



# Relatório da Ouvidoria

10 de setembro a 10 de outubro  
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

Cidadão reclama de mudanças na programação da TV Brasil .....	5
Desperdício e desrespeito .....	7
Audiência destacada .....	8
Faltou Bossa .....	9
Ouvidoria: pilar de governança para melhor servir ao cidadão.....	10
Críticas .....	10
Estreia bem-sucedida na Rede Nacional de Ouvidorias .....	11
Player comunicacional .....	11
Acessibilidade em pauta.....	11
Ouvidoria nas ondas da MEC.....	12
Produtos que só a Ouvidoria da EBC oferece .....	12
Participação do Brasil na ONU é destaque nos veículos EBC .....	14
Observações do Ombudsman.....	15
ONU em tempo real na Agência .....	15
Observações do Ombudsman.....	16
Presidente ao vivo no Rádio .....	16
Observações do Ombudsman.....	16
FGTS: veículos EBC prestam serviço com matérias sobre saques ...	17
Destaque no Google.....	17
Tags concorrentes .....	17
Recomendação da Ouvidoria.....	17
Cobertura cidadã também na tela da TV e... nas ondas do rádio ...	18
Veículos EBC acompanham tramitação da reforma da	
Previdência no Senado .....	18
Faltou atualizar a manchete.....	19
Reincidência na falta do voto a voto.....	19
Foco na economia .....	19
Atraso inaceitável .....	19

Recomendação da Ouvidoria .....	19
Destaques de Audiência da TV Brasil .....	20
Brasil Caipira: Visita, sugestões e elogios .....	21
Tradição folclórica da Amazônia na tela da TV Brasil .....	22
Faróis do Brasil tem episódio premiado em Festival de Cinema ...	23
Maratona TV Brasil Animada: Interatividade na escolha da programação .....	24
Agência Brasil tropeça no verbo e no número.....	25
Matérias esportivas sem padronização.....	25
Tempo irreal .....	26
Recomendação da Ouvidoria .....	26
Leitor com olhar atento.....	26
Especiais perdidos na página da Agência Brasil .....	27
Festival de Música Rádio MEC premia o melhor da produção independente.....	28
Conteúdos EBC na rádio Universitária do Piauí .....	28
Tarde Nacional vence prêmio com entrevista sobre alcoolismo ...	29

## **Contribuições do cidadão**

<b>Plataformas Web</b> .....	30
AGÊNCIA BRASIL .....	30
PORTAL EBC .....	31
<b>Rádios EBC</b> .....	33
<b>TV Brasil</b> .....	37
<b>Gestão EBC</b> .....	42

## ▶ Análises do Ombudsman

# Cidadão reclama de mudanças na programação da TV Brasil

Um dos maiores ativos de uma emissora de televisão é a estabilidade na grade de programação. Para se ter uma ideia concreta da importância da grade para o telespectador, basta analisar os números das manifestações do cidadão sobre a **TV Brasil**. Do total de 99 contribuições recebidas ao longo do período examinado por este relatório – 10 de setembro a 10 de outubro, exatos 43,43% referem-se à grade de programação.

A boa qualidade de um programa só conquista e fideliza o público quando há previsibilidade e constância na sua exibição. Esta análise da **Ouvidoria** é confirmada por estudiosos da mídia e do comportamento da audiência, como os pesquisadores Daniel Ro (USP) e Valdecir Becker (UFPB). Em [artigo](#) na revista *Fronteiras - estudos midiáticos* (2016), os professores afirmam:

“Grade de programação, tradicionalmente, é estável e não muda. Essa premissa permite que o telespectador memorize toda programação de um canal e se acostume aos horários dos programas. Rotinas pessoais e familiares são definidas em função do começo ou do fim dos programas. Uma grade de programação estável ajuda, portanto, na fidelização do público e gera credibilidade para uma emissora de TV. ”

Gambaro & Becker (2016)

Precisamente por esta razão, qualquer mudança deve ser precedida de um estudo de audiência e de impacto. E o telespectador não deve ser surpreendido no horário de exibição de seu programa preferido. Sobretudo no caso da **TV Brasil**, que já havia estreado nova programação em abril deste ano, alterando horários de exibição, retirando algumas atrações antigas e apresentando novidades.

No dia 30 de setembro, passados apenas cinco meses, outra mudança na programação. O horário nobre, que em abril havia sido alterado, jogando as principais atrações noturnas para as 23 horas, retornou para a faixa das 21h30. Neste caso, o telespectador que se queixara à **Ouvidoria** do horário tardio de exibição de alguns programas, acabou sendo atendido.

O problema, agora, é a retirada abrupta do **Antenize** da grade de programação. A atração era uma das poucas dirigidas ao público jovem, faixa em que a **TV Brasil** tem menor audiência. A mudança causou imediata reação dos telespectadores, que dirigiram suas queixas à **Ouvidoria**.

### Processo nº 00112.003119/2019-95

“Questiono o motivo do fim do programa Antenize. Um programa maravilhoso, rico em cultura, ao qual eu sempre assistia com a família.”

### Processo nº 00112.003118/2019-41

“Gostaria de entender o porquê do fim do programa Antenize, um dos melhores programas de cultura do país. Por favor, voltem com o programa!”



**Processo nº 00112.003121/2019-64**

*“Tirar do ar o programa Antenize é matar a geração de conhecimento sobre o Brasil! Queremos mais cultura! E cultura é a diversidade regional e identidade de cada território, com seu sotaque, sua gastronomia, sua música, etc. O programa é maravilhoso. Não queremos perder projetos como o Antenize! Não o tirem do ar!”*

**Processo nº 00112.003122/2019-17**

*“Gostaria de registrar reclamação referente à decisão de tirar do ar o programa Antenize, transmitido aos sábados e domingos em rede nacional. A alta qualidade e relevância do programa são reconhecidas pela sociedade, não havendo justificativa para a decisão administrativa.”*

**Processo nº 00112.003138/2019-11**

*“Quero registrar o meu protesto pela retirada do programa Antenize. A **TV Brasil** já foi um excelente canal, mas vem perdendo a qualidade, com a retirada e mudanças de vários programas. Como se trata de uma TV pública, ela tem que respeitar o telespectador, que é também o cidadão que paga por ela. Critérios ideológicos não deveriam ser o seu único, nem principal, norte. A sua finalidade e razão de ser deveriam apontar a sua programação. Fica aqui o meu protesto.”*

**Processo nº 00112.003139/2019-66**

*“Gostaria de manifestar o meu protesto pela retirada do programa Antenize da grade da programação da **TV Brasil**. Um programa que só contribui pra cultura, em sua mais absoluta diversidade, e muito bem conduzido e pensado pela competetíssima Karina Cardoso e sua equipe, não deveria sofrer essa injustiça. O trabalho, suor, comprometimento e, por que não dizer, o amor que está por trás da produção de cada programa merecem o devido reconhecimento e apoio. Uma cultura não pode ser descartada dessa forma, porque é justamente esta que dá identidade a um povo, a um país.”*

**Processo nº 00112.003144/2019-79**

*“Gostaria de saber por que o programa Antenize foi cortado da programação. Esse programa já existia há 2 anos e mostrava a diversidade cultural brasileira pra todos os brasileiros antenados com a cultura.”*

**Processo nº 00112.003145/2019-13**

*“Venho registrar meu profundo pesar a respeito do fim do programa Antenize. O programa é fundamental para expansão e manutenção da história da cultura e arte da cidade. Através do programa muitos artistas alcançam visibilidade e mostram a riqueza e diversidade cultural do país. Então, como artista que fez parte do programa e contribuiu para o registro artístico da cena cultural, peço que seja revisada a decisão e avaliada, com o máximo respeito sobre seu alcance, projeção e importância para o que significa ao Brasil.”*

**Processo nº 00112.003142/2019-80**

*“Por que o Antenize saiu do ar?”*

**RESPOSTA**

*“A **TV Brasil** reformulou sua grade de programação, com a substituição de alguns conteúdos, entre eles, o programa Antenize, buscando melhores resultados. As mudanças na programação da emissora contemplam o adiamento do horário nobre e a exibição das principais atrações noturnas na faixa de 21h30, além do lançamento das séries Faróis do Brasil, Fortes do Brasil e da exibição da produção documental da BBC, Galápagos.”*

# Desperdício e desrespeito

Difícil justificar o descarte de programas já gravados. Faltavam apenas cinco episódios para o encerramento da segunda temporada do **Antenize**. Três deles já estavam prontos para ir ao ar. Desprezar trabalho feito com recurso público configura desperdício material e humano, como também desrespeito aos entrevistados que cederam seu tempo à **TV Brasil**.

Reclamações chegaram à Ouvidoria.

## Processo nº 00112.003133/2019-99

*“Venho reivindicar que não acabem com o Antenize, onde tive o prazer de ser entrevistada. São programas como esses que abrem as portas para artistas que são colocados à margem da sociedade.”*

## Processo nº 00112.003043/2019-06

*“Sempre admirei o conteúdo da **TV Brasil**, mas tenho me desapontado nos últimos tempos. A programação está sendo alterada e não tem respeitado o que está sendo divulgado nas redes sociais. Atuei no Festival Coma em Brasília, onde foi gravado o programa Antenize que não tem mais ido ao ar. Não temos informação, pois a divulgação está sempre errada. Peço que me seja informado quando o programa Antenize do festival Coma será exibido. O programa Viralizando também foi anunciado e não foi exibido. Está muito estranho. Peço que a **TV Brasil** mantenha seu padrão e o respeito pelos telespectadores.”*

## Resposta

*“A **TV Brasil** realizou algumas mudanças na programação, com a substituição de alguns programas por novas atrações, o adiantamento do horário nobre e a exibição das principais atrações noturnas na faixa de 21h30. Especificamente quanto aos programas questionados, o Antenize deixou de ser exibido, e o Viralizando passou a ser transmitido aos sábados, às 15h.”*



# Audiência destacada

Vale lembrar que o **Antenize** foi citado como destaque na preferência do telespectador em alguns dos relatórios diários da Coordenação de Análise, Pesquisa e Monitoramento de Audiência.

## 27/01/2019 - domingo



Em **Dança**, **Antenize** e **Partituras** mantiveram por mais de 1 hora e meia a audiência acima de 0,40%, com pico de 1 ponto no **Antenize**.

## 22/02/2019 - sexta-feira



**São Paulo** registrou uma boa sequência de audiência no período vespertino, oscilando perto de 0,30% a partir das 14h. Esse patamar se estendeu durante o **Sem Censura** e parte do **Antenize**, melhorando sensivelmente as médias dos programas.



## 06/03/2019 - quarta-feira



No **Distrito Federal**, o período noturno teve sequências de bons resultados. **Antenize**, Cenário Econômico e Stadium apresentaram audiência estável em torno de 0,32%.

## 14/03/2019 - quinta-feira



Com média do dia de 0,40%, a audiência do **Distrito Federal** foi, praticamente, o dobro da média da última semana. **Antenize**, a partir do segundo bloco, e Cenário Econômico apresentaram audiência estável em torno de 0,30%.

## 18/08/2019 - domingo



No **Rio de Janeiro**, **Viralizando** teve média de 0,21% e **Antenize** de 0,17%.

Em **Brasília**, uma sequência de programas se destacou com 0,34% de média: **Faróis do Brasil**, **Parques do Brasil**, **Caminhos da Reportagem**, **Viralizando** e **Antenize**.

Em **São Paulo**, a TV apresentou uma boa sequência noturna com os programas **Caminhos da Reportagem** – média de 0,18%, **Viralizando**, com 0,16% e **Antenize** com 0,13%.

## 31/08/2019 - sábado



No **Rio de Janeiro**, o **Brasil Visto do Céu**, com 0,55% de média, alavancou a audiência do resto do dia. **Luthiers** alcançou média de 0,27%, o **Stadium** obteve 0,22% e o **Antenize** com 0,20%.

# Faltou Bossa

Além das reclamações pela saída do **Antenize** da grade de programação, a não exibição de uma edição anunciada do **Todas as Bossas** surpreendeu e desagradou os telespectadores. A **Ouvidoria** recebeu diversas manifestações que questionaram o motivo de o programa não ter sido veiculado.



Somados, os protestos pelo fim do **Antenize** e pela não exibição do **Todas as Bossas** representam 51,16% das manifestações queixosas das mudanças repentinas na grade de programação da **TV Brasil**.

## Processo nº 00112.002915/2019-19

*“Ficamos na expectativa de ver o programa Todas as Bossas, que acompanho todas as sextas. Teve propaganda e não foi exibido. O que houve? aguardo uma resposta sincera da emissora.”*

## Processo nº 00112.002918/2019-44

*“Gostaria de saber o motivo pelo qual não teve o programa Todas as Bossas na sexta feira 13/09. Fico aguardando a semana ansiosa e não teve o programa.”*

## Processo nº 00112.002906/2019-10

*“Acompanho o programa Todas as Bossas que vai ao ar às 23h das sextas-feiras e ontem fiquei surpreso que não passou. Gostaria de registrar essa reclamação. Não foram dadas satisfações aos telespectadores que estavam esperando o programa começar, mas só viam propagandas atrás de propagandas. Achei um desrespeito conosco, telespectadores da **TV Brasil**. Ainda mais porque temos poucas opções na tv aberta de música boa como esse excelente programa nos proporciona.”*

## Processo nº 00112.002907/2019-64

*“Gostaria de saber o motivo pelo qual não foi apresentado o programa Todas as Bossas como haviam divulgado. Esperava poder apreciar a obra de Socorro Lira. Foi frustrante!”*

## Processo nº 00112.002926/2019-91

*“Muito desagradável ter meia hora de propaganda e a exibição não ter acontecido. Me refiro ao programa do especial da Socorro Lira (que seria 13/9).”*

## Processo nº 00112.002914/2019-66

*“Sou fã do programa Todas as Bossas. Queria saber porque nessa sexta o programa não foi ao ar? Faz muita falta para a cultura brasileira.”*

## Processo nº 00112.002908/2019-17

*“Aguardei o início do Todas as Bossas ontem e não aconteceu. O que houve? Perdi algum informativo anterior relativo à programação? Mudou o dia ou horário? Adoro esse programa!”*

## Processo nº 00112.002916/2019-55

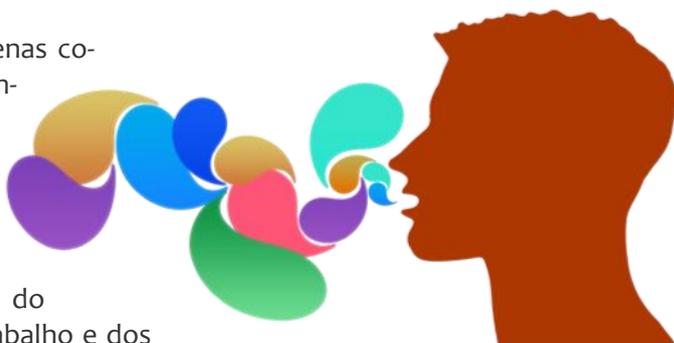
*“Por que não teve o programa nessa sexta feira?”*

## Resposta

*“A Diretoria de Conteúdo e Programação da **EBC** informa que no dia 13/09/2019, problemas técnicos comprometeram o conteúdo do programa Todas as Bossas e de outras atrações. A EBC pede desculpas pelo transtorno e informa que o referido programa será exibido em momento oportuno.”*

# Ouvidoria: pilar de governança para melhor servir ao cidadão

Até recentemente, as ouvidorias eram vistas apenas como espaços de reclamação. Hoje, no entanto, compreende-se a atuação das ouvidorias – em especial aquelas do setor público – como pilar de governança. Nesta condição, mais do que ouvir e acolher o cidadão, o objetivo maior de uma Ouvidoria é ampliar a qualidade do atendimento, transformando manifestações legítimas do público em melhoria efetiva dos processos de trabalho e dos produtos e serviços ofertados.



É com essa visão mais moderna de governança que atua a **Ouvidoria da EBC**, promovendo ações e desenvolvendo conteúdos para aproximar a empresa do cidadão e contribuir com o aprimoramento da gestão e do atendimento às demandas da sociedade.

Em [entrevista à Agência Brasil](#), o atual ministro da Controladoria-Geral da União (CGU), Wagner Rosário, destacou essa mudança de atuação das ouvidorias. “É como o cidadão leva suas insatisfações, seus elogios ou suas denúncias de casos de corrupção ou outros casos da administração pública. Vamos dizer que, em um passado não muito distante, era muito mais uma coisa só de reclamação e, mais recentemente, passou-se a organizar essas informações, para se entender como podem agregar à gestão”, afirmou à Agência Brasil.

A sinergia no relacionamento da **Ouvidoria** com as diversas áreas da empresa proporciona o pronto atendimento às demandas, transformando-as em melhorias dos processos internos. É a parceria e a interação que permitem que as habilidades de cada área da organização e dos diversos veículos **EBC** sejam usadas em benefício do cidadão. Isso ratifica o compromisso da **Ouvidoria** com a satisfação do público e a qualidade da gestão e dos produtos e serviços ofertados pela empresa.

“Vamos dizer que, em um passado não muito distante, era muito mais uma coisa só de reclamação e, mais recentemente, passou-se a organizar essas informações, para se entender como podem agregar à gestão”

## Críticas

Uma das exigências legais observadas com atenção e zelo pela **Ouvidoria** – e que dá sentido à elaboração deste relatório – é o Art. 20 da Lei de criação da **EBC**. Nele consta, entre outras orientações, que compete ao Ouvidor “exercer a crítica interna” da programação produzida ou veiculada pela **EBC**, além de “examinar e opinar sobre as queixas e reclamações do público”.

Assim, esta **Ouvidoria** destaca-se entre aquelas que compõem o Fala.Br – sistema virtual da CGU que registra o tratamento dado às demandas do cidadão enviadas às ouvidorias da administração pública de todo o Brasil. Além de atender ao cidadão, temos a missão de analisar criticamente os conteúdos disponibilizados nas várias plataformas, missão singular desta **Ouvidoria**. A análise crítica da produção dos veículos **EBC**, muitas delas levando à gestão as contribuições do público, são úteis para embasar tomadas de decisão, sempre com foco naquele que acessa nossos produtos e serviços.

# Estreia bem-sucedida na Rede Nacional de Ouvidorias



A **Ouvidoria da EBC** estreou sua atuação na Rede Nacional de Ouvidorias como referência na oferta de serviços. Ao participar da 2ª Assembleia Geral da Rede Nacional de Ouvidorias, no mês de setembro, em Recife, a equipe da **EBC** confirmou a importância das atividades desenvolvidas, a variedade e o ineditismo dos produtos ofertados.

O Informe do Dia, o Relatório Mensal, a Ouvidoria Inclusiva, a barra de manifestações exposta ao final dos conteúdos publicados na internet e o programa de rádio *Momento da Ouvidoria* são exemplos de produtos que aproximam, cada vez mais, público e **EBC**.

O encontro reuniu cerca de 100 integrantes de ouvidorias públicas dos Três Poderes nas esferas federal, estadual e municipal das diversas regiões do país. Na pauta, entre outros assuntos, medidas para proteger aqueles que recorrem às ouvidorias com o objetivo de denunciar casos de corrupção na administração pública.

Um dos resultados concretos do encontro foi a aprovação da primeira norma de proteção ao denunciante. A Resolução nº 3/2019 estabelece, entre outros pontos, que a **Ouvidoria** tem o dever de preservar a identidade do denunciante de boa-fé por meio da proteção do nome, do endereço e de quaisquer elementos de exposição. A equipe da **EBC** participou dos debates e da votação para aprovar a medida.

## Player comunicacional

Como referência no setor, a EBC foi escolhida para coordenar as ações do grupo de trabalho responsável por elaborar o plano de comunicação da Rede Nacional de Ouvidorias. O grupo é formado por 14 entidades de todo o país e deve preparar toda a parte de identidade visual e de divulgação das ações da rede.

## Acessibilidade em pauta

A Ouvidoria Inclusiva foi destaque dos veículos **EBC** no mês de setembro. O **Repórter Brasil** e a **Agência Brasil** divulgaram o canal pelo qual o público de 9 milhões de surdos em todo o Brasil pode se comunicar com a **EBC** por meio da Língua Brasileira de Sinais (Libras).

Serviço inédito no Executivo Federal, a Ouvidoria Inclusiva da **EBC** está capacitada para receber vídeos de cidadãos surdos ou com deficiência auditiva em Libras e, da mesma forma, responder às mensagens com a ajuda das intérpretes Neide Lins e Lúcia Sousa. Para modernizar este serviço com a recepção de mensagens via WhatsApp, está sendo disponibilizado o número (61) 99862.1971, exclusivamente para esta finalidade.



## Ouvidoria nas ondas da MEC



Os programetes *Momento da Ouvidoria*, veiculados durante a programação da **Rádio Nacional**, agora podem ser conferidos também na **Rádio MEC**. Com cerca de um minuto de duração, cada boletim traz informações de interesse do cidadão que tenham relação com o trabalho da **Ouvidoria** e com os produtos dos veículos **EBC**.

A própria **Rádio MEC** já foi tema do *Momento da Ouvidoria*, quando o programete abordou o aniversário de 96 anos da rádio e as estreias de conteúdos criados para celebrar a data.

## Produtos que só a Ouvidoria da EBC oferece

### INFORME DO DIA

Boletim diário com as manifestações do público enviadas na véspera à **Ouvidoria**. O produto destina-se a manter os diretores da **EBC** permanentemente atualizados sobre as demandas do cidadão.



### RELATÓRIO MENSAL

Documento destinado ao Conselho de Administração e disponibilizado ao público na página da **Ouvidoria**. O informativo reúne as demandas recebidas no mês e as análises avulsas de produtos de todos os veículos, além das coberturas conjuntas, nas várias plataformas, dos principais temas que mobilizaram o Brasil e os brasileiros.



## OUVIDORIA INCLUSIVA

Canal de diálogo para receber manifestações em Libras e melhor atender à comunidade de surdos. Para modernizar o contato, foi disponibilizado um número de WhatsApp.



## BARRA DE MANIFESTAÇÕES

Adaptação virtual da barra de manifestações do Fala.BR, feita pela **EBC**, para estimular e facilitar o contato do público. Esta barra está disponibilizada ao final de todos os conteúdos dos vários veículos **EBC** publicados na internet.



## MOMENTO DA OUVIDORIA

Com cerca de um minuto de duração, o boletim veiculado em todas as emissoras de rádio das marcas **MEC** e **Nacional**, trazendo informações de interesse do cidadão relacionadas ao trabalho da **Ouvidoria** e aos conteúdos ofertados pela **EBC**.



# Participação do Brasil na ONU é destaque nos veículos EBC



Os veículos **EBC** se organizaram para acompanhar em tempo real o discurso do Brasil na abertura da 74ª Sessão da Assembleia Geral da ONU, no final de setembro.

Antes da abertura oficial do encontro, os telejornais da **TV Brasil** já antecipavam a participação do presidente Jair Bolsonaro, com reportagens no *Governo Agora*, *Cenário Econômico* e *Repórter Brasil*. O ministro do Meio Ambiente, Ricardo Salles, em entrevista exclusiva à **TV Brasil**, falou de temas que o presidente abordaria no discurso, entre eles, a proteção ao meio ambiente e à Amazônia.

A chegada de Bolsonaro aos Estados Unidos foi acompanhada pela repórter Danielle Popov, que mostrou o esquema de segurança montado para receber os quase 200 líderes mundiais que eram esperados para a Assembleia das Nações Unidas.

Na terça-feira, 24 de setembro, o discurso do presidente brasileiro foi transmitido ao vivo pela **TV Brasil**. Um programa especial foi veiculado, com a apresentação de Renata Corsini e Paulo La Salvia, e comentários do analista político Creomar de Souza.

O discurso foi repercutido nas edições do dia dos telejornais. O *Repórter Brasil* trouxe, ainda, reportagem sobre a participação do presidente dos Estados Unidos, Donald Trump, do presidente da França, Emmanuel Macron, e do secretário-geral da ONU, António Guterres, na reunião.

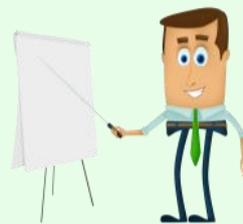
Sobre o discurso do presidente, a **Ouvidoria** recebeu apenas uma manifestação.

## Processo nº 00112.003044/2019-42

*“O discurso do Bolsonaro na ONU foi simplesmente espetacular! Não poderia ser melhor. Pela primeira vez, estou orgulhosa de ser brasileira.”*

## Observações do Ombudsman

**1** A primeira observação diz respeito ao analista político Creomar de Souza, convidado da **TV Brasil Gov** para o programa que acompanhou o discurso do presidente Jair Bolsonaro. Historiador, mestre em Relações Internacionais, professor universitário com passagens pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea) e pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), Creomar poderia ter colaborado de forma mais ampla com o programa, aprofundando as análises sobre a participação do presidente Jair Bolsonaro na Assembleia da ONU. Porém, as intervenções limitaram-se, basicamente, à descrição dos acontecimentos, repetindo trechos do discurso, com breves comentários e sem agregar informação. O professor poderia ter sido provocado a trazer explicações mais densas sobre relações multilaterais e o papel do Brasil no contexto internacional. Faltou explorar mais esse viés na condução da entrevista.



**2** Ainda sobre o mesmo programa, não passou despercebido o momento em que o cinegrafista “sai” do enquadramento da repórter no link ao vivo e foca numa folha de papel em branco para ajustar os parâmetros de cor da câmera. O telespectador não entendeu nada. A verificação padrão deveria ter sido feita antes da entrada da repórter, e não durante a fala dela. O problema ocorreu porque a equipe em campo não sabia que estava no ar.

**3** A transmissão de um evento internacional importante, como a Assembleia da ONU, demanda coordenação de toda a equipe envolvida. Quem está nos bastidores precisa dar ao repórter, ao cinegrafista e ao auxiliar – que estão na linha de frente – informação segura do momento certo da entrada do link. Ou seja, a comunicação deve ser constante, clara e precisa para evitar falhas como esta. Fica o alerta!

## ONU em tempo real na Agência

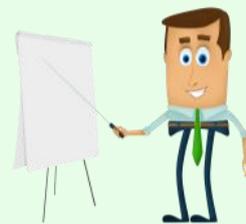
A cobertura em tempo real da **Agência Brasil** começou às 10h39, com a publicação do texto inicial do discurso do presidente Bolsonaro. A matéria trouxe o vídeo da transmissão ao vivo da **TV Brasil**. O acerto vem tanto da incorporação do vídeo na matéria quanto do uso da expressão “ao vivo” nos títulos do texto e da manchete principal: “Ao vivo: presidente Jair Bolsonaro discursa na Assembleia Geral da ONU”. O discurso durou cerca de 30 minutos.

Outros sites também aproveitaram a transmissão. O G1 trouxe o vídeo logo no início da página, funcionalidade indispensável em publicações na web, mas que a atual página da **Agência Brasil** não permite.



## Observações do Ombudsman

**1** A **Agência Brasil** demorou a entrar no principal assunto da agenda do dia 24. Como a primeira matéria publicada sobre foi a do discurso do presidente Bolsonaro, às 10h39, o leitor que buscou informações da cobertura no início da manhã ficou desatualizado. O texto que permaneceu na manchete principal até quase 11 horas da manhã – **Bolsonaro diz que vai apresentar ao mundo Brasil em construção** – havia sido publicado às 20h33 do dia anterior.



Faltou uma agenda sobre o tema, logo cedo, na abertura da Agência. O texto poderia até incluir um convite ao internauta para que ele acompanhasse, em instantes, o discurso do presidente do Brasil ao vivo na **Agência**. Seria, inclusive, uma boa forma de atrair audiência!

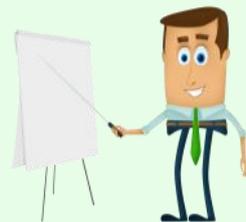
**2** Arquivo perdido - O leitor que quiser buscar a primeira matéria sobre a Assembleia Geral da ONU, publicada pela **Agência Brasil**, no dia 24 não achará o texto das 10h39. Ele foi retirado do ar. Um **outro foi publicado** às 11h31, apenas com o recorte do discurso do presidente Bolsonaro. Em casos como este, a atualização do texto deve ser feita no formulário de edição da matéria original, preservando a hora inicial de publicação e marcando o novo horário de atualização. Para o leitor, fica parecendo que a **Agência Brasil** começou a cobertura às 11h31 e não às 10h39, momento em que o presidente Bolsonaro iniciou seu discurso. Perdeu-se o arquivo e cometeu-se o erro de retirar uma matéria do ar.

## Presidente ao vivo no Rádio

A **Rádio Nacional** também transmitiu ao vivo o discurso de Bolsonaro, às 10h39. Antes disso, o *Nacional Informa* e o *Revista Brasil* abordaram o assunto. Foi ao ar uma matéria gravada pela repórter da **TV Brasil** em Nova York, Danielle Popov. O assunto foi manchete do *Repórter Nacional* do meio-dia, que trouxe, ainda, trechos do discurso do presidente.

## Observações do Ombudsman

Em relação ao programa *Tarde Nacional*, chama a atenção a atuação do âncora de Brasília, que leu ao vivo, de forma aleatória, tuítes e partes de sites de diversos jornais sobre vários assuntos. As citações parecem ser escolhidas ali na hora do programa, sem passar por um crivo da equipe de produção. Talvez em razão do improvisado, algumas mensagens lidas não se revelam adequadas.



Um exemplo da inadequação foi ao ar no dia do discurso do Brasil na ONU. O âncora de Brasília cita, às 13h07, um tuíte publicado pelo jornalista Hélio Nogueira em sua conta na rede social para ilustrar a atuação do presidente brasileiro: “A lucidez de Bolsonaro no discurso da ONU é resumida em uma frase: ‘Meu país esteve muito próximo do socialismo, o que nos colocou em uma situação de corrupção generalizada, grave recessão econômica, altas taxas de criminalidade’”.

Ficam algumas perguntas: Qual critério foi usado para escolher essa fonte? É comportamento profissional aceitável tomar como fonte de informação a rede social de um jornalista que não é especialista no assunto? É admissível dar destaque, em informativo de uma rádio pública, a opiniões pessoais expressas por um colega jornalista no Twitter?

Curiosamente, o âncora atribui a frase publicada ao blog do jornalista, e não à conta dele no Twitter. Com a palavra, as chefias da **Rádio Nacional**.

# FGTS: veículos EBC prestam serviço com matérias sobre saques

Os saques das contas do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS) foram notícia nos veículos **EBC**. Este foi um dos temas das coberturas que se caracterizam pela divulgação de serviços e de informações de interesse do cidadão.

Na **Agência Brasil**, o assunto foi manchete principal por vários dias. Os textos reuniram informações relevantes aos trabalhadores, como a **ampliação no horário** de atendimento das agências da Caixa, o calendário de saques, **formas de evitar golpes**, além do **passo a passo** para baixar, no celular, o aplicativo virtual do FGTS.

Apostando na interatividade, a Agência publicou um quiz (jogo de perguntas e respostas) para testar os conhecimentos do internauta sobre o assunto. Um baita acerto para conquistar e se aproximar dos leitores de forma mais descontraída, além de gerar cliques, aumentando a audiência do portal. Neste contexto, a expressão “teste seus conhecimentos”, no título da **matéria**, foi um atrativo a mais.

## Destaque no Google

Com 8.650 acessos, a matéria **Caixa paga hoje até R\$ 500 do FGTS para parte dos correntistas**, do dia 9 de setembro, levou a **EBC** ao **trending topics** do Google. O texto foi uma das manchetes do dia e trouxe ainda a informação de que o pagamento para os clientes de outros bancos será feito até março de 2020. Ponto para a equipe da **Agência Brasil**, que soube prever o assunto buscado pelo leitor na internet e entregar uma matéria de qualidade.



## Tags concorrentes

Com cerca de 50 matérias publicadas em 2019, a tag “FGTS” reúne quase todos os textos sobre o assunto. Porém, a tag “saque FGTS” concorre com a primeira nos sistemas de busca da web e ainda não organiza o material, pois reúne apenas 12 matérias deste ano. Na mesma cobertura e de forma concorrente, também chamaram a atenção as tags “Caixa Econômica Federal” e apenas “Caixa”.

## Recomendação da Ouvidoria

Quando o assunto é desenvolver grandes coberturas no portal da Agência, vale a premissa de que menos é mais, tal como já foi alertado em relatórios anteriores. O uso de três tags atraentes – e não de uma dezena – é muitas vezes a melhor estratégia para alcançar boas colocações na lista de assuntos mais acessados em sites de busca. É importante ressaltar que muitas tags concorrem entre si. Pior: dispersam conteúdos, fragmentam a cobertura e dificultam a pesquisa por parte dos internautas.



## Cobertura cidadã também na tela da TV e...

Ao tratar de temas relevantes ao público, os noticiosos da **TV Brasil** trouxeram assuntos de cunho econômico, como o aquecimento da economia com a circulação do dinheiro dos saques, além de opções para gastar o recurso extra: empreender ou pagar dívidas?

O *Repórter Brasil*, o *Cenário Econômico* e o *Brasil em Dia* exibiram as modalidades de saque e esclareceram dúvidas. Uma abordagem didática e precisa, condizente com o papel de uma emissora pública de televisão.



## ... nas ondas do rádio

Matérias de serviços foram o foco da **Rádio Nacional**. O programa *Revista Brasil* entrevistou o vice-presidente de Distribuição, Atendimento e Negócios da Caixa, Valter Nunes, que explicou, entre outros pontos, como será o pagamento dos trabalhadores que não têm conta na Caixa.

O *Tarde Nacional*, na **Rádio Nacional da Amazônia**, entrevistou o professor de economia da Universidade Presbiteriana Mackenzie Milton Pignatari. Em uma conversa de mais de 20 minutos, além de tirar dúvidas, ele orientou o trabalhador sobre as melhores formas de investir o dinheiro.

# Veículos EBC acompanham tramitação da reforma da Previdência no Senado

A votação no Senado da proposta de reforma da Previdência foi acompanhada de perto pela **EBC**. **Agência Brasil**, **TV Brasil** e **Rádios EBC** noticiaram não só a tramitação em primeiro turno no plenário, mas também os debates e a votação na Comissão de Constituição Justiça e Cidadania (CCJ).



Sessão para votação dos destaques da reforma da previdência | Foto: Marcelo Camargo/Agência Brasil

As [discussões na CCJ](#) foram publicadas logo de manhã na **Agência Brasil**, que trouxe ainda o vídeo ao vivo do YouTube do Senado. Faltou, porém, informar o leitor do vídeo da transmissão ao vivo no título da matéria.

## Faltou atualizar a manchete



O tema foi destaque ao longo do dia, mas o leitor que acompanhou a cobertura da **Agência Brasil** sentiu uma lacuna entre a aprovação do assunto na CCJ e o início das discussões no Senado. A matéria **CCJ do Senado rejeita destaques; reforma da Previdência vai a plenário**, das 17h01, ficou na manchete principal até as 20h, quando o assunto já era discutido no plenário. Bastaria publicar um parágrafo sobre o tema com o título “Plenário do Senado vota reforma da Previdência”, para atualizar a manchete em tempo real. Porém, outra matéria só foi ao ar às 19h58, com o título **Alcolumbre quer votar Previdência em segundo turno até dia 10**.

## Reincidência na falta do voto a voto



Diferentemente da estratégia da manhã, na parte da tarde e à noite a **Agência Brasil** não incluiu nas matérias o vídeo ao vivo do YouTube do Senado com a votação no plenário. Ficou faltando ainda uma matéria de voto a voto, mostrando como cada senador se posicionou sobre o assunto.

## Foco na economia



A cobertura na **TV Brasil** mostrou a oscilação do mercado com as incertezas sobre a aprovação, a expectativa da equipe econômica do governo, a movimentação durante as discussões do texto, a votação da proposta e a repercussão após o resultado.

Os programas *Cenário Econômico*, *Repórter Brasil* e *Brasil em Dia* abordaram o assunto em diversos momentos, e o público da **TV Brasil** esteve bem-informado durante todo o processo, com notícias precisas, informações claras e conteúdo equilibrado.

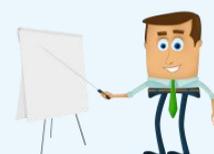
## Atraso inaceitável



Na **Rádio Nacional**, a aprovação do texto-base da reforma da Previdência, noticiada pela **Agência Brasil** às 23h04, só foi manchete às 7h do dia seguinte, na primeira edição do *Repórter Nacional*. Atraso inadmissível para um veículo tão instantâneo como o rádio.

## Recomendação da Ouvidoria

As rádios **EBC** têm o dever de manter o ouvinte atualizado e bem-informado. Na eventual falta de profissional para fazer a cobertura in loco em votações de temas relevantes na vida do cidadão, como a Reforma da Previdência, a alternativa mais fácil e ágil é aproveitar o material disponibilizado pela **Agência Brasil**. Além da confiabilidade das informações geradas pela própria **EBC**, a **Agência** disponibiliza seus conteúdos gratuitamente para toda a mídia nacional e estrangeira. Não há, portanto, justificativa aceitável para uma demora de oito horas na divulgação de informações tão relevantes.



# Destques de Audiência da TV Brasil

O mês de setembro registrou índices históricos de audiência da **TV Brasil** que justificam um destaque nas análises da **Ouvidoria**. A média na faixa de 6h à meia-noite foi de 48% nos domicílios que só acessam emissoras abertas. No Distrito Federal, setembro ajudou a consolidar este último trimestre como um dos melhores da praça, com média de 45% entre os domicílios sem Pay TV. Esta é a maior média trimestral de audiência da **TV Brasil** em Brasília, segundo o Ibope, desde o quarto trimestre de 2008.

## 11/09/2019

Dia de recordes de audiência em Brasília. Foi da **TV Brasil** a **4ª maior média entre as emissoras abertas**. A média de 0,73% foi a **maior audiência em um dia na praça desde 2014** (desconsiderando o 7 de Setembro de 2015, 2017 e 2019).

Durante a exibição do *TV Brasil Animada*, a emissora alcançou **pico de 2,75%**, ocupando o **3º lugar** em audiência.

## 12/09/2019

Bons índices no DF: **Repórter Visual** e **Brasil em Dia** tiveram **1,01% de média**.

## 14/09/2019

A média de 0,27% colocou a **TV Brasil** em **5º lugar entre as TVs abertas** em Brasília.

## 15/09/2019

**Impressões** teve 0,33% de média no DF e, no Rio de Janeiro, o **programa foi o que teve melhor desempenho no dia**, com 0,32% de média.

## 18/09/2019

Em Brasília, o **jogo da Copa Verde** entre Paysandu x Bragantino-PA teve uma boa performance, com 0,53% e **1,53% de pico**.

## 20/09/2019

Brasília registrou boa sequência: *Brasil em Dia* com 0,35% de média e **TV Brasil Animada** com 0,61% e **pico de 1,89%**.

## 24/09/2019

O programa especial **Brasil na ONU** foi **destaque no Rio de Janeiro**, alcançando 0,30% de média.

## 25/09/2019

O Rio de Janeiro, com 0,42% de média até meia-noite, teve um dos melhores resultados do ano, chegando a ficar em **4º lugar**. Em 24% do tempo do dia, ocupou a **5ª posição**.

## 27/09/2019

Brasília foi o maior destaque do dia, com 0,61% de média. Essa audiência se refletiu nos programas: **TV Brasil Animada** teve média de 0,94%, e **pico de 1,81%**, **Sem Censura** teve 0,62% e **Cenário Econômico** teve 0,66% de média.

## 04/10/2019

Brasília teve o **4º maior tempo médio de visualização do ano**, com 1h14'45". Destaque para o **TV Brasil Animada Especial** com 0,74% de média e **Repórter Visual** com 0,88%.



## Visita, sugestões e elogios

A gravação do *Brasil Caipira* movimenta os estúdios da **TV Brasil**. Convidados das duplas de cantores e o público em geral assistem às apresentações e conhecem os bastidores do programa.

Cláudio Gomes, telespectador da **TV Brasil**, mora em Uirapuru, Goiás, cerca de 430 km de Brasília. Ele esteve no Distrito Federal e fez questão de visitar a **EBC** e ver de perto o programa favorito sendo gravado. “Foi muito interessante estar nos bastidores do *Brasil Caipira*. Quem acompanha pela tevê não imagina o quanto de trabalho existe por trás das câmeras. Achei excelente a oportunidade”, disse.



Além dos elogios presenciais, a Ouvidoria da **EBC** recebe diversas manifestações sobre o programa. O público interage, enaltecendo a produção e até sugerindo cantores para a atração.

### Processo nº 00112.002920/2019-13

*“Venho parabenizar e elogiar o programa Brasil Caipira, apresentado pelo sr. Luiz Rocha. Hoje é praticamente o único programa na TV que dá espaço aos artistas de música sertaneja raiz, principalmente os mais veteranos. A qualidade dos artistas selecionados é ímpar, e a simplicidade faz com que o programa continue sempre autêntico e de fácil entendimento para todos os que apreciam a música raiz (sertaneja) em sua vertente mais tradicional e antiga.”*

### Processo nº 00112.002827/2019-17

*“A programação da TV Brasil é edificante! Assisti ao programa Brasil Caipira. Superou-se em qualidade e brasilidade. Parabéns!”*

### Processo nº 00112.003012/2019-47

*“Gostaria de saber se o estúdio do programa Brasil Caipira fica em Brasília. Conheço um artista, de São Paulo, que talvez possa se apresentar no programa.”*

### Resposta

*“A Coordenação de Produção de TV da EBC agradece o contato e informa que a curadoria de conteúdo do programa Brasil Caipira é feita pelo próprio apresentador, Luiz Rocha. O contato pode ser feito diretamente via WhatsApp, pelo número (61) 99648.4905.”*

# Tradição folclórica da Amazônia na tela da TV Brasil

Ao destacar a cultura regional – medida prevista na Lei nº 11.652, de 7 de abril de 2008, que criou a Empresa Brasil de Comunicação –, a **TV Brasil** não apenas cumpre a determinação legal, mas também ressalta o trabalho de artistas e o valor de tradições sem espaço na mídia comercial. A Festa do Çairé, exibição da **TV Brasil** em parceria com a TV Cultura do Pará, é um exemplo disso.

A celebração, também chamada de Festa do Boto, ocorre em Santarém (PA). Considerada uma das principais tradições folclóricas da Amazônia, exibe o sincretismo religioso da comunidade local. Tudo se completa: dança e música, religiões tradicionais e cultos indígenas, botos-rosa e tucuxi, além de lendas da natureza e histórias dos povos antigos.

A mistura centenária, que atrai visitantes de todo o mundo e movimenta a economia da comunidade, agradou ao telespectador que acompanhou, ao vivo, os festejos.

## Processo nº 00112.002976/2019-78

*“Parabéns pela transmissão, ao vivo, da Festa do Çairé. Os brasileiros precisam conhecer nossa extraordinária e diversa cultura e vocês são responsáveis pelo atendimento a esta necessidade.”*

Nas redes sociais, a transmissão também foi bastante elogiada pelos telespectadores. Parabéns à **TV Brasil** por dar espaço e retratar de maneira tão rica a diversidade do nosso Brasil.





Não por acaso o *Faróis do Brasil* caiu no gosto do telespectador. Na grade de programação da **TV Brasil** há cinco meses, a qualidade desta atração foi confirmada na premiação do Festival de Cinema de História Militar, o Festival Militum. O episódio sobre a Ilha Rasa ganhou na categoria especial Sociedade Amigos da Marinha. Outro episódio, Fortaleza de Santa Cruz da Barra, foi finalista.

No total, 27 filmes, sendo 13 documentários, 10 obras de ficção e quatro animações, participaram da disputa.

*Faróis do Brasil* visita e conta as histórias dos faróis do país. Em episódios de 26 minutos, a produção apresenta, em formato de reportagem especial, informações sobre os principais faróis brasileiros. Na primeira temporada, construções na região Sudeste, no Rio de Janeiro. Na segunda, faróis do Nordeste, na Bahia.

Em todos esses locais, aprendemos a história do monumento e da cidade onde a construção está localizada. A conversa com moradores da região também enriquece a série.

Acesse ao final da página, a matéria que conta os detalhes da premiação e o vídeo do episódio premiado. Elogios ao *Faróis do Brasil* são frequentes na Ouvidoria.

#### Processo nº 00112.003174/2019-85

*“Gostaria de elogiar a programação deste domingo. Os programas exibidos são de excelente qualidade em todos os aspectos e não perdem em nada para os programas das grandes produtoras de documentários. E com certeza deixam as outras emissoras brasileiras a anos luz pelo nível cultural do conteúdo apresentado. Há muito tempo não assistia a uma programação tão cheia de conteúdo educativo, apropriado para a família, da criança ao adulto. Se destacaram os programas Fortes do Brasil, Faróis do Brasil, Brasil Visto do Céu e As Estações do Ano. Obrigada por nos proporcionar um conteúdo tão prazeroso de assistir e cheio de ensino sobre o nosso país e a vida.”*

Confira o episódio premiado >>>>



# Maratona TV Brasil Animada

## Interatividade na escolha da programação

A Maratona TV Brasil Animada, exibida durante o mês das Crianças (outubro), trouxe para a programação atrações já consagradas pelo público: *O Show da Luna*, *Igarapé Mágico*, *SOS Fada Manu*, *Carrapatos e Catapultas*, *Osmar - a primeira fatia do pão de forma*, *Leonardo 3D*, *Detetives do Prédio Azul*, *Gaby Estrella*, *Mytikah* e *As Microaventuras de Tito e Muda*.



A exibição desse conteúdo foi definida pelo público. As crianças puderam escolher – pelo WhatsApp e pela internet – qual desenho queriam assistir. Para facilitar a participação dos pequenos eleitores, foi criado até um QR Code. Bastava direcionar o celular para a tela da TV, e o leitor do código já abria a página de votação.

### As disputas foram as seguintes

The screenshot shows a voting interface for the 'Maratona TV Brasil Animada'. At the top, it says 'tv Brasil' and 'Maratona TV Brasil Animada'. Below that, there's a heading 'Para cada disputa (dueto), escolha qual série você quer maratamar'. The interface lists several pairs of programs for voting, each with a small image and a radio button:

- MYTIKAH - O LIVRO DOS HERÓIS x AS MICRO AVENTURAS DE TITO E MUDA \***
  - MYTIKAH - O LIVRO DOS HERÓIS
  - AS MICRO AVENTURAS DE TITO E MUDA
- OSMAR PRIMEIRA FATIA PAO FORMA x LEONARDO 3D \***
  - OSMAR PRIMEIRA FATIA PAO FORMA
  - LEONARDO 3D
- D.P.A. x GABY ESTRELLA \***
  - DETETIVES DO PRÉDIO AZUL
  - GABY ESTRELLA
- O SHOW DA LUNA x IGARAPÉ MÁGICO \***
  - O SHOW DA LUNA
  - IGARAPÉ MÁGICO
- SOS FADA MANU x CARRAPATOS E CATAPULTAS \***
  - SOS FADA MANU
  - CARRAPATOS E CATAPULTAS

At the bottom, there is a 'VOTAR' button and a small footer: 'Este conteúdo não foi criado nem gerenciado pelo Google. Detalhes sobre o "Status do Serviço" Google Forms/ix/ics'.

## Agência Brasil tropeça no verbo e no número

O leitor da **Agência Brasil** é atento e exigente. Erros de grafia e até de informação não passam despercebidos, como pode ser constatado nas reclamações a seguir que chegaram à Ouvidoria.

### Processo nº 00112.002977/2019-12

“No sétimo parágrafo da matéria [PF indica que Fernando Bezerra e filho receberam R\\$ 5 milhões ilegais](#), publicada hoje (19) pela Agência Brasil, há um erro de português: ‘A decisão de Barroso trás em detalhes ...’. A forma correta seria “traz”, do verbo trazer. ‘Trás’ é um advérbio.”

### Processo nº 00112.002986/2019-11

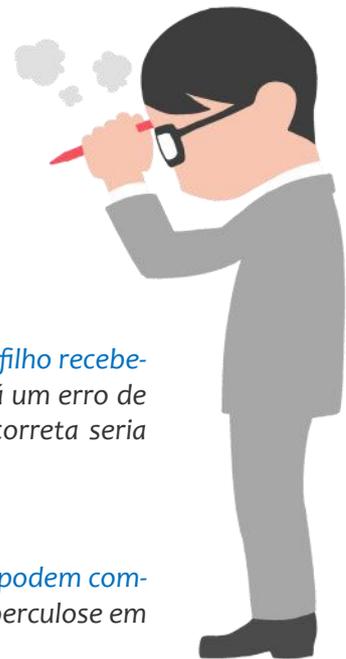
“Há um erro de informação no texto [Estudo revela compostos que podem combater a tuberculose](#). Não são 1,3 bilhão de mortes causadas pela tuberculose em 2017, e sim, 1,6 milhão, de acordo com o relatório recente da OMS.”

Na verdade, o reclamante também erra no verbo, quando diz que “não são 1,3 bilhão”. O correto, com o verbo anteposto ao número, é usar o singular: “não é 1,3 bilhão”. Mas a obrigação de escrever corretamente é da *Agência Brasil*, e não do leitor.

A resposta veio no tom correto, desculpando-se pelo erro.

### Resposta

“A matéria foi alterada para corrigir a informação. Agradecemos a manifestação e pedimos desculpa pelo erro.”



## Matérias esportivas sem padronização

A publicação de matérias esportivas diretamente na página da **Agência Brasil** pela Gerência de Programas Esportivos precisa ser acompanhada com atenção. É fundamental manter a linha editorial e, principalmente, a qualidade do produto ofertado.

Na matéria [Brasileira conquista medalha inédita no Mundial de Boxe](#), faltou informar, por exemplo, a categoria da atleta Bia Ferreira, dado essencial em qualquer reportagem sobre lutas. Neste segmento, os atletas são separados, de praxe, por peso. A pugilista brasileira competiu na categoria até 60 quilos, informação rapidamente obtida na página da Confederação Brasileira de Boxe.

Faltou ainda uma imagem de Bia para ilustrar a matéria. O [link do site](#) da Confederação também poderia ter sido incluído na matéria. A Gerência de Esporte precisa estar atenta aos aspectos multimídia ao publicar as matérias na página da **Agência Brasil**.



Divulgação CBBBox

## Tempo irreal

O erro mais grave nesta cobertura foi ter noticiado a ida de Bia Ferreira para a semifinal da competição, no dia 10 de outubro, e ter desprezado o que deveria ter sido a próxima manchete: no dia 13, ela conquistou o Mundial de Boxe, tornando-se a primeira brasileira a obter o título de campeã.

Outros veículos divulgaram o assunto em tempo real, mas a [notícia desta vitória](#) só foi publicada na **Agência Brasil** às 18h19 do dia 14, junto com um ouro da ginástica artística. Além de pecar pelo atraso, a Agência desconsiderou o ineditismo do feito da pugilista, que certamente mereceria uma matéria em separado. O ponto positivo do texto? Trouxe a categoria da atleta, informação suprimida na matéria do dia 10.



## Recomendação da Ouvidoria

Em coberturas esportivas é fundamental uma constância nas postagens, principalmente no acompanhamento de competições, e o respeito à instantaneidade da notícia, princípio que rege as publicações na web, independentemente da editoria da matéria. Fundamental, também, a organização da equipe, principalmente em plantões, para não perder o *timing* na divulgação de alguns assuntos ou, simplesmente, deixar de noticiá-los.

Esta lacuna deve ter obrigado o leitor a se informar em outro site sobre o desempenho de Bia Ferreira no Mundial, que conquistou um ouro inédito para o Brasil. Ao desviar o leitor para outro site, corre-se o risco de perdê-lo.



## Leitor com olhar atento

Outro equívoco cometido em publicações na editoria de Esporte foi na grafia do nome do atleta neozelandês de arremesso de peso Thomas Walsh na matéria [Brasileiro se classifica para final do arremesso de peso no Mundial](#). Leitores da editoria de esportes tendem a acompanhar suas modalidades favoritas com muita atenção e não deixam passar nenhum deslize, como a troca de letras no nome do competidor no atletismo, que foi ao ar como Thomas “Walhs”.

Há que se considerar, ainda, que o leitor da editoria de Esportes sente falta de informações complementares para contextualizar o fato noticiado. É do que reclamou o cidadão que procurou a Ouvidoria para trazer este assunto.

**Processo nº 00112.003148/2019-57**

### Sugestão

*“Sempre achei ótimo que a equipe de esportes faça cobertura do atletismo, e o foco no desempenho do(a)s atletas brasileiro(a)s é compreensível. Mesmo assim, frequentemente são omitidos detalhes sobre o evento e sobre os outros competidores, que ajudariam os leitores interessados a entender e valorizar melhor os fatos relatados. Na matéria ‘Brasileiro se classifica para final do arremesso de peso no Mundial’, além da troca de letras no sobrenome do atleta da Nova Zelândia – o correto é Walsh, não Walhs –, não foi explicado por que o atleta brasileiro Darlan Romani só arre-*

*messou uma vez. Foi porque tanto ele como Walsh e Darrell Hill, dos EUA, foram os únicos competidores que conseguiram atingir a marca de 20,90 metros na primeira tentativa. Atingindo esta marca, eles se qualificaram automaticamente para a etapa final, sem a necessidade de arremessar outras vezes para melhorar suas marcas. A matéria nota justamente que ‘[Darlan] chega com chances reais de medalha, pois é o segundo colocado no ranking da Federação Internacional de Atletismo (IAAF)’. O que faltou acrescentar é que Walsh é o primeiro colocado e que, nos dois últimos eventos em que os dois participaram este ano, Walsh foi quem se saiu melhor (ouro em Bruxelas e prata em Doha, contra prata em Bruxelas e bronze em Doha para Darlan).”*

### Resposta da Gerência de Programas Esportivos

*“Agradecemos a mensagem e as sugestões do leitor. Vamos encaminhar o comentário para a equipe que produz as matérias esportivas da Agência Brasil. Nosso foco principal é, de fato, o desempenho dos atletas brasileiros, mas procuramos, sempre que possível e considerando as necessidades de agilidade nas publicações, enriquecer as matérias com mais informações sobre as competições e modalidades, incluindo os principais expoentes do esporte.”*

## Especiais perdidos na página da Agência Brasil

A desatualização da página de especiais na home da **Agência Brasil** não só incomoda o leitor, que se manifesta e reclama a esta **Ouvidoria**, mas também compromete todo o trabalho empregado na produção do conteúdo diferenciado. Pois, apesar de o material estar reunido e organizado num endereço na web (URL), ele está perdido na rede. Não é possível acessá-lo diretamente.

Na página, constam apenas dois dos cinco especiais feitos em 2019 – *Agência Brasil nos Arraiás e Vacinação*. O conteúdo “Do lixo ao ouro”, publicado em agosto e mencionado no **Relatório da Ouvidoria** (Pág. 26), por exemplo, desapareceu. Outra produção desprezada na página de especiais é a “Internet das Coisas”. Esta ainda é até possível resgatar, mas só por meio da busca por palavras-chave, o que compromete o acesso facilitado e rápido ao conteúdo.

O leitor percebeu o descuido e reclamou.

### Processo nº 00112.003211/2019-55

*“A lista dos itens que podem ser acessados na seção de reportagens especiais produzidas este ano (2019) deveria ser atualizada. Só tem o especial sobre as festas juninas. Falta acrescentar, no mínimo, o especial sobre a Internet das Coisas. Não sei se houve outras.”*

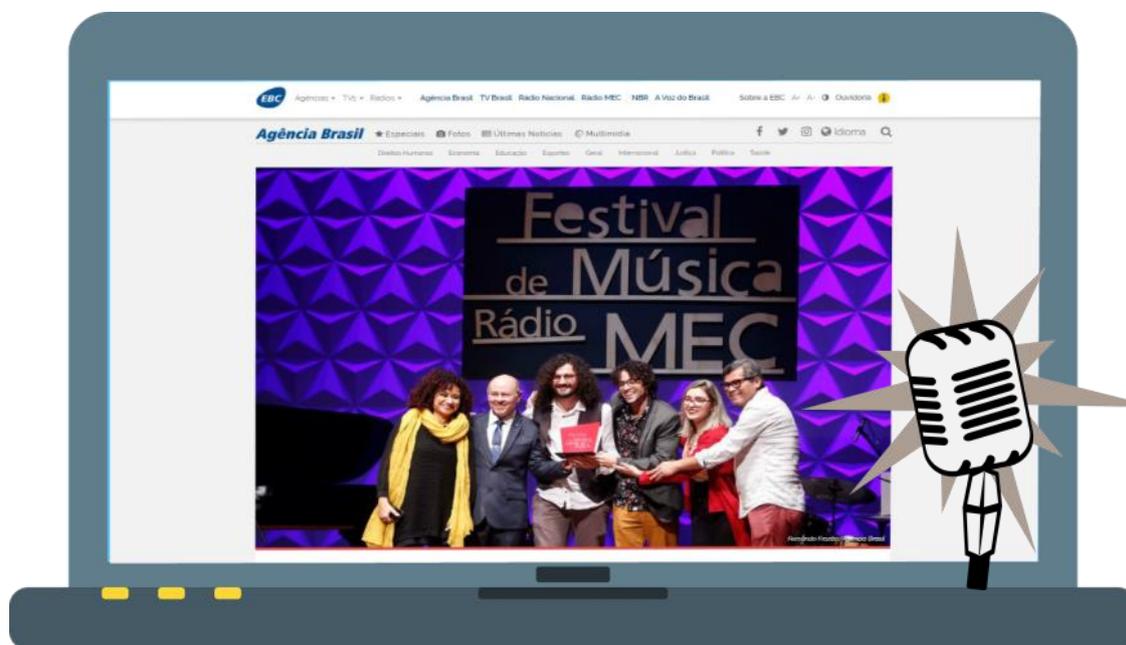
### Resposta

*“Agradecemos a manifestação e informamos que estamos trabalhando nessa atualização. A previsão é que, até a próxima semana, o problema esteja resolvido.”*

A manifestação foi registrada na **Ouvidoria** no dia 11/10 e, até o dia 21/10, a página de especiais na **Agência Brasil** permanecia desatualizada, questão que pode comprometer a audiência e todo o esforço da equipe na produção de um material tão diferenciado.



## Festival de Música Rádio MEC premia o melhor da produção independente



Ao divulgar nas ondas do rádio o melhor dos grandes compositores nacionais e internacionais de todos os tempos, a **MEC FM** atrai público e artistas diferenciados. Em setembro, o Festival de Música Rádio MEC 2019 premiou os campeões das cinco categorias: música clássica, instrumental, infantil, MPB e escolha do ouvinte. A edição deste ano homenageou o centenário de nascimento do maestro Cláudio Santoro e os 80 anos do maestro Francis Hime.

Por um mês, a **Rádio MEC** veiculou as 16 músicas finalistas. A votação do público foi encerrada minutos antes das 20h do dia 25 de setembro, horário em que ocorreu a cerimônia no Rio. A canção *Guerra de pipa*, de Rafael Monteiro e Diego Brandão, interpretada pelo Expresso Pindorama, foi a preferida do público.

Acesse [aqui](#) a matéria da noite de premiações.

## Conteúdos EBC na rádio Universitária do Piauí

Para aumentar a disseminação de conteúdos produzidos pela **EBC** no Nordeste do país, a Rádio FM Universitária 96,7 – da Universidade Federal do Piauí (UFPI) – passou a integrar a Rede Nacional de Comunicação Pública, administrada pela **Empresa Brasil de Comunicação**.

Até o fim do ano, 15 emissoras de rádio devem passar a veicular pelo menos quatro horas diárias de conteúdo gerado pela **EBC**, além de participar de coberturas especiais. Serão quatro da Marinha do Brasil, duas da Força Aérea Brasileira, oito rádios universitárias, e uma regional – a Rádio Encontro das Águas, no Amazonas.

É a **EBC** seguindo os princípios e objetivos do sistema de radiodifusão pública no país.



# Tarde Nacional vence prêmio com entrevista sobre alcoolismo

Neste mês de outubro, a apresentadora da **Rádio Nacional da Amazônia** Juliana Maya foi condecorada como vencedora, na categoria Rádio, do 6º Prêmio da Associação Brasileira de Psiquiatria (ABP) de Jornalismo.

O trabalho premiado é a entrevista “Tarde Nacional fala dos desafios no tratamento do alcoolismo”, veiculada no programa *Tarde Nacional*, em fevereiro deste ano.



Foto: Marcelo Camargo/Agência Brasil

“É um prêmio muito importante pra nossa equipe, pois reconhece a relevância do trabalho diário da **Rádio Nacional da Amazônia**. Poder falar de um assunto tão delicado como o alcoolismo para um público tão diverso é saber que estamos estendendo a mão a quem precisa”, explica Juliana Maya. A entrevista premiada foi produzida por Simone Magalhães e Lidiane Lellis. A operação técnica ficou por conta de Maan Kaiabi e Reginaldo Fonseca.

O entrevistado foi o professor da Universidade de São Paulo (USP) Erikson Furtado, que à época coordenava o Serviço de Psiquiatria da Infância e da Adolescência no Hospital das Clínicas de Ribeirão Preto. Ele explicou, em 33 minutos de entrevista, como o álcool age no sistema nervoso central e lembrou que se trata de uma substância psicoativa, comparada a alguns medicamentos em função do efeito que causa.



Acesse aqui a [reportagem premiada](#) do Tarde Nacional.

# ▶ Contribuições do cidadão

## Plataformas Web

### AGÊNCIA BRASIL

Entre 10 de setembro e 10 de outubro, os leitores da **Agência Brasil** enviaram 98 manifestações à **Ouvidoria**, resultando em um aumento de 55,55% em relação ao período anterior, que recebeu 63 manifestações.

Manifestação	Quantidade
Elogio	13
Reclamação	9
Reclamação - Tema	12
Solicitação	53
Sugestão	11
<b>Total</b>	<b>98</b>



### Mapeamento das Contribuições

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Tema do conteúdo	66
Qualidade do conteúdo/serviço	23
Edição	3
Pronúncia/gramática/ortografia	2
Pauta	2
Disponibilização de conteúdo	2
<b>Total</b>	<b>98</b>

#### Processo nº 00112.003074/2019-59 - Elogio

“A matéria *Quase 1 milhão fazem 2ª fase da Olimpíada de Matemática amanhã sobre a OBMEP está muito bem-escrita, com todas as informações.*”

#### Processo nº 00112.003106/2019-16 - Sugestão

“Na matéria *Decreto torna gratuitas publicações de órgãos federais no DOU, faltou mencionar o número do decreto, para que o leitor possa acessá-lo na íntegra. Sugiro que sempre que a notícia se basear em novidade legal, que o número da lei/decreto seja mencionado. Grato!*”

#### Resposta

“Obrigado pela manifestação e pela sugestão. O número e o link do decreto foram incluídos na matéria. Clique [aqui](#) para acessar o texto do Decreto nº 10.031, de 30 de setembro de 2019.”

**Processo nº 00112.002891/2019-90****Reclamação**

“A matéria sobre a logo vencedora, escolhida para escolas pública, destacou foto com alunos. No entanto, a marca selecionada, objeto principal da matéria, não teve foto com visualização boa e em destaque, somente pequena nas camisas vestidas pelos estudantes.”

**Resposta**

“Agradecemos a manifestação. As fotos da matéria foram cedidas pela Secretaria de Educação do Rio. Informamos também, que a secretaria não enviou para a nossa reportagem a imagem da logo vencedora.”

**Processo nº 00112.003092/2019-31****Solicitação**

“Escrevo apenas para solicitar que o editor ou repórter responsável se atente para o título da matéria que segue no link abaixo: <http://agenciabrasil.etc.com.br/esportes/noticia/2019-09/apos-vencer-palmeiras-tecnico-do-flu-e-cauteloso-sobre-efetivacao>. O Fluminense venceu o Grêmio neste domingo (29) e não o Palmeiras. Apenas o título da matéria está errado. Fica a observação.”

**Resposta**

“Agradecemos a manifestação. Pedimos desculpa pelo erro e Informamos que o título foi alterado. Segue link da matéria: <http://agenciabrasil.etc.com.br/esportes/noticia/2019-09/apos-vencer-o-gremio-tecnico-do-flu-e-cauteloso-sobre-efetivacao>.”

Ranking por Editoria	Quantidade
Economia	28
Geral	18
Educação	16
Política	10
Direitos Humanos	7
Saúde	6
Internacional	4
Esportes	2
<b>Total</b>	<b>91</b>

A editoria de economia, com 28 manifestações, liderou o ranking de assuntos e foi responsável por 30,76% do total de contribuições que chegaram à **Ouvidoria**. Na sequência de temas que despertaram maior interesse dos leitores, estão as editorias de geral, educação e política.

**PORTAL EBC**

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** sete contribuições. As solicitações são maioria.

Manifestação	Quantidade
Solicitação	4
Elogio	3
<b>Total</b>	<b>7</b>

#### **Processo nº 00112.003063/2019-79 - Solicitação**

*“A matéria ‘IBGE: 6,2% da população tem algum tipo de deficiência’ está com alguma informação equivocada, pois se há quatro tipos de deficiências, sendo física (1,3%), visual (3,6%), auditiva (1,1%) ou intelectual (0,8%) teremos 6,8% e não 6,2%. Como posso ter os dados exatos para citá-los na minha dissertação de mestrado?”*

#### **Resposta**

*“Agradecemos a manifestação. Informamos que os dados estão corretos, de acordo com o Volume 4 da Pesquisa Nacional de Saúde. O relatório pode ser acessado no link: <http://www.saude.gov.br/vigilancia-em-saude/indicadores-de-saude/pesquisa-nacional-de-saude-pns>. A pesquisa explica que ‘a PNS estimou 200,6 milhões de pessoas residentes em domicílios particulares permanentes, em 2013. Desse total, 6,2% possuía pelo menos uma das quatro deficiências citadas anteriormente’. Destacados ainda que o volume 4, divulgado no dia 21/08/2015 foi feito com base em dados de 2013.”*

#### **Processo nº 00112.003022/2019-82**

#### **Elogio**

*“Estou aqui somente para manifestar elogio ao site, que muito me auxiliou no meu TCC, numa especialização em educação transdisciplinar.”*

#### **Processo nº 00112.003195/2019-09**

#### **Elogio**

*“Parabéns! É um conteúdo riquíssimo em informação muito importante, que fala a respeito do vírus Zica. [www.ebc.com.br/zica](http://www.ebc.com.br/zica)”*

#### **Processo nº 00112.002884/2019-98 - Elogio**

*“Adoro a programação e o app EBC Play.”*

#### **Processo nº 00112.002884/2019-98 - Solicitação**

*“Adoro a programação e adorei o app. Quero saber se vão colocar episódios de Cozinhadinho.”*

#### **Resposta**

*“Agradecemos sua mensagem e informamos que o contrato de exibição da série infantil de culinária Cozinhadinho não prevê a distribuição em plataformas sob demanda, como o EBC Play.”*

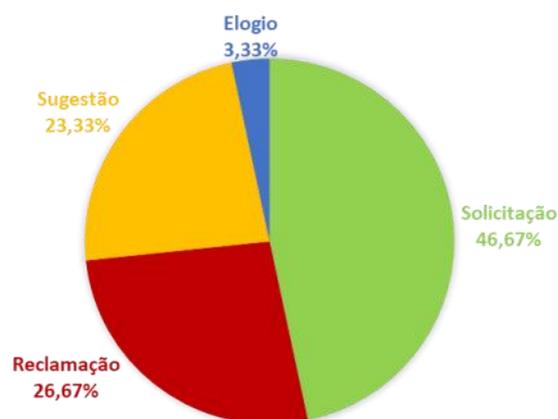


## ▶ Contribuições do cidadão

# Rádios EBC

Ao longo do período entre 10 de setembro e 10 de outubro de 2019, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 30 contribuições, 9 manifestações a menos em relação ao período anterior. Veja os dados em tabela e gráfico abaixo:

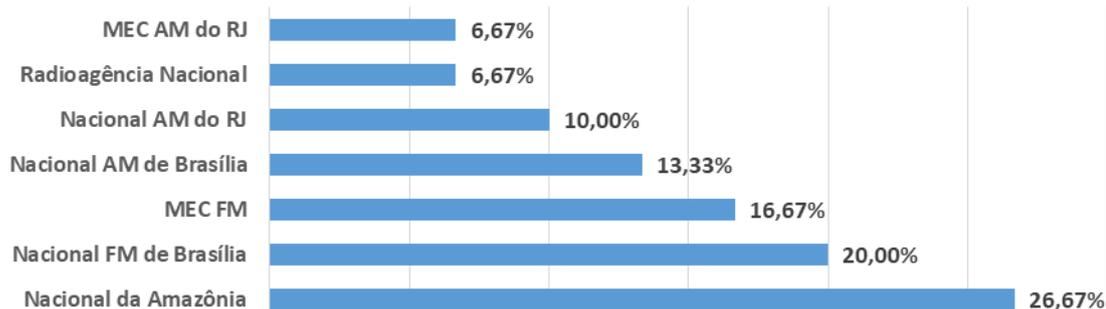
Manifestação	Quantidade
Solicitação	14
Reclamação	8
Sugestão	7
Elogio	1
<b>Total</b>	<b>30</b>



Das oito emissoras de rádio da **EBC**, seis foram objeto de manifestações dos ouvintes neste período. A **Radioagência Nacional** recebeu duas contribuições. Seguem tabela e gráfico, mostrando o detalhamento do quantitativo e percentual de manifestações por emissora.

Veículos Rádios e Radioagência Nacional	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Nacional da Amazônia	0	1	5	2	8
Nacional FM de Brasília	0	1	3	2	6
MEC FM	0	3	1	1	5
Nacional AM de Brasília	0	0	3	1	4
Nacional AM do RJ	1	1	1	0	3
Radioagência Nacional	0	1	0	1	2
MEC AM do RJ	0	1	1	0	2
Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0
MEC AM de Brasília	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>30</b>

### Percentagem de Manifestações por Emissora de Rádio e Radioagência Nacional



## Mapeamento das Manifestações

Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	9
Conteúdo de entretenimento	9
Grade de programação	5
Conteúdo jornalístico	4
Sinal/sintonização	2
Comunicação institucional	1
<b>Total</b>	<b>30</b>

O tema Marketing, Negócios e Serviços recebeu 9 manifestações, sendo quatro da Central do Ouvinte. Duas são relativas ao programa *A Voz do Brasil* (uma reclamação sobre dificuldade de *download* e outra pedindo URL para transmissão) e três foram pedidos de Cartões QSL (um do Canadá e dois da Índia), demonstrando que as ondas da **Nacional da Amazônia** atingem vários continentes.

### Processo nº 00112.002952/2019-19

#### Solicitação

*“Estou animado em relatar minha recepção do serviço de transmissão diária da **Rádio Nacional da Amazônia**. Tenho escutado por muitos meses, já que seu sinal é excepcionalmente forte aqui nas horas da tarde. Embora eu não entenda o que está sendo falado, eu amo a excitação sempre mostrada pelos locutores e adoraria saber o que eles estão dizendo. Tenho 71 anos de idade e espero que meu relatório de recepção possa ser confirmado com um cartão de verificação. Ilha Mayn, Canadá.”*

### Processo Nº 00112.002894/2019-23

#### Solicitação

*“Sou um ouvinte de rádio da Índia. Eu ouvi a sua transmissão da estação de rádio. Ficarei muito grato se você me enviar um cartão QSL.”*

Das nove manifestações sobre Conteúdo de Entretenimento, destaca-se o único elogio recebido no período. Um ouvinte gostou do programa *Ponto do Samba*, da **Rádio Nacional do Rio de Janeiro**. Uma das sugestões recebidas pela **Ouvidoria** traz embutida a satisfação do ouvinte, quando ele pede à **Rádio Nacional FM de Brasília** para baixar edições anteriores do *Templo do Rock*. Sinal claro de que aprecia o programa.

### Processo nº 00112.002958/2019-96

#### Elogio

*“Obrigado por valorizar os verdadeiros artistas brasileiros, resgatando sua obra e memória. Viva Jackson do pandeiro.”*

### Processo nº 00112.002937/2019-71

#### Sugestão

*“Gostaria de solicitar a disponibilização para os ouvintes poderem baixar os programas produzidos pelas Rádios, em especial o programa *Templo do Rock*. Seria possível? Uma vez que esse programa não tem a possibilidade de ao menos ouvir as edições anteriores. Isso iria agradar aos ouvintes de rock, pois são poucas emissoras que produzem programas com esse nível de qualidade.”*

**Resposta**

“Determinados conteúdos não podem ser disponibilizados para download por conta de direitos autorais. Lembramos, entretanto, que todo o conteúdo distribuído pela Rede Nacional de Rádio e pela **Radioagência Nacional** pode ser utilizado em qualquer emissora de rádio. A única exigência é que os créditos de produção sejam dados - informações que já constam nas assinaturas dos programas. Para fazer o download, basta acessar [redenacionalderadio.com.br](http://redenacionalderadio.com.br) e [radioagencianacional.ebc.com.br](http://radioagencianacional.ebc.com.br). Para maiores esclarecimentos, o Gerente de Produção e Programação da **Rádio Nacional**, Carlos Senna, pode ser contatado diretamente pelo e-mail [carlos.senna@ebc.com.br](mailto:carlos.senna@ebc.com.br).”

Um ouvinte pede a volta das radionovelas. Ele quer que sua sugestão entre na grade de programação da **Rádio Nacional da Amazônia**.

**Processo nº 00112.002928/2019-80****Sugestão**

“Aguardamos há anos a volta das Radionovelas pela **Rádio Nacional**. Soubemos que as Radionovelas de Amaral Gurgel estão digitalizadas. Seria possível que a **Nacional** reprisasse? ‘Jerônimo, o herói do sertão’ está entre elas. As RADIONOVELAS fazem muita falta no rádio.”

**Resposta**

“A Coordenação de Produção e Jornalismo da **Rádio Nacional** - RJ agradece o contato e informa que sua sugestão será analisada para futuras alterações na grade de programação. Atenciosamente, Equipe de Atendimento **Ouvidoria – EBC**.”

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	5
Central do Ouvinte	5
Disponibilização de conteúdo	3
Inclusão/exclusão na grade	2
Sinal aberto	2
Retransmissão	2
Qualidade da programação	2
Oferta de conteúdo/serviço	2
Tema do conteúdo	1
Participação em programa	1
Horário	1
Aplicativos	1
Edição	1
Visitação/contato	1
Parcerias	1
<b>Total</b>	<b>30</b>

A **Ouvidoria** também recebeu queixa de ouvintes em razão da má qualidade do sinal/sintonização da **Rádio MEC FM**, inclusive de interferências nas transmissões em bairros diferentes, como Senador Camará (Zona Oeste) e Flamengo (Zona Sul).

**Processo nº 00112.002971/2019-45****Reclamação**

“O sinal aberto chega muito mal e há interferência constante de outra rádio. Solicito providências para que o sinal chegue com melhor qualidade, pois não disponho de outro meio para escutar a emissora.”

### Resposta

*“A Gerência de Engenharia de Rádio e TV - RJ informa que, no último mês, alguns problemas no transmissor da **EBC** foram verificados em virtude de uma falha na refrigeração no parque de transmissão do Morro do Sumaré. Houve, então, a necessidade de reduzir a potência do sinal da **Rádio MEC FM** em alguns momentos. Lamentamos o inconveniente e ressaltamos que estamos trabalhando para normalizar a transmissão.”*

A dificuldade para ouvir as **Rádios EBC** no celular também foi motivo de queixa, porque as transmissões muitas vezes sofrem interrupções.

### Processo nº 00112.003112/2019-73

#### Reclamação

*“O site da **Rádio MEC FM** apresenta seguidos problemas com relação ao ícone ‘Ouça **Rádio MEC**’. Há constantes interrupções. É impossível ouvir a rádio fora do município do Rio de Janeiro.”*

#### Resposta

*“A programação da **Rádio MEC FM** pode ser ouvida pelo nosso site <http://radios.ebc.com.br/mecfmrio> ou pelo App **Rádios EBC**, disponível para sistemas Android e iOS. O nosso sistema está em constante aprimoramento e nossa equipe técnica trabalha para que este problema não volte a acontecer.”*

Uma emissora de Rádio de Teresópolis (RJ) queria ter acesso à programação de forma automatizada, principalmente dos jogos de futebol transmitidos pela **Rádio Nacional do RJ**.

### Processo nº 00112.003041/2019-17

#### Solicitação

*“Gostaria de saber se seria possível eu conseguir o link para que eu colocasse no ZARADIO, que retransmite a programação, para que ele acessasse o site de vocês automaticamente e na hora dos jogos, acessasse sem que fosse necessário um operador aqui em nossa rádio.”*

#### Resposta

*“A forma diferenciada de transmissão que está sendo solicitada ainda não é suportada pela **EBC**, devido a questões de segurança, banda de internet e controle de acesso. Está nos nossos planos estudar uma forma viável de disponibilizar os nossos canais de streaming para retransmissão/automação.”*

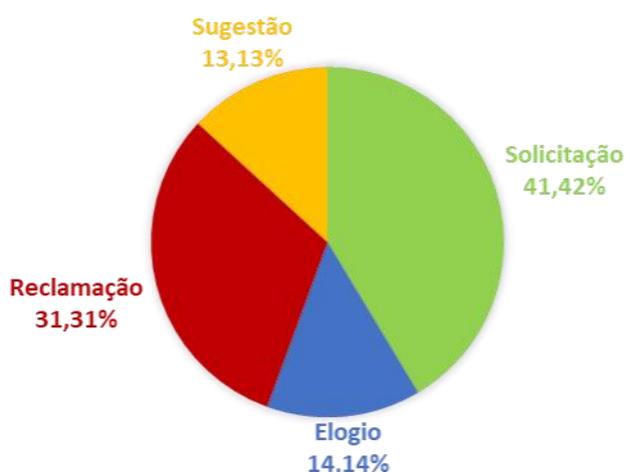


## ▶ Contribuições do cidadão

### TV Brasil

Ao longo do período entre 10 de agosto e 10 de setembro de 2019, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 99 demandas, resultando em um aumento de 25,32% em relação ao período anterior, em que 79 manifestações foram recebidas. Solicitações e reclamações somaram 72,73% do total de demandas.

Manifestação	Quantidade
Solicitação	41
Elogio	14
Reclamação	31
Sugestão	13
<b>Total</b>	<b>99</b>



### Mapeamento das Contribuições

Tal como já mencionado no início deste relatório, alterações na grade de programação causaram grande fluxo de demandas, com reclamações, sugestões e solicitações de telespectadores da **TV Brasil**.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Grade de programação	43
Conteúdo jornalístico	19
Conteúdo de entretenimento	13
Marketing, negócios e serviços	9
Sinal/sintonização	8
Conteúdo infantil	4
Programação especial	1
Conteúdo esportivo	1
Comunicação institucional	1
<b>Total</b>	<b>99</b>

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Inclusão/exclusão na grade	20
Qualidade do conteúdo/serviço	15
Horário	15
Disponibilização de conteúdo	8
Sinal aberto	7
Acervo	6
Qualidade da programação	6
Retransmissora	3
Participação em programa	3
Visitação/contato	3
Pauta	3
Reprise	2
Outros	2
Licenciamento	1
Expansão de cobertura	1
Tema do conteúdo	1
Retransmissão	1
Aplicativos	1
Mailing	1
<b>Total</b>	<b>99</b>

## Solicitação

Como é possível observar na tabela, o item grade de programação foi o que mais recebeu solicitações. *Antenize* e *Todas as Bossas* foram os programas responsáveis por essas demandas. Como esses processos já foram mostrados, seguem outras solicitações recebidas.

Solicitação	Quantidade
Grade de programação	15
Conteúdo jornalístico	8
Marketing, negócios e serviços	8
Conteúdo de entretenimento	6
Conteúdo infantil	2
Sinal/sintonização	1
Comunicação institucional	1
<b>Total</b>	<b>41</b>

### Processo nº 00112.003026/2019-61

“Criem um aplicativo para assistir à **TV Brasil** via celular ou por aqueles receptores distribuídos para o povo, que apresentam disponibilidade para acesso à internet.”

**Resposta**

“A Gerência de Aplicações Multiplataformas agradece seu contato e informa que a **EBC** possui o aplicativo **EBC Play**, disponível para as plataformas iOS e Android. Nele é possível assistir ao vivo à programação do canal da **TV Brasil**. O app disponibiliza gratuitamente ao público um vasto catálogo de produções de qualidade que valorizam a cultura brasileira e apresentam sua diversidade. São programas de música, jornalismo, entrevistas e conteúdos infantis que podem ser assistidos sob demanda, no momento que for mais conveniente para o internauta.

Toda semana novos conteúdos estarão disponíveis no **EBC Play** e estamos trabalhando para trazer mais recursos para uma experiência completa de vídeo sob demanda. Você poderá escolher a qualidade desde HD até 240p para economizar seus dados e ainda assistir onde estiver.”

**Processo nº 00112.002985/2019-69**

“Mandem para mim o programa Parques do Brasil exibido em 19/09/2019.”

**Resposta**

“A Gerência de Programação e Exibição da **EBC** agradece o contato e informa que os episódios do programa Parques do Brasil estão disponíveis no site da **TV Brasil**, no link: <http://tvbrasil.ebc.com.br/parquesdobrasil>”

**Elogio**

Telespectadores elogiam a qualidade dos conteúdos exibidos, não apenas em programas de entretenimento, como também em noticiários da **TV Brasil**. *Cenário Econômico*, *No Mundo da Bola* e *Caminhos da Reportagem* foram alguns dos que mereceram mensagens elogiosas do público.

Elogio	Quantidade
Grade de programação	4
Conteúdo jornalístico	3
Conteúdo infantil	2
Sinal/sintonização	2
Conteúdo de entretenimento	1
Marketing, negócios e serviços	1
Programação especial	1
<b>Total</b>	<b>14</b>

**Processo nº 00112.002981/2019-81**

“Hoje resolvi assistir à **TV Brasil**. Que boa programação! Diversificada e de qualidade, de acordo com o tamanho do nosso Brasil.”

**Processo nº 00112.002704/2019-78**

“Agradeço a transmissão da **TV Brasil** pela internet, de forma simples.”

**Processo nº 00112.003111/2019-29**

“O episódio *Segurança e Privacidade*, do programa *Caminhos da Reportagem*, ficou realmente excelente. Estão de parabéns! Altamente educativo, espalha esclarecimentos importantíssimos e dá boas dicas de prudência e segurança digitais. Adorei.”

**Processo nº 00112.003177/2019-19**

*“Maravilhoso! Incrível! Um programa que nos eleva a alma, o espírito, e nos faz decolar ao passado, com belíssimas trilhas de cinema. Uma apresentação tão mágica, feliz e riquíssima. Parabéns! Mil vezes parabéns por esse belíssimo trabalho! Programa Partituras, um diferencial, assim como essa emissora!”*

**Processo nº 00112.002996/2019-49**

*“O Cenário Econômico é um ótimo programa. Adalberto Piotto é um excelente apresentador. Fala de modo simples e é fácil de entender. Parabéns.”*

**Processo nº 00112.003237/2019-01**

*“Gostaria de parabenizá-los pelo excelente trabalho que estão desenvolvendo de forma justa e clara sobre os atos de nosso governo, criando e proporcionando conhecimento e informação útil que valoriza a nossa pátria. Ainda bem que vocês existem e estão suprimindo essa nostalgia do passado de uma boa reportagem jornalística. Parabéns!”*

**Processo nº 00112.003023/2019-27**

*“Caríssimo Bocage, estou escrevendo para manifestar minha satisfação com o desenho e a estrutura do programa No Mundo da Bola. Esta ideia das entrevistas, com nomes emblemáticos do nosso futebol e do nosso jornalismo esportivo, foi fora de série. O programa de segunda-feira também foi muito interessante, com um convidado que abordou os clubes que decidiram virar empresa.”*

## Reclamação

Grade de programação foi o item com o maior número de reclamações. Como já foi explicado, a saída do Antenize da grade e a não exibição de um episódio anunciado do *Todas as Bossas* foram as causas desse aumento nas demandas desse tipo.

Como esses processos já foram mostrados no início do relatório, optamos por mostrar, agora, outras reclamações recebidas pela **Ouvidoria**.

Reclamação	Quantidade
Grade de programação	18
Sinal/sintonização	5
Conteúdo jornalístico	5
Conteúdo de entretenimento	3
<b>Total</b>	<b>31</b>

**Processo nº 00112.002995/2019-02**

*“Avisem à apresentadora Vera Barroso que deixe o convidado do Sem Censura falar. Ela interrompe a todo momento.”*

**Resposta**

*“Na condição de entrevistadora e mediadora dos debates no Sem Censura, Vera Barroso precisa, entre outras atribuições, controlar o tempo dedicado a cada um dos convidados. Lembramos que o programa é ao vivo, o que dificulta a tarefa, pois ela precisa intervir e acaba cortando alguns momentos de fala. A Diretoria de Conteúdo e Programação da **EBC** informa que irá encaminhar sua manifestação para a produção do programa Sem Censura.”*

**Processo nº 00112.003164/2019-40**

“Sou uma telespectadora assídua do canal. Gosto muito dos filmes do Mazaropi, mas vocês repetem muito. Acredito que o acervo de filmes dele deve ser imenso. Por que tanta repetição?”

**Resposta**

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da **EBC** informa que o Festival Mazaropi está exibindo episódios que são da **TV Brasil**. O licenciamento de novos filmes está em fase de negociação com os detentores dos direitos de exibição.”

**Sugestão**

Com frequência, telespectadores da **TV Brasil** interagem com a emissora dando sugestões de programas para serem exibidos. Outra mensagem que se destacou foi a que sugere a criação de um boletim eletrônico para a divulgação da programação da **TV Brasil**.

Sugestão	Quantidade
Grade de programação	4
Conteúdo jornalístico	3
Sinal/sintonização	2
Conteúdo infantil	2
Conteúdo de entretenimento	1
Marketing, negócios e serviços	1
<b>Total</b>	<b>13</b>

**Processo nº 00112.002963/2019-07**

“Coloquem o desenho Pingu, o Pinguim. Desenho bem feito, que meu filho gosta muito.”

**Resposta**

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da **EBC** informa que a exibição da obra Pingu depende de um processo de licenciamento (direitos de exibição adquiridos junto aos detentores da obra). Infelizmente, o licenciamento da obra em questão não está mais vigente para a **TV Brasil**.”

**Processo nº 00112.003047/2019-86**

“Sugiro a criação de um Boletim Eletrônico, com os destaques da programação da **TV Brasil**.”

**Resposta**

“A Gerência de Programação e Exibição da **EBC** agradece a sugestão e informa que irá enviar a proposta para avaliação das áreas responsáveis. Lembramos que a programação da **TV Brasil** está disponível no site da emissora, no link: <http://tvbrasil.ebc.com.br/programacao>”

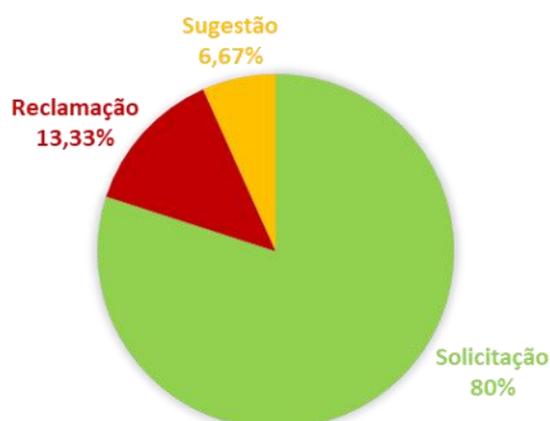


## ► Contribuições do cidadão

### Gestão EBC

No intervalo compreendido entre 10 de setembro e 10 de outubro de 2019, a **Ouvidoria** recebeu 15 demandas com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. Observando o relatório do período anterior, percebemos que houve uma redução de 37,5%, voltando à média dos meses anteriores. A diminuição no número de demandas relacionadas à gestão deve-se ao fato de que, neste período, não houve solicitações de estudantes em busca de dados da **EBC** para trabalhos de conclusão de curso, que costumam ser frequentes. Tampouco houve reclamações de mudanças no sistema de registro das manifestações – o Fala.BR. Veja os dados nas tabelas e gráfico abaixo:

Manifestação	Quantidade
Solicitação	12
Reclamação	2
Sugestão	1
<b>Total</b>	<b>15</b>



Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	8
Comunicação institucional	4
Administrativo	3
<b>Total</b>	<b>15</b>

Os temas que mais se destacaram neste mês foram os relacionados ao programa *A Voz do Brasil*, à Gestão de Pessoas, Transparência e Visitação/Contato, representando 66% do total de atendimentos realizados no período. O detalhamento dos subassuntos segue na tabela abaixo.

#### Mapeamento das demandas

Ranking dos subassuntos	Quantidade
A Voz do Brasil	3
Gestão de pessoas	3
Transparência	2
Visitação/contato	2
Oferta de conteúdo/serviço	1
Publicidade Legal	1
Licenciamento	1
Acervo	1
Mailing	1
<b>Total</b>	<b>15</b>

Das três demandas relacionadas ao programa A Voz do Brasil, uma trata de reclamação formulada por rádio comercial que deseja realizar a retransmissão às 21h, mas encontrou dificuldade em fazer o download. Outra solicita o Localizador Padrão de Recursos - URL para programar a transmissão de uma Rádio Web Evangélica e a terceira traz uma queixa sobre alterações na vinheta de abertura do programa.

### Processo nº 00112.003059/2019-19

#### Reclamação

*“Estamos tendo muitos problemas na hora de baixar A Voz do Brasil. Ontem, mais uma vez, não disponibilizaram para download, no site. Em outras ocasiões, somos obrigados a deixá-lo gravando antes, para não ficar sem exibi-lo. Qual a dificuldade do responsável por isso, em fazer o upload de um programa de apenas uma hora e disponibilizá-lo, até 30 minutos após sua exibição? Por várias vezes, isso tem acontecido.”*

#### Resposta

*“A Coordenação da Rede Nacional de Rádio informa que, por determinação legal, a EBC distribui o programa A Voz do Brasil via satélite, meio oficial e seguro para as emissoras de rádio retransmitirem o programa.*

#### **Seguem, abaixo, as instruções sobre como sintonizar:**

Satélite Digital – STAR ONE C2

Posição orbital: 70° – Oeste (290° leste) / Transponder: 2ANC /

Frequência Central: 3755,5 MHz / Polarização: Horizontal / Symbol Rate: 7.500 MSym/s / Canal: Serviço 1 - TV NBR / FEC: 2/3 / Modulação: QPSK / Padrão: DVB-S / PCR: 8190 / Pid Vídeo: 0308 / Pid Áudio Rádio: 0257 – Lado Esquerdo, Rede Nacional de Rádio.

#### **As características do sistema receptor, para uma recepção de boa qualidade, seguem abaixo:**

- a) Antena Parabólica fechada 2,20m, telada com 3,30m de diâmetro;
- b) Amplificador de Baixo Ruído (LBN) para Banda “C” Digital, de temp. de ruído menor ou igual a 17° K;
- c) Receptor digital para Banda ‘C’ ;
- d) Monitor de TV ligado ao sistema de recepção sintonia e ajuste da antena para TV NBR.”

### Processo nº 00112.002932/2019-48

#### Solicitação

*“Somos uma rádio web e gostaríamos de transmitir A Voz do Brasil e outros noticiários da EBC, porém precisamos da URL para programar em nossa playlist.”*

#### Resposta

*“A programação da Rede Nacional de Rádio, inclusive A Voz do Brasil é transmitida via satélite. Pelo nosso site - <http://redenacionalderadio.com.br/ao-vivo> - é possível acompanhar a programação ao vivo, entretanto, não recomendamos este meio para retransmissão devido à instabilidade da rede.”*

Obs: Foram encaminhadas as instruções sobre como sintonizar da mesma forma registrada no processo anterior, de número 00112.003059/2019-19.

**Processo nº 08198.020105/2019-45****Reclamação**

*“Permita-me alertar para que determinem uma investigação sobre as constantes alterações da vinheta de abertura (e todas as inserções) no programa A Voz do Brasil. Tiveram o despudor de ‘castrar’ a ópera O Guarani (meu segundo hino nacional), de autoria do imortal Carlos Gomes. Foram ao cúmulo de introduzir sambinhas, chorinhos e até rasteirinhas! Por favor, determinem o retorno da inserção da incomparável abertura dessa ópera e da inclusão de maravilhosos acordes no programa.”*

**Resposta** ainda pendente, mas dentro do prazo legal.

Das três solicitações direcionadas à área de **Gestão de Pessoas**, duas foram formuladas por interessados em integrar o quadro de pessoal da empresa. E uma para que fosse verificado se uma pessoa trabalhou na **TV Brasil**. Todas receberam respostas conclusivas dentro do prazo legal. Segue um exemplo.

**Processo nº 00112.003056 /2019-77****Solicitação**

*“Apresento-me na qualidade de candidato à posição de profissional de comunicação. Graduado em Comunicação Social - Jornalismo, pela Pontifícia Universidade Católica de Goiás no ano de 2016.”*

**Resposta**

*“O ingresso na **EBC** se dá exclusivamente por meio de Concurso Público. No entanto, não há previsão para realização de novos certames. Os cargos vagos não estão sendo repostos devido ao cenário atual de contingenciamento das despesas do Governo Federal.”*

A **transparência** na gestão foi tema de duas demandas. Uma questionou a atualização e o local de disponibilização das agendas públicas dos diretores da **EBC** e outra, as funções comissionadas da **Ouvidoria da EBC** e a busca do contato para falar com a Presidência da República.

**Processo nº 00112.003168/2019-28****Solicitação**

*“Gostaria de saber onde estão disponíveis as agendas do diretor-presidente e demais diretores da **EBC**, visto que no site da **EBC**, apesar de haver uma seção específica para isso, não estão disponíveis e atualizadas, estas agendas.”*

**Resposta** pendente, mas dentro do prazo legal.

**Processo nº 00112.003168/2019-28 Solicitação**

*“Fiz crítica às Ouvidorias Públicas, porque sua estrutura não era republicana. No caso da **EBC**, seus funcionários com cargo em comissão são servidores do próprio órgão, concursados. Isto deveria servir de exemplo para todos os Poderes. Entretanto, é preciso modernizar e facilitar o atendimento da população, disponibilizado e-mail, telefone etc. A população deve ter acesso ao gabinete presidencial, porque muitos assuntos são sigilosos. Esta é uma maneira de o povo poder ajudar a governar o país. Solicito e-mail da Presidência para poder cooperar. Tenho 86 anos com bastante vivência na gestão pública e privada. Sou brasileiro nato e amo o meu país.”*

**Resposta**

*“Agradecemos a manifestação e informamos que os contatos para envio de mensagens à Presidência da República estão disponíveis no Fale Conosco da página da Presidência, a partir do link [www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco](http://www.gov.br/planalto/pt-br/fale-conosco). Acrescentamos que para entrar em contato por e-mail, o senhor deve selecionar um assunto disponível em <http://www4.planalto.gov.br/legislacao/>*

[saj\\_legis\\_idg/fale-conosco](#). Também é possível encaminhar mensagens pelo WhatsApp a partir do link <https://sistema4.presidencia.gov.br/whatsapp/>.”

Das demandas relacionadas a **Contato**, uma solicitou informações na busca por encontrar um parente e uma sugestão para que seja implantada mais um meio de comunicação com o público.

#### **Processo nº 00112.002934/2019-37**

##### **Solicitação**

“Não vejo meu irmão há 30 anos. Assistindo à **TV Brasil**, o vi no programa O Pantanal e os Bichos. Ele faz o Curupira. Gostaria muito de poder reencontrá-lo depois de tanto tempo.”

##### **Resposta**

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da **EBC** se solidariza com a situação descrita. No entanto, lamentamos informar que o nome do ator que representa o Curupira é diferente do indicado na mensagem. A série Pantanal e Outros Bichos é produzida pela CIA D'Artes do Brasil.”

Obs: Foram informados os contatos da produtora para outras informações sobre os atores.

#### **Processo nº 00112.003076/2019-48**

##### **Sugestão**

“Vivemos nos primórdios do terceiro milênio, onde a Internet já está substituindo jornais escritos. Portanto, sugiro que seja colocado à disposição do cidadão, um número de WhatsApp.”

##### **Resposta**

“A Diretoria de Jornalismo da **Empresa Brasil de Comunicação - EBC** agradece a sugestão e informa que já há planos para a inserção de um número de WhatsApp nos sites da **EBC**. A previsão é de que isso ocorra no final de novembro.”

---



