela maioria das solicitações (58,3%) recebidas pela **Ouvidoria da EBC**, quando os números da **TV Brasil** são analisados. Entre as demandas, pedidos para rever um programa, questionamentos sobre a exibição de determinada atração e solicitações para participar de gravações.

Solicitação	Quantidade
Conteúdo jornalístico	11
Conteúdo de entretenimento	10
Marketing, negócios e serviços	5
Sinal/sintonização	3
Conteúdo infantil	3
Programação especial	3
Outros conteúdos	1
Total	36

Processo nº 00112.002705/2019-12

“Por que a série Pantanal e outros Bichos não está sendo exibida na **TV Brasil** online?”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que a série Pantanal e Outros Bichos é uma obra da segunda edição da Linha de Conteúdos Destinados às TVs Públicas. As regras do edital da Linha preveem a licença não onerosa para TVs públicas e educativas, restrita ao segmento de TV aberta. Portanto, a **EBC** não tem licença para exibição da produção pela internet.”

Processo nº 00112.002521/2019-52

“Gostaria de saber por que a TV PE nunca transmite os pronunciamentos do nosso presidente? Sempre que a programação é pausada pra os pronunciamentos, a TV PE coloca outras coisas por cima e nunca transmite. Qual a intenção? Isso está correto?”

Resposta

“A **TV Brasil** disponibiliza 24 horas diárias de sua programação para as emissoras parceiras. No entanto, a TV Pernambuco é uma emissora que opera através de outorga de canal próprio e possui linha editorial independente, ou seja, responde por sua programação. Questionamentos sobre a programação e linha editorial da TV Pernambuco podem ser encaminhados diretamente para a emissora pelo e-mail: contato@epc.pe.gov.br ou pelo telefone (81) 3183.7300.”

Processo nº 00112.002574/2019-73

“Sou escritor e publiquei meu primeiro romance: Nem Os Fortes Sobrevivem. Gostaria de entrar em contato com a produção do programa Trilha de Letras. Estou trabalhando para que minha obra fique conhecida nos diferentes meios culturais e sociais.”

Resposta

“Sugestões de pauta para o programa Trilha de Letras podem ser enviadas para a produtora Máira Ferreira pelo e-mail maira.ferreira@ebc.com.br. A produção do programa pode ser contactada também por telefone (21) 2117.6245 e/ou presencialmente (ou por correspondência), no endereço: Rua da Relação, nº 18 - 2º andar - Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP 20231-110.”

Elogio

A transmissão do desfile de 7 de Setembro foi responsável por boa parte dos elogios recebidos pela **Ouvidoria da EBC**. Entretanto, outras atrações, como o Fique Ligado e o No Mundo da Bola, também receberam o reconhecimento do público.

Elogio	Quantidade
Grade de programação	11
Conteúdo esportivo	3
Conteúdo de entretenimento	2
Marketing, negócios e serviços	1
Outros conteúdos	1
Total	18

Processo nº 00112.002675/2019-44

“Parabéns! Muito linda a apresentação do Marcos Munrimbau, cantor, compositor, poeta, músico, instrumentista e arte educador, na TV Brasil.”

Processo nº 00112.002643/2019-49

“Gostaria de dizer que o programa No Mundo da Bola é o diferencial da emissora, pois seu debate é de qualidade, com uma apresentação de primeira linha. O apresentador eleva o nível, com sua postura e conhecimento. Comentaristas excelentes fazem o grande diferencial de um programa esportivo. O que mais gosto é a pesquisa interativa, com participação do público.”

Processo nº 00112.002822/2019-86

“Assisti e compartilhei todos os vídeos disponibilizados pela **TV Brasil** sobre o dia 7 de Setembro. Parabenizo a todos pelo excelente trabalho.”

Reclamação

A maior parte das reclamações recebidas diz respeito ao sinal/sintonização da TV Brasil. No período analisado, duas queixas chegaram da cidade de São Carlos (SP).

O conteúdo infantil também foi alvo de reclamações. Telespectadores questionaram a presença da ideologia de gênero no conteúdo da TV Brasil Animada.

Reclamação	Quantidade
Sinal/sintonização	8
Conteúdo infantil	3
Grade de programação	2
Conteúdo jornalístico	2
Conteúdo de entretenimento	1
Funcionalidade técnica	1
Total	17

Processo nº 00112.002582/2019-10

“Sou de São Carlos (SP) e gostaria de saber por que o som é diferente do que está mostrando na imagem.”

Processo nº 00112.002578/2019-51

“O som está fora de sincronismo com as imagens. Não tem como assistir. Adoro assistir ao Brasil Caipira, mas está impossível em São Carlos (SP).”

Resposta

“A TVE - São Carlos concluiu o processo de digitalização do canal, mas ainda há equipamentos a serem substituídos para que possamos transmitir 100% em HD. Entre os equipamentos que necessitam ser trocados, está o Blue On, responsável pela sincronização de áudio e vídeo. Estamos empenhados na finalização do processo e em oferecer o melhor sinal possível aos nossos telespectadores.”

Processo nº 01481.000474/2019-77

“Estamos insatisfeitos com animações que passam na TV Brasil Animada. Existe a ideologia de gênero! Menino é menino e menina é menina, não têm que enfiar na cabeça de uma criança que ela pode ser o que quiser, que menino pode usar saia e homem usar vestido!”

Processo nº 00112.002638/2019-36

“É uma vergonha um canal que passa desenho que faz ideologia de gênero para nossas crianças, passando ‘aquele menino vestido de bailarina’. Uma pena que certos pais fazem vista grossa. TV Brasil Animada é uma vergonha, uma porcária.”

Processo nº 00112.002718/2019-91

“Tenho um filho de 2 anos. Ele passa parte do dia com a babá e nós orientamos que ela colocasse a programação da TV Brasil Animada para que ele assistisse. A cerca de 5 dias, a criança começou a apresentar um comportamento estranho em relação a medo de escuro, e para nós foi muito estranho, pois não houve nenhum episódio que ele pudesse ter experiência que gerasse tal medo nele. Pois bem, fomos investigar. Hoje, minha esposa acompanhou a programação da TV Brasil Animada (classificação Livre) e assistiu um episódio do desenho Fábulas Tortas, para surpresa, o episódio ENSINA MEDO E COLOCA MEDO nas crianças. Meu filho, que não tinha absolutamente nenhum problema com escuro, agora quando começa a anoitecer fica amedrontado e repete EXATAMENTE o que os personagens da animação dizem e fazem. Por ser uma programação de classificação livre, achávamos que estaríamos tranquilos, mas agora temos um problema. Meu desejo é que esse desenho seja EXCLUÍDO da programação. Gostaria de um posicionamento a respeito.”

Resposta

“Agradecemos a contribuição e informamos que iremos analisar o episódio citado. Caso seja identificado algum conteúdo impróprio, iremos retirá-lo da grade de programação.”

Sugestões

Sugestões de pauta são manifestações frequentes de nossos telespectadores. O público encaminha mensagens com indicações de conteúdo que pode render reportagens jornalísticas e participações em programas de entretenimento.

Sugestão	Quantidade
Conteúdo jornalístico	2
Sinal/sintonização	2
Conteúdo de entretenimento	2
Grade de programação	1
Marketing, negócios e serviços	1
Total	8

Processo nº 00112.002576/2019-62

“Quero apresentar sugestão de pauta de entrevista com Léo Barros, com o tema Como educar filhos nos dias de hoje. Este tema faz parte do projeto Pais com Paz.”

Resposta

“A pauta mencionada tem relação com temas tratados no programa Sem Censura. Sugestões de pauta podem ser encaminhadas diretamente à Coordenadora de Editorial de Produção, Emília Ferraz, pelo e-mail emilia.ferraz@ebc.com.br.”

Processo nº 00112.002645/2019-38

“Sou violonista, já toquei em 15 países. Tenho conteúdo audiovisual independente, do qual tenho os direitos, que podem ser transmitidos na programação do seu canal.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC agradece o contato e informa que os conteúdos ofertados foram encaminhados para análise do setor responsável.”

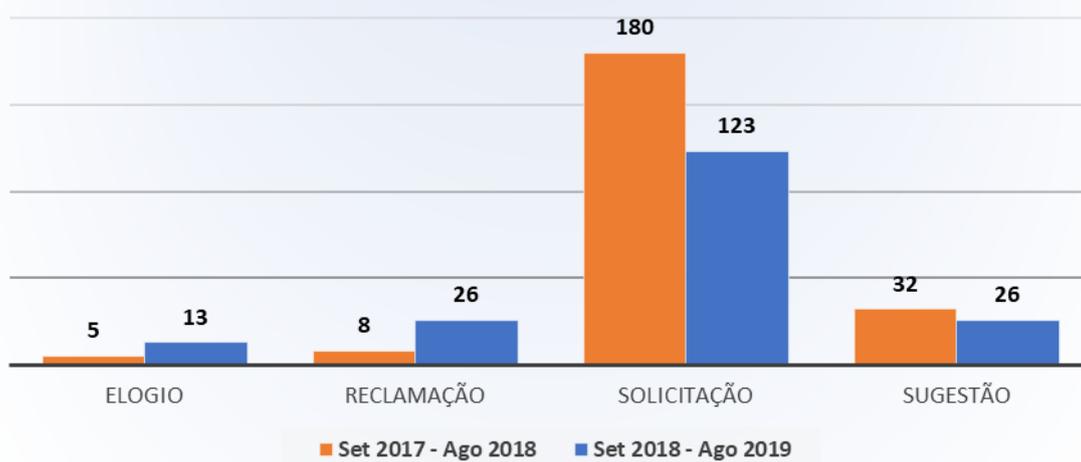
▶ Contribuições do cidadão

Gestão EBC

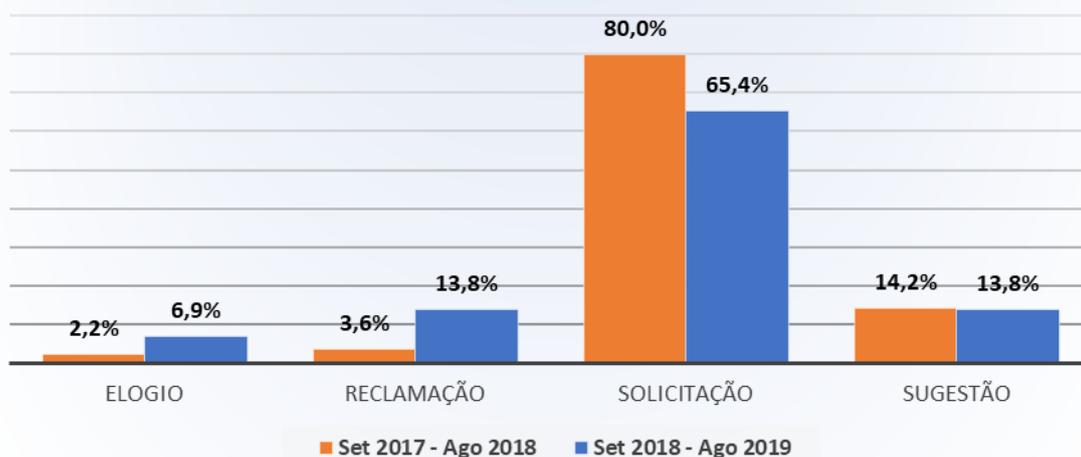
Entre setembro de 2018 e agosto de 2019, a **Ouvidoria** recebeu 188 demandas com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. No mesmo período anterior (setembro/2017 a agosto/2018), foram recepcionadas 225 demandas.

Nos últimos 12 meses, as solicitações representaram mais da metade das demandas relativas à gestão, totalizando 65,4%, embora tenha havido uma queda no comparativo com os 12 meses anteriores. Houve um aumento de 160% nos elogios, e as reclamações cresceram 225%. Veja os gráficos comparativos abaixo.

Manifestações Gestão EBC - Quantidade por Período

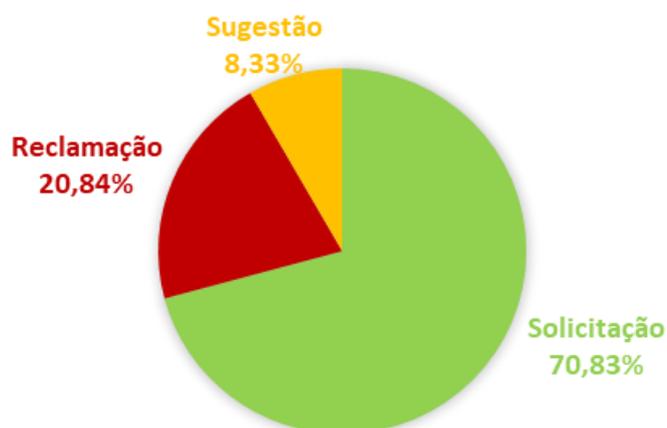


Manifestações Gestão EBC - Percentual por Período



No período compreendido entre 10 de agosto e 10 de setembro de 2019, a **Ouvidoria** recebeu 24 demandas com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. Houve um aumento de 118,18% em relação ao período anterior, analisado no último Relatório da **Ouvidoria**. Confira os dados nas tabelas e gráfico a seguir:

Manifestação	Quantidade
Solicitação	17
Reclamação	5
Sugestão	2
Total	24



Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	8
Administrativo	3
Comunicação institucional	13
Total	24

Os temas que mais se destacaram neste mês em análise foram os relacionados à *Transparência e Visitação/Contato*, representando 50% do total de atendimentos realizados no período. Demandas sobre o programa *A Voz do Brasil* totalizaram 12,50% do conjunto de manifestações. O detalhamento dos subassuntos segue na tabela abaixo.

Mapeamento das demandas

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Transparência	6
Visitação/contato	6
A Voz do Brasil	3
Oferta de conteúdo/serviço	2
Gestão de pessoas	2
Publicidade Legal	2
Licenciamento	1
Gestão administrativa e logística	1
Retransmissão	1
Total	24

Dos seis atendimentos recebidos sobre *transparência* da gestão, destacam-se solicitações de informação para trabalhos de conclusão de curso (TCC) de pós-graduação em Contabilidade (RJ), Jornalismo (DF) e Direito (RJ), além de pesquisas para cursos de Doutorado em Gestão Pública, em uma universidade portuguesa, e de Administração, em faculdade de São Paulo.

Houve também uma sugestão para que esta **Ouvidoria** passe a receber demandas pelo WhatsApp e uma reclamação sobre dificuldade de acesso ao formulário para responder a pesquisa de satisfação.

Processo nº 00112.002630/2019-70

“Solicito auxílio em uma pesquisa científica sobre os temas tecnologia da informação, inovação, gestão do conhecimento e desempenho das organizações públicas brasileiras. A pesquisa consiste no preenchimento de um questionário sobre os temas estudados, a ser preenchido pelo gestor de TI.”

Resposta

*“Em atenção a sua solicitação, o Gerente Executivo de Sistemas de Informação e Comunicação da **Empresa Brasil de Comunicação - EBC** informa que a referida pesquisa foi respondida na última semana por meio do link fornecido para preenchimento: <https://forms.gle/BfsVFMfohRxiPDHm6>”*

A única reclamação relacionada à ‘Transparência’ trata da pesquisa de satisfação em que o cidadão avalia o atendimento recebido. Esta queixa, no entanto, não diz respeito à **EBC**, mas ao sistema Fala.BR, que é gerido pela Controladoria Geral da União e congrega todas as ouvidorias do setor público.

Processo nº 00112.002709/2019-09:

“Sempre que recebo uma resposta e clico no link ‘pesquisa de satisfação’, abre outra página na plataforma do Fala.BR. Para responder a pesquisa, tenho que clicar no protocolo da manifestação. Podem verificar?”

Resposta da EBC

“A Ouvidoria-Geral da União é a gestora do sistema Fala.BR. Por esse motivo, sua mensagem foi redirecionada para que esse órgão responda diretamente a você.”

Resposta da OGU

“A Ouvidoria-Geral da União (OGU) agradece o seu contato. Verificamos o procedimento informado por você. Caso o problema persista, solicitamos que nos envie mais detalhes sobre este erro. Essas informações devem ser enviadas para o e-mail da Equipe de Suporte do e-SIC: suporte.e-ouv@cgu.gov.br. Sem mais para o momento, estamos à disposição para outros esclarecimentos.”

Respostas à Pesquisa de Satisfação relacionada ao atendimento a esta reclamação:

- A sua demanda foi atendida? **Sim**
- Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado por esta ouvidoria? **(4) Satisfeito**
- O que o/a levou a classificar dessa maneira? **Qualidade da resposta**

Mais duas manifestações trouxeram reclamações que envolvem o sistema por meio do qual o público se comunica com a **EBC**. Um cidadão queria registrar uma reclamação junto à **Ouvidoria** e outro queria elogiar um programa. Em ambos os casos, a **Ouvidoria da EBC** informou aos demandantes que as mensagens foram redirecionadas à Ouvidoria-Geral da União (OGU), órgão gestor do sistema Fala.BR.

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.”

Resposta da Ouvidoria-Geral da União (OGU)

“Em atenção à sua manifestação, versando sobre mensagem de erro ao cadastrar manifestação na plataforma Fala.BR, informamos que sua manifestação foi encaminhada para a área responsável desta Controladoria-Geral da União. Ao tempo que a Ouvidoria-Geral da União (OGU) agradece o seu contato, solicitamos que nos envie mais detalhes sobre este erro. Essas informações devem ser enviadas para o e-mail da Equipe de Suporte do e-SIC: suporte.e-ouv@cgu.gov.br, se possível com print da tela de seu navegador. Sem mais para o momento, estamos à disposição para outros esclarecimentos”.

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! Fica o registro!”

Resposta da OGU

“Informamos que sua reclamação foi encaminhada para a área responsável pelo sistema Fala.BR, para conhecimento, visando melhoria contínua nos processos, na qualidade dos serviços e no relacionamento com o usuário de serviços público.”



