



# Relatório da Ouvidoria

1 a 31 de Outubro  
2019

Brasília

## **Ouvidora**

*Christiane Samarco*

## **Ouvidores adjuntos**

*Ana Cristina Santos*

*Jayme Vasconcellos*

*Talita Cavalcante*

## **Atendimento, Monitoramento e Gestão da Informação**

*Carlos Genildo*

*Daniel Teixeira*

*Edna Mamedio*

*Gabriela Chaves*

*José Luiz Matos*

*Juan Martel (Coordenador)*

*Tiago Martins*

## **Comunicação**

*Lícia Marques*

*Wêdson França*

## **Secretária**

*Sandra Scheiner*

## **Análises do Ombudsman**

Missão dada é missão cumprida .....	5
Linguagem jornalística para atrair o leitor .....	6
Ajuste de cronograma .....	6
A força do conglomerado .....	6
Agência multiplica alcance da TV.....	7
<b>Veículos EBC valorizam disputa mundial entre atletas militares .....</b>	<b>8</b>
Produção rica em qualidade e quantidade.....	9
No Mundo da Bola: presidente da EBC comenta Jogos Militares.....	9
O público torceu e aplaudiu .....	10
Cobertura multimídia.....	10
Jogos Mundiais Militares na EBC engajam internautas .....	11
Aplausos nas redes sociais... ..	12
...e também no aplicativo.....	13
Boletins especiais para as Rádios EBC.....	13
EBC atende público ignorado pela mídia tradicional.....	14
Recomendação da Ouvidoria .....	14
Demandas sobre os Jogos chegam à Ouvidoria .....	15
<b>EBC na votação final da reforma da Previdência .....</b>	<b>15</b>
Recomendação atendida.....	16
Leitor com olhar atento... ..	17
Observações do Ombudsman.....	17
Entradas ao vivo na Nacional e na TV.....	17
<b>Enem é recorde de audiência nos veículos EBC .....</b>	<b>18</b>
EBC em 3° lugar no ranking de buscas do Google.....	18
Matéria da Agência presta serviço ao cidadão.....	19
Dicas e informação na tela da TV Brasil.....	20
Acessibilidade no programa Plantão Enem.....	20
Novo programa agrada audiência.....	20

Interprogramas.....	20
Ministro nas ondas da Nacional.....	20
<b>Petróleo no mar tem cobertura equilibrada.....</b>	<b>21</b>
Agência Brasil destaca serviços.....	21
<b>Nacional AM brilha na Semana de Ciência e Tecnologia.....</b>	<b>22</b>
<b>Locutor faz gol contra a EBC em narração desrespeitosa.....</b>	<b>23</b>
Recomendação da Ouvidoria.....	23
<b>Natureza Viva: onde brotam cartas.....</b>	<b>24</b>
<b>Destaques do Ibope:</b>	
Quarta-feira, 09/10/2019 - uma data para se recordar.....	24
Público aprova estreia de nova faixa em 13 de outubro.....	25
<b>Dia Nacional do Livro: série da TV Brasil encanta telespectador.....</b>	<b>26</b>
Recomendação da Ouvidoria.....	26
<b>Inversão de papéis em cobertura do governo.....</b>	<b>27</b>
O cidadão percebeu falhas e cobrou.....	27
<b>EBC no pódio:</b>	
Agência vence 7º Prêmio Ação pela Água.....	28
Caminhos da Reportagem fatura mais um prêmio com Cora Coralina.....	28
TV Brasil leva 7º Prêmio Abear de Jornalismo.....	28
Documentários da TV Brasil são selecionados para Festival Italiano...	29
Rádio Nacional: apresentadora é indicada ao WME Awards.....	30
TV Brasil recebe menção honrosa no 41º Prêmio Vladimir Herzog.....	30
EBC Play: finalista do Prêmio HDI - Iniciativa de TI ao cidadão.....	30

## **Contribuições do cidadão**

<b>Plataformas Web.....</b>	<b>31</b>
AGÊNCIA BRASIL.....	31
PORTAL EBC.....	33
<b>Rádios EBC.....</b>	<b>36</b>
<b>TV Brasil.....</b>	<b>40</b>

## ▶ Análises do Ombudsman

# Missão dada é missão cumprida

O exercício da crítica, como missão conferida por dispositivo legal à **Ouvidoria da EBC**, por vezes incomoda a gestão, a área finalística e a representação sindical. Mas é fundamental deixar claro que, na condição de pilar de governança e parceira da gestão, o que move esta **Ouvidoria** não é a prerrogativa de causar incômodo, mas a relevância das manifestações dos cidadãos e a determinação de – a partir das mensagens recebidas – contribuir para a melhoria dos conteúdos e serviços ofertados pela empresa.

Nesta linha, nosso objetivo é evitar que uma manifestação, ainda que solitária, seja desprezada nas análises de **Ouvidoria**. Isto explica a citação, no último relatório, da única demanda recebida sobre o discurso do Presidente da República na Assembleia da ONU.

### 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.”

Da mesma forma, esta **Ouvidoria** não poderia desconsiderar o fato de que, das 43 demandas sobre a grade de programação da **TV Brasil**, no período de um mês examinado pelo relatório passado, exatos 62,79% questionavam mudanças repentinas na emissora que tiraram da tela suas atrações preferidas.

Aliás, não é novidade o Relatório da Ouvidoria analisar a grade de programação da **TV Brasil** como um dos ativos de fundamental importância para a consolidação da audiência da emissora. Foi o que fizemos logo na abertura do [relatório de janeiro/fevereiro de 2019](#) (pág. 5). A primeira Análise do Ombudsman traz a nota “Previsibilidade da grade de programação”, precisamente como o “ativo” que ajudou a alavancar a audiência recorde de janeiro. Diz o texto:

**“Ligar a TV e saber que você encontrará a programação prevista, mais do que um conforto é um sinal de respeito ao telespectador. Em dois anos, a EBC ganhou a confiança do cidadão que acessou os conteúdos ofertados pelos vários veículos. Mas para fazer da sintonia das emissoras EBC um hábito, é imprescindível que haja previsibilidade na oferta desses conteúdos. Só é previsível a programação que tem data e horário fixos para ser levada ao ar. A exceção se faz ao bom jornalismo, que está sempre atento aos acontecimentos da hora.”**

Claro, portanto, que esta **Ouvidoria** vem mantendo coerência nas análises e sugestões feitas, tendo sempre, como ponto de partida, as manifestações do cidadão. Nem poderia ser de outra forma.

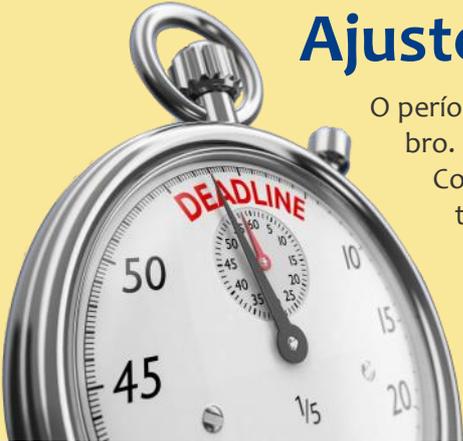


## Linguagem jornalística para atrair o leitor

Importante destacar que o Relatório da Ouvidoria é produzido por profissionais de comunicação e editado como um documento jornalístico de excelência. Trabalhamos com o cuidado duplo com a escrita e com os profissionais que fazem os veículos **EBC**. Ao mesmo tempo em que construímos títulos e textos atraentes, procuramos analisar produtos e conteúdos de forma responsável e respeitosa, sem expor o profissional eventualmente criticado. Ouvidorias anteriores faziam citações pessoais e, por vezes, impiedosas. Não é deste modo que trabalhamos agora.



Como o debate no Consad avançou inclusive sobre a publicação – ou não – do Relatório da Ouvidoria, salientamos aqui nossa nobre missão de **servir ao cidadão e à gestão da EBC** com nossas análises e contribuições. **Trabalhamos com e para a EBC. Ouvidoria** pressupõe diálogo. E dialogar com as diversas áreas e gestores da empresa – assim como com os leitores, telespectadores e ouvintes que se dirigem à **Ouvidoria** – é nosso exercício diário.



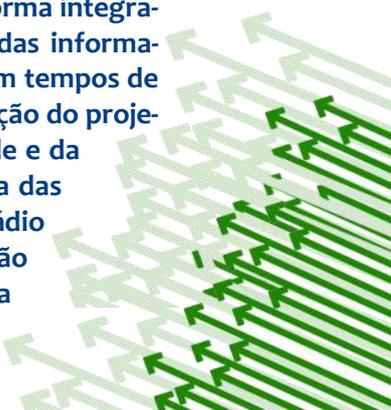
### Ajuste de cronograma

O período de análise deste relatório está fechado no mês de outubro. Sempre avançamos dez dias sobre o mês da reunião do Consad, com o intuito de atualizar ao máximo o material entregue aos conselheiros. Diante da antecipação das reuniões de novembro e dezembro, porém, as novas datas de entrega do documento coincidem com o período em que estaríamos concluindo o levantamento de dados. Desta forma, as próximas entregas desta **Ouvidoria** analisarão conteúdos de outubro e novembro.

## A força do conglomerado

A chave do sucesso do jornalismo da **EBC**, no que se refere à multiplicação da audiência em várias plataformas, é o aproveitamento máximo da força do conglomerado. Os veículos têm públicos diversos e o portal da **Agência Brasil** concentra a maior audiência da **EBC**. Não por acaso a força do conglomerado foi tema de nota desta **Ouvidoria** no segundo relatório deste ano, ali tratada como ativo do conjunto de veículos da empresa. Como a nota continua atual, vale a reprise:

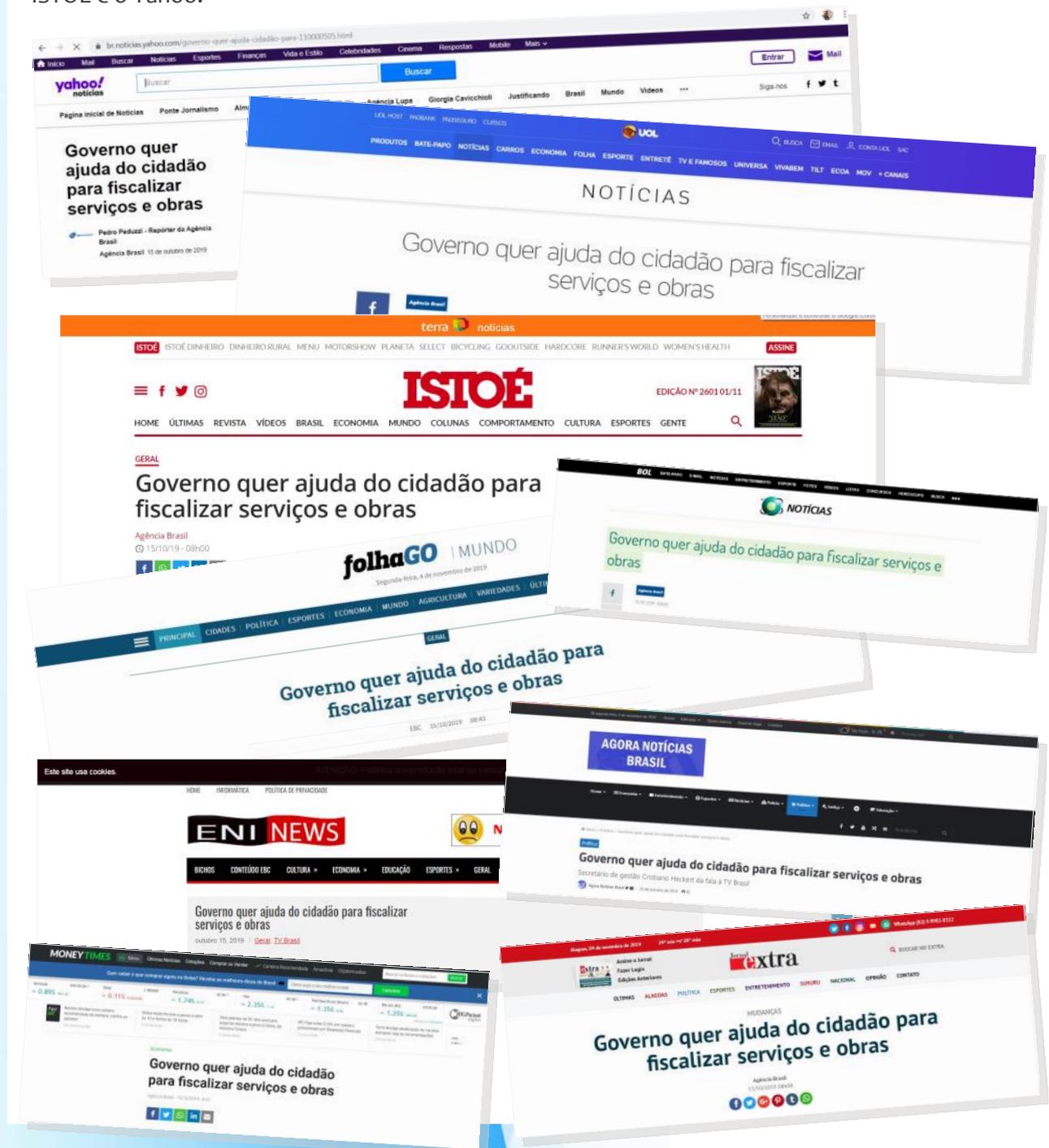
**“Rádios, agência, TVs e redes sociais devem atuar sempre de forma integrada, para melhor disseminar conteúdos, ampliando o alcance das informações e otimizando o uso de equipamentos e da mão de obra. Em tempos de fake news e corte de custos, inclusive o de pessoal, a reformulação do projeto do jornalismo da EBC pode e deve utilizar-se da credibilidade e da força das marcas mais conhecidas do conglomerado EBC. Uma das ideias a ser trabalhada é a integração da Agência Brasil e da Rádio Nacional no noticiário da TV Brasil, como também a participação dos demais veículos com seus conteúdos exclusivos no portal da Agência Brasil. Há repórteres preparados para executar esta tarefa multimídia, nos vários veículos.”**



# Agência multiplica alcance da TV

Foi um acerto a divulgação prévia, pela **Agência Brasil**, do programa *Brasil em Pauta*, da **TV Brasil**. Exibido às 22 horas do dia 15 de outubro, o programa trouxe entrevista com o secretário de Gestão do Ministério da Economia, Cristiano Heckert, sobre inovações que ampliam a transparência e o controle social dos gastos públicos. Na entrevista, o secretário contou que o governo procura ajuda do cidadão para fiscalizar serviços e obras públicas, via aplicativos que permitem acompanhar, em tempo real, transferências e aplicações dos recursos federais.

A reportagem da Agência foi amplamente repercutida. Uma rápida busca na internet identificou pelo menos uma dúzia de portais de notícias e sites de revistas e jornais que republicaram a matéria, chamando para a entrevista na **TV Brasil**. Entre eles, veículos de alcance nacional como o UOL, a ISTOÉ e o Yahoo.



# Veículos EBC valorizam disputa mundial entre atletas militares

Os **Jogos Mundiais Militares**, realizados em Wuhan, na China, reuniram atletas de 109 países, que disputaram 31 modalidades esportivas. A delegação brasileira, com 346 competidores, ficou em 3º lugar no ranking final, com 88 medalhas (21 ouros, 31 pratas e 36 bronzes). China e Rússia ficaram, respectivamente, em primeiro e segundo no quadro de medalhas.

A transmissão foi feita com exclusividade pela **TV Brasil**, após negociação com o Comitê Organizador da Competição. A **EBC** recebeu o sinal ao vivo, via satélite, da cerimônia de abertura do evento, além de ter acesso aos destaques diários via “nuvem” (espaço de armazenamento de arquivos digitais em rede). O Ministério da Defesa auxiliou na logística, viabilizando o envio do repórter esportivo Igor Santos e do cinegrafista Rodolpho Rodrigues, que produziram conteúdo para os diversos veículos **EBC**.

Com apresentação e narração dos profissionais da **Empresa Brasil de Comunicação**, as competições foram exibidas durante dez dias (inclusive nos finais de semana), em programas especiais da **TV Brasil**. Convidados participaram das transmissões, entre eles a historiadora e desportista da Força Aérea Raquel Motta, o ex-jogador de futebol e medalhista em 2011 Sergio Portella, o Capitão paraquedista Ernesto Castro, o atleta de pentatlo e orientação Capitão Zorzo, o Cabo judoca Sérgio Junior, e o treinador de atletismo Edilberto Barros.

Os programas esportivos da emissora (*Stadium* e *No Mundo da Bola*) repercutiram os Jogos e os noticiários (*Repórter Brasil*, *Brasil em Dia* e *Governo Agora*) acompanharam as disputas.



## WUHAN 2019

7th CISM Military World Games



## Produção rica em qualidade e quantidade

Os números da Gerência Executiva de Telejornalismo da Diretoria de Jornalismo dão a dimensão da grandiosidade da cobertura e do trabalho feito pelas equipes da **EBC**:



## No Mundo da Bola

### Presidente da EBC comenta Jogos Militares

Alguns destes números que traduzem o esforço e o sucesso da cobertura foram levados ao telespectador pelo próprio presidente da **EBC**, que participou, ao vivo, do programa esportivo *No Mundo da Bola*.



“Me deu um orgulho muito grande, da nossa televisão, cobrir os jogos do outro lado do mundo. O retorno foi muito bom. Conteúdo é o nosso cartão de visitas, com uma transmissão de qualidade e, acima de tudo, credibilidade.”

**Luiz Carlos Pereira Gomes, presidente da EBC**

# O público torceu e aplaudiu



Em 18 de outubro, a transmissão da cerimônia de abertura dos **Jogos Mundiais Militares** teve bom desempenho junto ao público, com pico de 1,71% e média de 0,52%, segundo a Coordenação de Análise, Pesquisa e Monitoramento de Audiência. As transmissões – ao longo dos dias – foram vistas ao menos por 1 minuto em mais de 360 mil domicílios no Rio de Janeiro, em São Paulo e no Distrito Federal.

## Cobertura multimídia



O endereço [ebc.com.br/jogosmundiais militares](http://ebc.com.br/jogosmundiais militares) organizou na web todo o conteúdo produzido pelas múltiplas plataformas da **EBC**. Além de reunir numa só página textos, áudios e vídeos, o endereço único facilitou a mensuração da audiência. A matéria “Brasil garante 3º lugar geral nos Jogos Mundiais Militares”, por exemplo, recebeu mais de 1,2 mil visualizações. Outro destaque é o texto “TV Brasil exhibe a cerimônia de abertura dos Jogos Mundiais Militares”, visto por mais de 1,1 mil internautas.

Na **Agência Brasil**, a tag Jogos Mundiais Militares agrupou **36 matérias** sobre o assunto, com destaque de acessos para o terceiro lugar do Brasil no quadro final de medalhas, com mais de mil visualizações. Os leitores puderam conhecer as **modalidades em disputa**, algumas tipicamente militares. É o caso, por exemplo, do pentatlo naval, que inclui a natação de salvamento, e o pentatlo aeronáutico, em que há prova de tiro com pistola de ar.

# Jogos Mundiais Militares na EBC engajam internautas



No **Twitter**, os perfis **TV Brasil**, **EBC Esporte** e **EBC na Rede** tiveram um total de 238.942 visualizações de conteúdos postados sobre os Jogos.

Já os perfis da **EBC** no **Facebook** alcançaram 236.238 impressões. Só a página da **TV Brasil** no Face foi responsável por 218.455 visualizações. A página do *Repórter Brasil* teve 8.723 impressões e o perfil **EBC na Rede** teve engajamento de 7.479 internautas.

O canal da **TV Brasil** no **YouTube** teve um total de 29.476 visualizações de vídeos dos Jogos no período da cobertura. Apenas as cerimônias de abertura e encerramento tiveram 9.931 visualizações. Outro vídeo de destaque foi o da medalha de ouro do vôlei feminino, com 4.591 acessos.

## #JogosMilitaresNaEBC

Nas redes sociais da empresa, a repercussão foi imediata. A hashtag **JogosMilitaresNaEBC** reuniu as postagens que elogiavam a exibição da solenidade.



## Aplausos nas redes sociais...

No **Facebook**, **YouTube** e **Twitter** da **TV Brasil** as manifestações foram constantes durante todos os dias da cobertura.

*“Parabéns pela excelente transmissão! É a TV Brasil conectando o Brasil ao mundo e conquistando cada vez mais o coração dos brasileiros.”*

**Jardel Batista**

*“Parabéns pela transmissão. Fiquei impressionada, pois é a primeira vez que assisti ao evento. Obrigada TV Brasil!”*

**Fernanda Carla Berti  
Araraquara/SP**

*“Fantástico! TV Brasil de parabéns.”*

**Vicente Sebastian**

*“Estou encantada com a qualidade da transmissão. Parabéns TV Brasil!”*

**Luciene  
Caratinga/MG**

*“Parabéns por esta magnífica cobertura.”*

**Mozart Souza**

*“Creio que, de coração aberto, podemos dar os parabéns para o nosso Brasil.”*

**Reginaldo Gasparino Silva**

*“Ótima transmissão da TV Brasil.”*

**Fernanda Guedes  
Manaus/AM**

*“Parabéns para os brasileiros pelas conquistas nos Jogos e parabéns para a TV Brasil pela cobertura.”*

**Alacrim de Pinho/MG**

*“Parabéns pela transmissão!”*

**Cassiano Lino - Niterói/RJ**

*“Encantada com a transmissão e com o desempenho dos nossos atletas militares.”*

**Maria Cecília Lourenço**

*“Assistindo por indicação de um amigo chinês. Estou amando a valorização cultural e esportiva.”*

**Juliana Martins Clovis  
Birigui/SP**

*“Parabéns pelos Jogos Mundiais Militares. Nossos atletas nos representaram com patriotismo, muita entrega e amor ao país.”*

**Abraao Santana  
Aracaju/SE**

*“Ótima transmissão. Estou acompanhando na TV e no YouTube.”*

**Leonardo Diniz**  
São Luís/MA

*“Parabéns pela transmissão. Nossas Forças Armadas são orgulho, seja nos campos de batalha ou nos campos do desporto.”*

**Rafael Barreto**

*“Parabéns a todos. Maravilhosa apresentação”*

**Eliane Rodrigues**

## ...e também no aplicativo

No aplicativo **WhatsApp** da equipe de web, as mensagens elogiando a nossa transmissão também foram frequentes.

*“Se a abertura dos Jogos Militares foi um espetáculo, o encerramento tá sendo um show. Parabéns para a delegação que representou o Brasil em todas as modalidades. E parabéns TV Brasil, por nos dar esse privilégio de estar conosco todos os dias.”*

*Parabéns TV Brasil, por nos dar esse privilégio de estar conosco todos os dias.”*

**Paulo Sérgio**  
Canaã dos Carajás/PA

*“Parabéns pela transmissão, que continue assim.”*

**Danilo**  
Salvador/BA

*“Parabéns por vocês estarem presentes nesse evento, levando aos lares essa beleza e a emoção dos nossos atletas.”*

**Dilson Pereira**  
Rio de Janeiro/RJ

## Boletins especiais para as Rádios EBC

O repórter da **TV Brasil** e colunista de esportes da **Agência Brasil**, Igor Santos, enviou, diretamente da China, 13 boletins especiais para as **Rádios EBC**. O material foi ao ar nos noticiários das emissoras **Nacional AM** e **FM do Rio de Janeiro** e **de Brasília**, como também nas Rádios **Nacional da Amazônia** e do **Alto Solimões**. Todos os informativos foram reproduzidos ao longo das três edições diárias do programa *Bate-Bola* e também na *Jornada Esportiva* – comentários feitos no intervalo das transmissões de jogos de futebol ou outros eventos desportivos.

Com matérias de 1 minuto e meio a 3 minutos e um texto ágil e leve, os informativos trouxeram notícias sobre as provas do dia, o desempenho das principais equipes, falas de atletas e técnicos brasileiros de todas as modalidades, além das premiações e entregas de medalhas. Desta forma, os ouvintes da Nacional puderam se manter atualizados sobre cada fase dos Jogos Mundiais Militares.

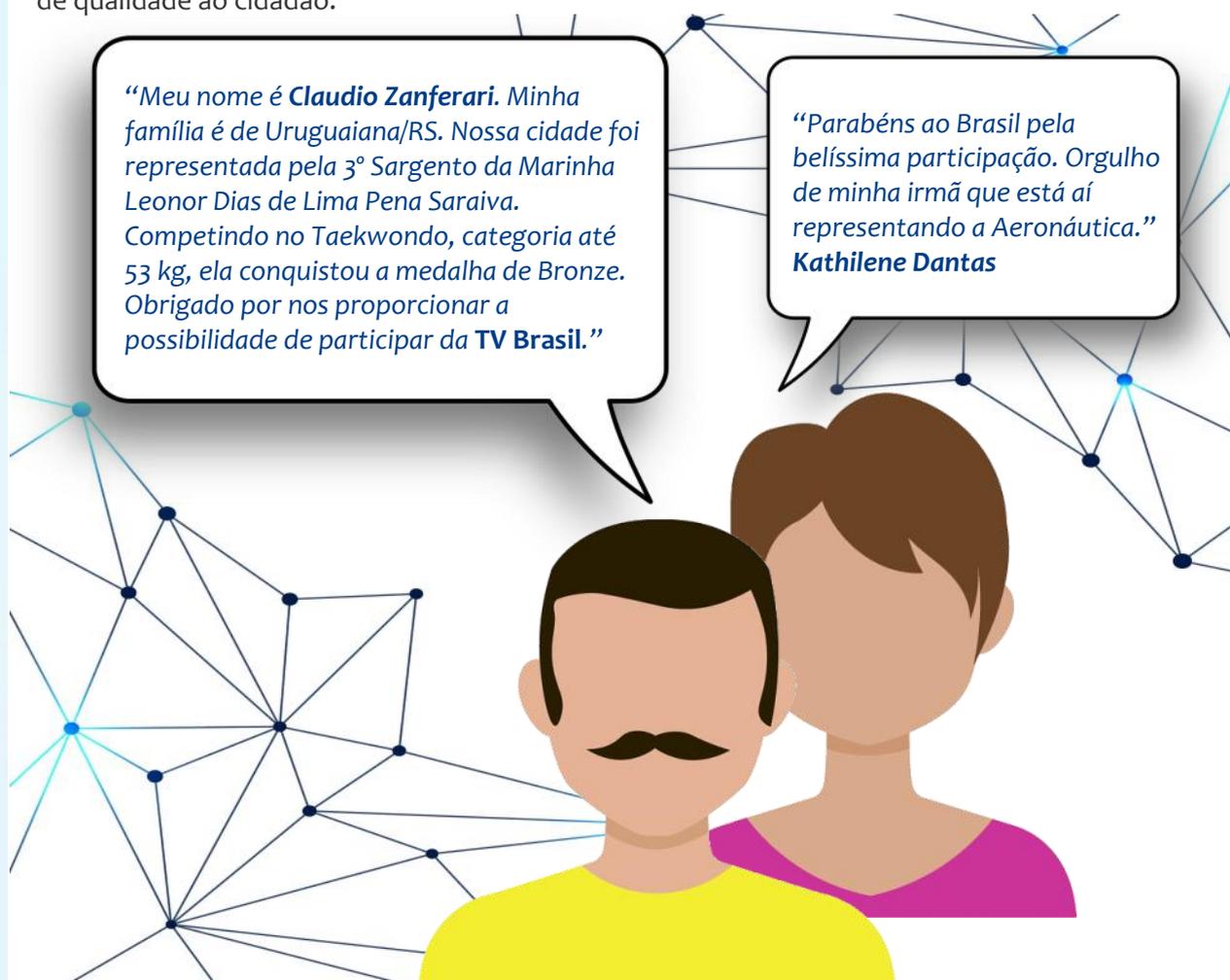


# EBC atende público ignorado pela mídia tradicional

Familiares dos atletas, que não encontravam nas emissoras comerciais uma cobertura adequada sobre os Jogos, sentiram-se atendidos pela **EBC** e pelo papel público da empresa, de levar conteúdo de qualidade ao cidadão.

“Meu nome é **Claudio Zanferari**. Minha família é de Uruguaiana/RS. Nossa cidade foi representada pela 3º Sargento da Marinha Leonor Dias de Lima Pena Saraiva. Competindo no Taekwondo, categoria até 53 kg, ela conquistou a medalha de Bronze. Obrigado por nos proporcionar a possibilidade de participar da **TV Brasil**.”

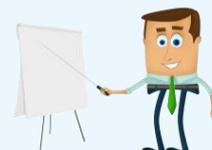
“Parabéns ao Brasil pela belíssima participação. Orgulho de minha irmã que está aí representando a Aeronáutica.”  
**Kathilene Dantas**



## Recomendação da Ouvidoria

A atenção dada pelos veículos **EBC** em todas as plataformas à cobertura dos Jogos Mundiais Militares ilustra bem o que é o papel desta empresa pública de comunicação no que diz respeito à previsão legal de “complementariedade”, em relação à programação das emissoras comerciais. Apesar da beleza e relevância do espetáculo esportivo e da importância do evento para a formação de atletas olímpicos, a mídia tradicional ignora ou passa ao largo dos Jogos Mundiais Militares.

Coube à **EBC** preencher esta lacuna, prestando um serviço exclusivo, diferenciado e de alta qualidade, que a mídia tradicional não trouxe. E o fez com excelência. Parabéns a todos os envolvidos na ousadia desta cobertura tão bem traduzida pelos números aqui apresentados.



# Demandas sobre os Jogos chegam à Ouvidoria

A **Ouvidoria da EBC** também recebeu manifestações do cidadão sobre os **Jogos Mundiais Militares**.

## Processo nº 00112.003352/2019-78

“Seria legal uma reportagem sobre o Tiro ao Prato, primeira vez da modalidade nos Jogos Mundiais Militares. Poucas pessoas têm conhecimento do esporte. É muito gratificante ter o oficial de carreira do Exército representando a modalidade.”



## Processo nº 00112.003354/2019-67

“Uma sugestão: divulgar melhor, com resultados de todas as categorias do evento.”



## Processo nº 00112.003350/2019-89

“A sugestão é que usem as redes sociais para informar a todos nós sobre os jogos de nossos militares, para que possamos assistir e torcer por eles.”



## Resposta

“Agradecemos o contato e informamos que todo o material produzido pelos veículos **EBC (TV Brasil, Agência Brasil e Rádios)** sobre os Jogos Mundiais Militares está disponível no site [ebc.com.br/jogosmundiaismitares](http://ebc.com.br/jogosmundiaismitares). Mensagens sobre o tema podem ser enviadas para o WhatsApp (61) 9 9292.3219. O assunto pode ser acompanhado ainda pelo Twitter [@ebcesporte](https://twitter.com/ebcesporte) ou [#JogosMilitaresNaEBC](https://twitter.com/JogosMilitaresNaEBC).”

# EBC na votação final da reforma da Previdência

Tema de relevância para o cidadão, a reforma da Previdência ocupou, em outubro, a pauta de discussões no Senado. **Agência Brasil, TV Brasil e Rádios EBC** cobriram a aprovação da Proposta de Emenda à Constituição (PEC) em segundo turno e informaram ao público detalhes do texto final.

No dia 22 de outubro, a matéria **Senado deve votar hoje, em segundo turno, a reforma da Previdência** foi publicada logo cedo pela **Agência Brasil**, para mostrar ao leitor que este seria o principal assunto daquela terça-feira.

A **Agência** acompanhou as discussões na Comissão de Constituição, Justiça e Cidadania (CCJ) do Senado, antes de o texto seguir para o plenário. O tema foi **destaque na página**, mas não manchete principal.



**PREVIDÊNCIA SOCIAL**

# Recomendação atendida

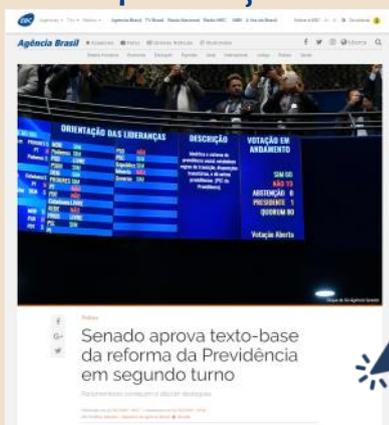


Um dos acertos da **Agência Brasil** veio na cobertura da fase de discussões no plenário, que começou por volta das 16h30. O texto, publicado às 16h32, trouxe logo no sublide o vídeo do YouTube no Senado com a transmissão ao vivo do debate e da votação. Com o título “Ao vivo: Senado inicia votação da Previdência em segundo turno”, a matéria foi manchete principal. O aviso “ao vivo”, publicado tanto na chamada da home quanto no título da **matéria**, atende a uma recomendação da **Ouidoria** seguida nesta cobertura. O ideal é que a medida seja incorporada à rotina em coberturas deste tipo.

À noite, a **Agência Brasil** publicou de pronto a aprovação da PEC, por 60 votos a favor e 19 contrários. Com o título “Senado aprova texto-base da reforma da Previdência em segundo turno”, a matéria, disponibilizada às 19h27, foi atualizada às 19h34 com áudio da **Rádio Nacional** e vídeo da **TV Brasil**. Ainda na noite do dia 22, a Agência acompanhou as discussões dos destaques.

No dia seguinte, foram ao ar textos com a conclusão dos destaques e um “entenda” para esclarecer os principais pontos da PEC ao leitor. Excelente prestação de serviço que mostrou, entre outros pontos, o que muda para o trabalhador urbano, servidor público, trabalhador rural, alíquotas progressivas e regras de transição.

## Aprovação



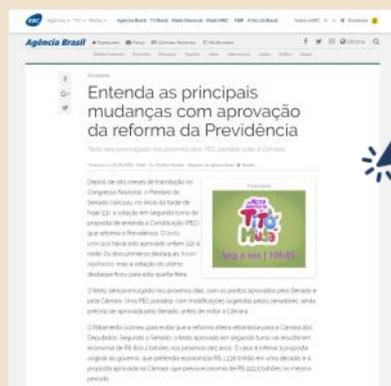
## Destaque



## Conclusão



## Entenda



## Leitor com olhar atento...

Uma **matéria** de “entenda” é sempre uma boa forma de prestar serviço e se aproximar do cidadão. O leitor da **Agência Brasil**, porém, é exigente, tem olhar atento, e não deixa passar nenhum deslize. Foi o que ocorreu com a matéria **Entenda as regras de transição da reforma da Previdência**. O internauta reclamou da inversão da idade mínima de aposentadoria para homens e mulheres.



### Processo nº 00112.003460/2019-41

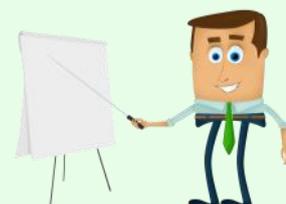
“Na matéria ‘Entenda as regras de transição da reforma da Previdência’, há um erro de interpretação e/ou digitação, invertendo a idade mínima para homens e mulheres se aposentarem, no seguinte texto: ‘Pela reforma de Previdência, os trabalhadores urbanos se aposentarão apenas a partir dos 65 anos para mulheres e 62 anos para homens’.”

### Resposta

“A **Agência Brasil** agradece o contato e informa que o texto foi alterado, de acordo com as observações do leitor. Acesse [aqui](#) a matéria corrigida.”

## Observações do Ombudsman

Assim como no primeiro turno da aprovação da reforma da Previdência no Senado, a **Agência Brasil** ficou devendo o voto a voto ao público. Ao não noticiar o posicionamento de cada parlamentar sobre o tema, a **Agência Brasil** deixa de cumprir seu papel na prestação de serviço ao cidadão eleitor. Importante lembrar que esta observação já foi feita pela **Ouvidoria** em vários relatórios anteriores. Indaga-se: Qual a dificuldade de incluir esta informação na rotina das coberturas de votações relevantes para o cidadão, se os dados ficam acessíveis nos sites da Câmara e do Senado? No caso do segundo turno da Previdência, o resultado do painel de votação foi publicado no [site do Senado](#) às 20h57. A foto do painel que ilustra a matéria da Agência não traz o voto a voto, apenas a orientação das lideranças. Orientações que dizem pouco, uma vez que, se os partidos não fecham questão, os parlamentares votam como querem.



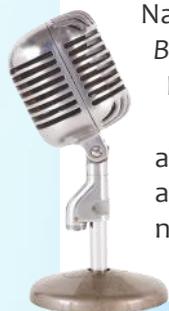
## Entradas ao vivo na Nacional e na TV

Na programação da **Rádio Nacional**, a aprovação do texto principal da reforma da Previdência em segundo turno foi veiculada no *Nacional Informa* das 21h, com entrada ao vivo da repórter direto do Senado. O ouvinte foi atualizado do placar da votação e dos destaques ao texto, que ficaram para apreciação no dia seguinte.

Além disso, a **Rádio Nacional** repercutiu o assunto, com notas do presidente Jair Bolsonaro, que da China comemorou a aprovação do texto, e do vice, general Hamilton Mourão. Em outra matéria, abordou a repercussão positiva no setor produtivo e as críticas das centrais sindicais à reforma.

Na **TV Brasil**, duas equipes revezaram-se nos vivos, direto do Senado. O *Repórter Brasil* mostrou como foi o dia e o trâmite final da PEC da Reforma da Previdência.

No dia seguinte, o telejornal continuou a cobertura, trazendo reportagem consolidada sobre a aprovação, com detalhes dos destaques. A TV trouxe, ainda, análise do apresentador e comentarista Adabelto Piotto sobre a aprovação da reforma e uma reportagem mostrando como o mercado financeiro reagiu aos acontecimentos no Senado e suas expectativas pela retomada de crescimento da economia.



# Enem é recorde de audiência nos veículos EBC

O Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) é sempre destaque nos conteúdos dos vários veículos **EBC**, nos relatórios de audiência e nas manifestações dos cidadãos à **Ouvidoria**. Apesar de as provas da segunda edição do Enem 2019 terem sido marcadas para os dias 3 e 10 de novembro, datas fora do prazo de análise deste relatório de outubro, a análise dos conteúdos envolvendo o exame são reveladoras da qualidade do serviço prestado e do planejamento da cobertura. O tema Enem sempre alcança audiência recorde nos vários veículos, em especial na web, dada a grande diversidade de serviços prestados pela **Agência Brasil** e pelo **Portal EBC**. A **TV Brasil** também fez um planejamento especial para a cobertura do Enem, inclusive com a criação de produtos específicos para atender ao público interessado no exame.



## EBC em 3º lugar no ranking de buscas do Google

Matérias sobre este assunto estão disponíveis no site da **Agência Brasil**, reunidas na [tag Enem](#) e com identidade visual específica.

Em relação à audiência, o dia 15 de outubro foi um dos destaques desta cobertura que antecedeu às provas do Enem, ultrapassando 120,2 mil visualizações e levando à **EBC** ao terceiro lugar no ranking de assuntos mais acessados no Google. A empresa ficou atrás apenas do UOL e do G1. Com mais de 38,2 mil visualizações, a matéria *Inep divulga hoje os locais de prova do Enem* foi a mais visitada nesta data. Após a divulgação dos locais de prova, título e texto foram atualizados para: [Cartões com os locais de prova do Enem já estão disponíveis](#).



No dia anterior, 14 de outubro, as matérias sobre Enem nas páginas da **EBC** alcançaram 14,5 mil visualizações. A mais acessada também teve como tema os locais de prova, mostrando assim a importância das informações como prestação de serviço. O texto *Inep divulga amanhã os locais de prova do Enem* registrou mais de 12 mil visualizações e levou a **EBC** novamente à lista de assuntos mais acessados no Google.

Além da **Agência Brasil**, a página [Questões Enem](#), desenvolvida pela **EBC**, serve de teste para os candidatos e agrada ao leitor, que elogia o serviço e vê no produto uma forma de se preparar bem para a prova.



Processo nº 00112.002987/2019-58

Portal EBC - Elogio

“Parabéns à **EBC** pela excelente qualidade no portal, notadamente no apoio dado a todos os brasileiros que estão se dedicando aos estudos para prestar a prova do Enem.”

# Matéria da Agência presta serviço ao cidadão

Para se ter uma ideia da interação entre público e **EBC**, em razão da cobertura jornalística do Enem, vale o destaque de que, só no dia 17 de outubro, a matéria [Enem 2019: saiba como recuperar a senha e cadastrar um novo e-mail](#) suscitou seis manifestações.

**Processo nº 00112.003303/2019-35**

**Agência Brasil - Solicitação**

*“Passei o dia tentando recuperar a senha de acesso. O e-mail, com a nova senha, não chega.”*

**Processo nº 00112.003303/2019-35**

**Agência Brasil - Solicitação**

*“Já fiz várias tentativas e não estou conseguindo recuperar a minha senha.”*

**Processo nº 00112.003307/2019-13**

**Agência Brasil - Solicitação**

*“Estou tentando entrar na página do participante do Enem e não estou conseguindo. Quero me informar sobre qual o local da prova e isso está impossível.”*

**Processo nº 00112.003308/2019-68**

**Agência Brasil - Solicitação**

*“Perdi minha senha e e-mail do Enem.”*

**Processo nº 00112.003309/2019-11**

**Agência Brasil - Solicitação**

*“Não estou conseguindo acessar a página do Enem. Gostaria de saber se tem como enviar o local da prova para o meu e-mail”*

**Processo nº 00112.003314/2019-15**

**Agência Brasil - Solicitação**

*“Gostaria que fosse feita a alteração do e-mail que consta no meu cadastro, que está incorreto. Logo, não consigo acessar a página do participante para ver meu local de prova. Preciso que este problema seja sanado para eu poder ter acesso.”*



## Dicas e informação na tela da TV Brasil

O programa diário *Plantão Enem*, novidade na programação, foi ao ar na semana que antecedeu o exame. Na atração, entrevistas com professores e alunos, matérias sobre curiosidades, dicas e informações importantes a respeito das provas.

Em cada edição, a apresentadora Carolina Rocha conversava – no estúdio – com convidados e mostrava reportagens sobre personagens e histórias relacionadas ao exame, com entradas ao vivo de outras localidades.



## Acessibilidade no programa Plantão Enem

O *Plantão Enem* teve como marca a acessibilidade. O intérprete Jhonatas Narciso fez a tradução simultânea de todo o conteúdo da atração para Libras, a Língua Brasileira

de Sinais. Segundo o Inep, Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira – responsável pelo Enem, dos mais de 5 milhões de inscritos, 50 mil pessoas solicitaram recursos de acessibilidade e atendimento especializado durante as provas.

Para os candidatos surdos, o Enem pode ser feito por meio de uma videoprova traduzida em Libras. As provas são realizadas em notebooks e os estudantes têm um tempo adicional de 120 minutos em cada um dos dias.

## Novo programa agrada audiência

Na segunda-feira, 28 de outubro, o *Plantão Enem* apresentou audiência de 0,41% no Rio de Janeiro. Já em Brasília, o índice foi de 0,46% - um dos melhores desempenhos do dia na praça, que apresentou uma média de 0,32%.



Os números de audiência da atração continuaram positivos no dia 31 de outubro. No Rio de Janeiro, o *Plantão Enem* teve boa média, com 0,28%. Em Brasília, a média de 0,56% ajudou no bom desempenho da emissora no mês.

## Interprogramas

Interprogramas – vídeos de menor duração inseridos durante a programação – também foram



veiculados na **TV Brasil**. As produções trouxeram recomendações e informes úteis para os estudantes.

## Ministro nas ondas da Nacional



Na **Rádio Nacional da Amazônia**, o destaque foi a entrevista do ministro da Educação, Abraham Weintraub, no programa *Nacional Jovem*, no dia 4 de outubro. Por mais de 23 minutos, ele detalhou toda a logística envolvida na aplicação do maior exame do país, com foco na Região Norte. O ministro ressaltou, entre outros pontos, os aspectos objetivos e técnicos das questões das provas deste ano.



Acesse [aqui](#) a entrevista.

O programa *Revista Brasília*, na **Rádio Nacional AM**, levou ao ar, no dia 28 de outubro, matéria de serviço sobre um aula gratuito, no Museu Nacional da República, além de divulgar o site *Questões Enem*, disponível no **Portal EBC**, e o perfil **EBC na Rede**.

# Petróleo no mar tem cobertura equilibrada

O óleo que atingiu diversas praias do Nordeste brasileiro foi uma das pautas de destaque nos veículos **EBC**. **Agência Brasil**, **TV Brasil** e as **Rádios EBC** entraram na cobertura para levar ao cidadão informações precisas e seguras sobre um dos maiores desastres ambientais ocorridos no país.

Os telejornais da **TV Brasil** acompanharam os desdobramentos do derramamento de petróleo que contaminou praias, afetou a vida marinha, prejudicou a economia local e preocupa as autoridades. Entre os assuntos destacados no *Repórter Brasil*, no *Brasil em Dia* e no *Governo Agora*, o avanço da mancha de óleo, as ações do governo federal para mitigar os danos ao meio ambiente, o trabalho de militares e de voluntários na limpeza das praias e as investigações para identificar e punir os responsáveis.

Destaque na cobertura do assunto foi a entrevista com Ilson Silveira, mestre em Oceanografia, PhD em Ciências da Terra. O cientista e professor do Instituto Oceanográfico da USP conversou com Moisés Rabinovici no programa *Um olhar sobre o Mundo* e explicou como foi possível rastrear a origem do óleo que contaminou as praias. O pesquisador afirmou, ainda, que as simulações feitas até o momento não permitem afirmar se o vazamento cessou. O programa aprofundou o tema e cumpriu o papel de informar, com precisão, o telespectador da **TV Brasil**.



## Agência Brasil destaca serviços

A prestação de serviços ao cidadão foi o foco da **Agência Brasil** na cobertura do tema. As matérias [Consumidor pode remarcar viagem a praias atingidas por mancha de óleo](#) e [Governo cria portal de informações sobre manchas de óleo](#), por exemplo, levam ao público dados importantes sobre o assunto. Reportagens sobre as investigações e a operação da PF em busca de suspeitos também foram veiculadas.

A tag [manchas de óleo](#) é uma das principais nas publicações. Chama a atenção, porém, a tag [manchas de óleo e litoral do Nordeste](#), que reúne apenas três matérias. O recomendável é separar as expressões em duas tags “manchas de óleo” e “litoral do Nordeste”.

Na **Rádio Nacional**, a emissora parceira Rádio Universitária do Recife reforçou a cobertura do assunto com informações do número de municípios atingidos e das ações para conter as manchas. A Nacional trouxe ainda falas do ministro do Meio Ambiente, Ricardo Salles, e de Cesar Coelho, engenheiro de Pesca do Projeto Tamar na Bahia.

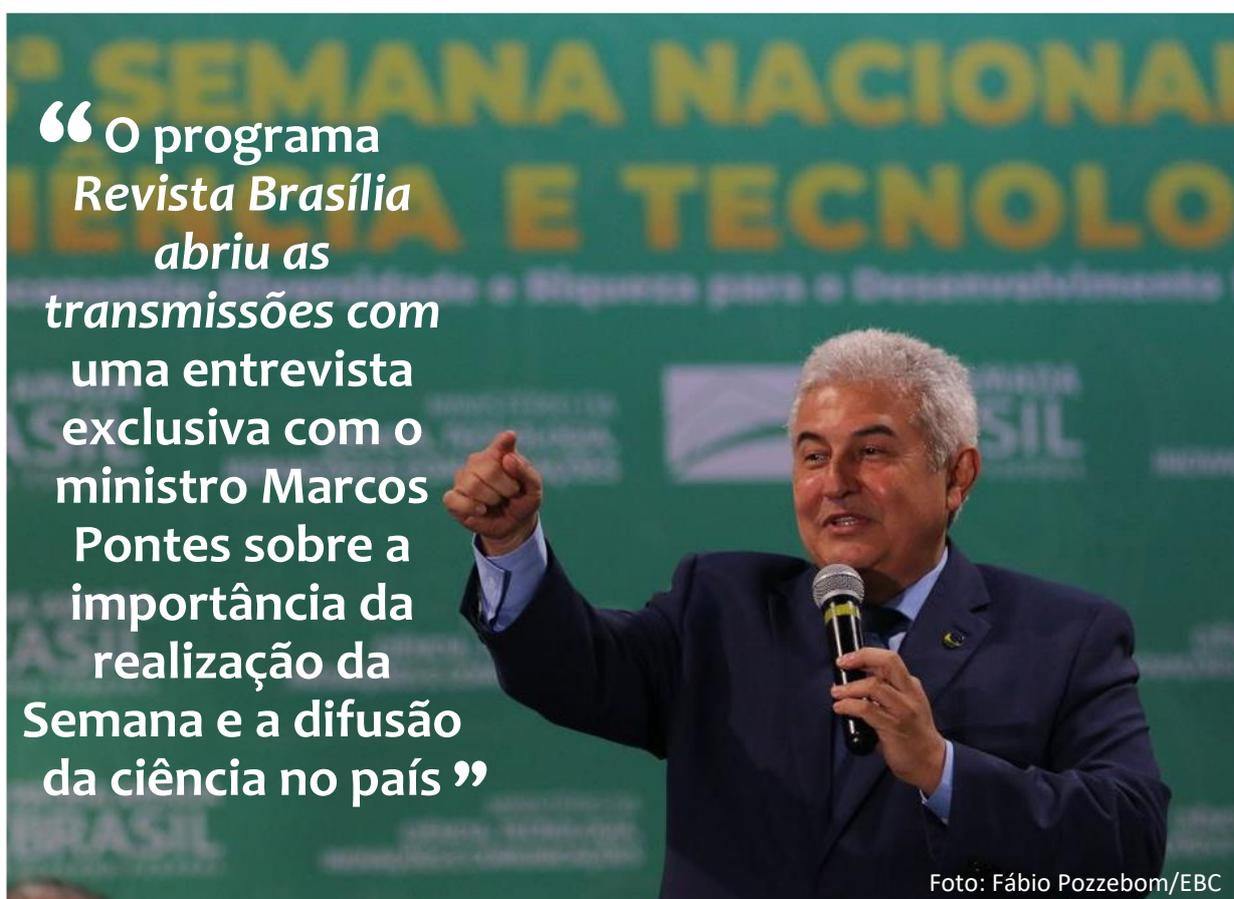


Acesse [aqui](#) a reportagem.



# Nacional AM brilha na Semana de Ciência e Tecnologia

A **EBC** acompanhou de perto a 16ª Semana Nacional de Ciência e Tecnologia, que aconteceu no final de outubro. Os veículos da Casa – **TV Brasil**, **Agência Brasil** e **Rádios EBC** – divulgaram o evento, que teve atividades em todo o país. O maior destaque na cobertura da Semana promovida pelo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações foi dado pela **Nacional AM de Brasília**.



“ O programa *Revista Brasília* abriu as transmissões com uma entrevista exclusiva com o ministro Marcos Pontes sobre a importância da realização da Semana e a difusão da ciência no país ”

Foto: Fábio Pozzebom/EBC

O programa *Revista Brasília* foi transmitido, ao vivo, em um estúdio montado no Pavilhão de Exposições do Parque da Cidade, local que concentrou as atividades da Semana na capital federal. Abrindo as transmissões, uma entrevista exclusiva com o ministro Marcos Pontes sobre a importância da realização da Semana e a difusão da ciência no país.

Pesquisadores, professores, cientistas, estudantes revezaram-se no estúdio da **Nacional**. Também passaram pelos nossos microfones representantes de várias instituições como o Museu de Astronomia e Ciências Afins do Rio de Janeiro; Centro Brasileiro de Pesquisas Físicas; Usina de Itaipu; Forças Armadas; Embrapa Agroenergia; Enciclopédia Britannica; Planetário de Brasília; Clube de Astronomia; Centro de Tecnologia Mineral; Instituto Brasília Ambiental; Museu de Astronomia do Rio; Programa CRC - Centro Móvel de Recondicionamento de Computadores do Ministério da Ciência e Tecnologia.

No encerramento da cobertura, visitantes e voluntários foram ouvidos pela **Rádio Nacional** e puderam falar do quanto foi positiva a experiência de conhecer, mais de perto, ciência e tecnologia aplicadas ao dia a dia.

# Locutor faz gol contra a EBC em narração desrespeitosa

No clássico Fla x Flu de domingo (20/10), o narrador, autointitulado “aquele que inflama a galera”, foi inadequado nos comentários e críticas que fez. Quem acompanhou a partida pelas ondas da Nacional ouviu o comentarista desferir ataques pessoais contra jogadores e técnico.

## 19h09

“É, Wellington Nem, você continua uma porcaria, Wellington Nem”,

“O Fluminense perdeu um gol feito também, com o prego do Wellington Nem”;



## 19h28

“Você não joga nada, e você ganha pra isso, Wellington Nem. Que coisa ridícula.”

Em outros lances ao longo do jogo, partiu para críticas pessoais ao artilheiro do Brasileirão, que não guardam relação alguma com o desempenho do atleta rubro-negro.

## 19h12

O Gabigol, como sempre, tumultuando. Ô cara chato! Ô mala! O Gabigol reclama. Se o Gabigol jogar metade do que ele pensa que joga, é Seleção Mundial”;

## 20h05

“E esse número 9 Flamengo – Gabigol – também é nojento: ele toda hora provoca, ele joga a torcida contra a arbitragem, ele faz a lambança e é impressionante. Todo jogo é isso”.

O técnico do Fluminense também foi alvo de ataques do comentarista, que não perdoou o gol contra.

## 20h40

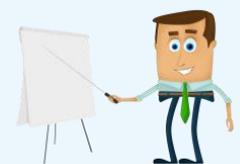
“Uma coisa aqui, cara, que eu espirro pra caramba, igual a uma alergia. Deve ser alergia a time ruim. Acho que eu tenho alergia a mau treinador, eu não paro de espirrar. Impressionante”.

## 20h42

“É outra coisa tenebrosa, esse tal de Gilberto”.

## Recomendação da Ouvidoria

Esta **Ouvidoria** lembra que o [Manual de Jornalismo da EBC](#), Capítulo 5, página 61, Item 8, cita como premissa da **EBC** na cobertura esportiva “oferecer ao público análises independentes, sem o elogio ou crítica fáceis”. Desta forma, embora tenha pleno direito a opiniões pessoais – inclusive sobre um ou mais jogadores de futebol – o profissional da **EBC** deve evitar emitilas durante as transmissões.



## Natureza Viva: onde brotam cartas



No ar pelas ondas da **Rádio Nacional da Amazônia**, o *Natureza Viva* destacou no dia 6 de outubro a alegria envolvida numa simples troca de cartas. A apresentadora Mara Régia leu algumas correspondências antigas e lembrou da época em que a leitura das cartas fazia parte da programação.

O humor regional da comedianta mineira Concessa foi usado para compor a narrativa. Na história, Concessa troca correspondência com sua amiga Jandira e conta o carinho envolvido ali.

O resultado desta edição do *Natureza Viva*? A linda carta recebida de uma leitora do Rio de Janeiro, dias depois do programa.

*“Escrever uma carta a um amigo é como lhe fazer uma visita. O Natureza Viva é o meu domingo, é como acordar, se espreguiçar: simplesmente faz parte. O que mais gosto no Natureza Viva? Esta incrível capacidade de agregar, de aproximar, de eliminar barreiras culturais e geográficas.”*

Assinado: Marta Martelo Jacob

## Destques do Ibope

### Quarta-feira, 09/10/2019 - uma data para se recordar

Tanto **Rio de Janeiro** quanto **Brasília** apresentaram desempenhos de destaque, com mais de meio ponto de média até meia-noite.

No **Rio**, a **TV Brasil** teve 0,51% de audiência média, a maior do ano, e 01:12:01 de **Tempo Médio de Visualização** – o **4º maior do ano** e **8º maior da série histórica desde 2001**. Entre os domicílios que só acessam canais abertos, a **TV Brasil ficou em 4º lugar na média**, de 6h e às 18h. Todos os programas após o *TV Brasil Animada Especial* tiveram audiência maior do que vinham alcançando: *Repórter Visual* (0,54%), *Sem Censura* (0,57%) e *Cenário Econômico* (0,42%).

Em **Brasília**, a audiência média foi a 5ª maior do ano: 0,77%, marca que colocou a **TV Brasil em 4º lugar**, superando emissoras tradicionais por mais de 30% do tempo. *TV Brasil Animada* chegou a marcar **2,39% de pico**. *Sem Censura* alcançou média de 0,41% e *Fique Ligado* marcou 0,38% de média.



# Público aprova estreia de nova faixa em 13 de outubro

A partir de 13 de outubro, a **TV Brasil** passou a exibir, no início das noites de domingo, a faixa *Domingo Descobertas*. Dedicada a mostrar belezas naturais, históricas e culturais do Brasil e do mundo, a nova faixa dominical das 17h30 às 21 horas exibe as séries *Fortes do Brasil*, *Parques do Brasil*, *Faróis do Brasil*, *O Brasil Visto do Céu* e *As Estações do Nosso Planeta*. Relatório da Coordenação de Análise de Audiência mostra que o *Domingo Descobertas* estreou agradando ao público.

No **Rio de Janeiro**, *As Estações do Nosso Planeta* teve 0,51% de média, o *Parques do Brasil*, 0,49% e o *Faróis do Brasil* 0,37%. Em **São Paulo**, *As Estações do Nosso Planeta* manteve-se no patamar de 0,21%, contribuindo para elevar a média da praça.

No domingo seguinte, 20 de outubro, a nova faixa também foi destaque do relatório da Coordenação de Análise de Audiência. No **Rio de Janeiro**, o Ibope registrou *Brasil Visto do Céu* e *As Estações do Nosso Planeta* com média de 0,41%, *Fortes do Brasil* com 0,32%, *Faróis do Brasil* com 0,27%.

## 17/10/2019, quinta-feira

O **Rio de Janeiro** apresentou bom desempenho durante todo o dia. O *Repórter Visual* teve 0,60% de média, *TV Brasil Animada Especial* atingiu 0,47% e o *Brasil em Dia* alcançou 0,40%.

Em **Brasília**, o *TV Brasil Animada Especial* manteve **1,01% de média**, o *Brasil em Dia*, 0,40%, e o *Fique Ligado*, 0,47%.

Em **São Paulo**, a **programação noturna foi mais uma vez a melhor performance do dia**. *Galápagos* teve 0,19% de audiência média, *Fique Ligado* e *Repórter Brasil Noturno* mantiveram 0,15% e *Fortes do Brasil* 0,14%.

## 19/10/2019, sábado

No **Rio de Janeiro**, o *Programa Especial* destacou-se com média de 0,56%, o *Cine Retrô Vespertino* com 0,44% e o *Brasil Caipira*, com 0,28%.

## 20/10/2019, domingo

Em **Brasília**, uma sequência de programas registrou bons desempenhos: **TV Brasil Animada** teve 0,71%, **Partituras** teve 0,53% e **Futurando** teve 0,37%.

## 30/10/2019, quarta-feira

Em **Brasília**, o *Stadium* teve média de 0,92%, *Fique Ligado* 0,87%, *TV Brasil Animada Especial* 0,57% e *Sem Censura* 0,41%. Durante o *Cine Nacional*, a **TV Brasil alcançou a 3ª posição**.

Em **São Paulo**, o *Repórter Brasil* com 0,16% de média e o *Stadium* com 0,13% tiveram bons desempenhos para a praça.



# Dia Nacional do Livro

## Série da TV Brasil encanta telespectador



[Acesse aqui a série de reportagens exibida pelo Repórter Brasil](#)

Personagens e especialistas bem-selecionados. Entrevistas bem-conduzidas. Imagens bem-captadas. Trilha sonora que enriqueceu o conteúdo. Material bem-finalizado. Pauta, produção, reportagem, cinegrafia, edição, finalização e exibição do conteúdo. Todos os elos da cadeia produtiva do jornalismo televisivo funcionaram de forma impecável.

Na tela, a série sobre o Dia Nacional do Livro, exibida pelo *Repórter Brasil*. Em cada episódio, o amor pela literatura, o cuidado com os livros e a esperança de dias melhores conquistados graças à leitura. A série, de apenas três capítulos, mostrou que a paixão pelas letras pode, sim, mudar as pessoas. E as pessoas mudam o mundo.

Processo nº 00112.003099/2019-52

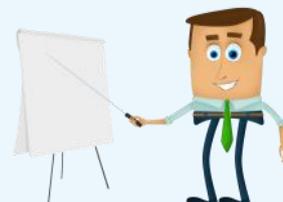
“Amo a TV Brasil. Parabéns.”

## Recomendação da Ouvidoria

O conteúdo da série sobre o Dia Nacional do Livro foi postado na página da **TV Brasil** na internet. Bom para que os internautas tenham acesso às informações. O problema é que as múltiplas tags das três reportagens (postadas em links diferentes) são concorrentes, não conversam entre si e dispersam o material.

A primeira reportagem tem as seguintes tags: Dia Nacional do Livro, Biblioteca, Biblioteca Brasileira Guita e José Mindlin. A segunda reportagem tem as seguintes tags: Dia do Livro, Livro. A terceira reportagem tem as tags: Dia do Livro, Leitura, Literatura, Livros. Ou seja, apenas uma tag se repete nas três postagens da série, as demais não linkam o conteúdo, o que dificulta a busca pelas reportagens.

Esta **Ouvidoria** já trouxe recomendação sobre este assunto e voltou ao tema em mais de um relatório. As tags ou palavras-chave resumem e categorizam o conteúdo para facilitar a procura e otimizar os acessos em mecanismos e sites de busca. Mas no caso de uma série, o internauta só consegue juntar os capítulos se as mesmas tags forem repetidas em todas as postagens. Ficam, mais uma vez, a recomendação e o alerta!



# Inversão de papéis em cobertura do governo

A ausência de repórter da **EBC** na cobertura da viagem presidencial talvez explique o porquê da asertividade do G1, que acabou divulgando melhor do que a **Agência Brasil** os avanços do governo brasileiro na negociação com os sauditas.

Os repórteres que assinam a matéria do G1 viajaram e fizeram a cobertura de lá. A **EBC**, não.



## Brasil e Arábia Saudita fecham parcerias para investimentos

**Fundo saudita poderá aplicar em projetos de até US\$ 10 bi**

Publicado em 29/10/2019 - 17:26

Por Agência Brasil - Brasília

O Brasil e a Arábia Saudita fecharam parcerias em investimentos que podem resultar no desenvolvimento de projetos de até US\$ 10 bilhões, benéficos para os dois países.



## Fundo soberano da Arábia Saudita anuncia investimento de até US\$ 10 bilhões no Brasil

Ainda serão definidas pelos dois países as áreas que receberão o investimento, disse o ministro Ernesto Araújo (Relações Exteriores). Intenção é assinar acordo de simplificação de visto para turismo e negócio com os sauditas.

Por Delis Ortiz e Nilson Klava — Riad, Arábia Saudita

29/10/2019 15h34 Atualizado há uma hora

# O cidadão percebeu falhas e cobrou

O leitor da **Agência Brasil** é exigente e está habituado a procurar o veículo quando quer acompanhar, com segurança e em detalhes, coberturas envolvendo ações do presidente e do conjunto do governo federal com repercussão sobre a vida do cidadão brasileiro.

Foi assim, na visita oficial da comitiva presidencial aos Emirados Árabes. Como não encontrou o que esperava, o internauta dirigiu-se à **Ouvidoria** para reclamar.

## Processo nº 00112.003456/2019-82

*“Reportagem muito curta. Superficial. Praticamente, só o título e fotos! Poderia ter feito um texto maior, com detalhes da viagem do presidente.”*

## Resposta

*“Agradecemos a manifestação. Informamos que, infelizmente, a **Agência Brasil** não tem equipe de reportagem acompanhando a viagem do presidente Jair Bolsonaro, o que impossibilita a realização de uma cobertura mais ampla. Estamos acompanhando a viagem por meio de redes sociais e comunicados à imprensa disponibilizados pela Secretaria de Comunicação da Presidência da República.”*



# EBC no pódio

## Agência vence 7º Prêmio Ação pela Água



Com a reportagem *Água é considerada boa em apenas 6,5% dos rios da Mata Atlântica*, da repórter Camila Boehm e edição de Talita Cavalcante, a **Agência Brasil** venceu o 7º Prêmio Ação pela Água. Vencedor na categoria reportagem jornalística em veículo impresso e/ou digital, o conteúdo produzido por ocasião do Dia Mundial da Água, celebrado em 22 de março, revela que os rios estão perdendo lentamente a capacidade de abrigar vida, abastecer a população e promover saúde e lazer para a sociedade. A reportagem trouxe o balanço das análises feitas nos 220 rios de 103 municípios abrangidos pela Mata Atlântica em 17 estados. Os dados constam do relatório “O Retrato da Qualidade da Água nas Bacias da Mata Atlântica”, divulgado pela Fundação SOS Mata Atlântica.

### Caminhos da Reportagem fatura mais um prêmio com Cora Coralina

“No rastro da poesia, no Caminho de Cora”, episódio do programa *Caminhos da Reportagem*, venceu na categoria “Mídia” o Prêmio Braztoa de Sustentabilidade 2019/2020. A equipe percorreu mais de 300 quilômetros do Caminho de Cora Coralina, no interior do estado de Goiás. Além de exibir as belezas do trajeto, a reportagem mostra como o novo percurso tem impactado a vida dos moradores de pequenos municípios.

Promovido pela Associação Brasileira das Operadoras de Turismo, esta edição do prêmio teve 180 inscritos. O *Caminhos da Reportagem* trouxe para a **EBC** um selo e um troféu reconhecido pela Organização Mundial do Turismo, a ONU Meio Ambiente e o Ministério do Turismo.



### TV Brasil leva 7º Prêmio Abear de Jornalismo

A equipe de jornalismo da **TV Brasil** foi vencedora do 7º Prêmio Abear de Jornalismo, na categoria Competitividade, pela série de reportagens “Mudanças na Aviação”, veiculadas no *Repórter Brasil*. Além de vencerem nesta categoria, os jornalistas da **TV Brasil** ainda concorreram ao Grande Prêmio Abear, mas a premiação foi divulgada em data posterior ao fechamento deste relatório.

A iniciativa é um reconhecimento da Associação Brasileira das Empresas Aéreas (Abear) por reportagens que contribuem para esclarecer como o setor aéreo move o Brasil. A série *Mudanças na Aviação* explicou em quatro reportagens as transformações que vêm sendo realizadas no Setor Aéreo brasileiro ao longo dos últimos anos, com abertura de mercado para companhias estrangeiras, ampliação da infraestrutura aeroportuária e privatização de aeroportos e a instituição de novos modelos de negócio no Setor, com as empresas *low cost*.

## Documentários da TV Brasil são selecionados para Festival Italiano

Os documentários “Folia de Reis” e “Luthiers, mãos que soam a vida”, produzidos pela **TV Brasil**, foram selecionados para mais um festival internacional: o Fiorenzo Serra Film Festival, em Sassari, na Itália.

Cada uma das produções já acumula quatro indicações para festivais. Ambos foram indicados para o “First-Time Filmmaker Sessions” e para o “The Lift-Off Sessions”, promovidos pelo Pinewood Studios, no Reino Unido. O documentário *Folia de Reis* também foi indicado para a 7ª Mostra de Curtas Araçá, na cidade de São Mateus (ES) e *Luthiers, mãos que soam a vida*, para o “Montgomery International Film Festival”, em Maryland, Estados Unidos.



Com três episódios de 26 minutos cada, *Luthiers - mãos que soam a vida* conta a história dos artistas que estão por trás dos instrumentos que brilham nos palcos, os luthiers. O documentário mostra o processo criativo dos artesãos, o amor pelo ofício e a relação com a natureza.



A produção, de 24 minutos, mostra os bastidores da Folia de Reis, celebração de origem portuguesa que se tornou tipicamente brasileira ao incorporar influências das culturas africana e indígena. Além de mostrar personagens que fazem parte da folia, o documentário traça o caminho de histórias e emoções que mantêm viva essa tradição centenária que é considerada patrimônio imaterial em várias regiões do país.

## Rádio Nacional Apresentadora é indicada ao WME Awards



Isabela Azevedo | Divulgação Rádios EBC

Isabela Azevedo, apresentadora e roteirista do programa da **Rádio Nacional** *Na Trilha da História*, foi indicada ao Women's Music Event Awards (WME Awards). A premiação é dedicada às mulheres do universo musical e conta com 16 categorias. Isabela concorre na categoria "Melhor Radialista", que será avaliada por um júri técnico.

O *Na Trilha da História* mescla música e história. Toda semana um entrevistado fala sobre um período ou personagem histórico, e a conversa é intercalada com músicas sobre o tema.

## TV Brasil recebe menção honrosa no 41º Prêmio Vladimir Herzog



Caminhos da Reportagem, O Paciente Invisível

O *Caminhos da Reportagem* recebeu menção honrosa no "41º Prêmio Vladimir Herzog 2019", com o episódio *O Paciente Invisível*, que mostra os altos índices de suicídio entre a população indígena.

O Prêmio Vladimir Herzog reconhece, homenageia e premia jornalistas que contribuem para a promoção dos Direitos Humanos e da Democracia. Nessa edição, 692 trabalhos foram analisados nas categorias Arte, Fotografia, Produção Jornalística (texto), Produção Jornalística (vídeo), Produção Jornalística (áudio) e Produção Jornalística (multimídia).

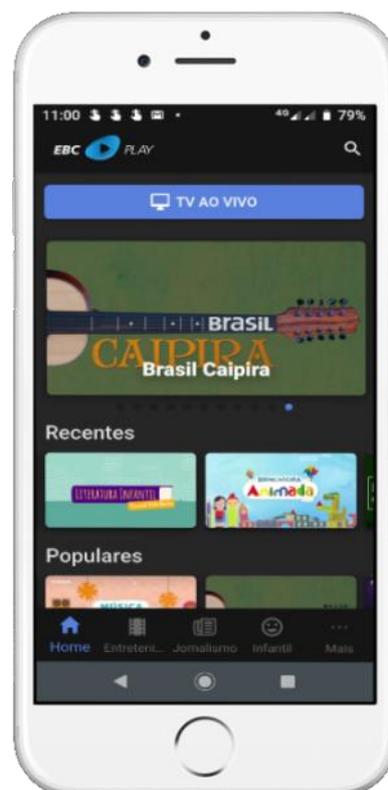
## EBC Play

### Finalista do Prêmio HDI - Iniciativa de TI ao cidadão

O aplicativo **EBC Play** foi um dos três finalistas do "Prêmio HDI - Iniciativa de TI ao cidadão". Além do aplicativo, participaram da disputa o projeto de "Registro de Software" (e-software), do Instituto Nacional da Propriedade Industrial, e o "Meu CadÚnico", do Ministério da Cidadania.

Pelo **EBC Play** é possível assistir ao vivo à programação dos canais da **TV Brasil**. O app disponibiliza - gratuitamente - várias produções 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.

O **EBC Play** está disponível para as plataformas Android e iOS.



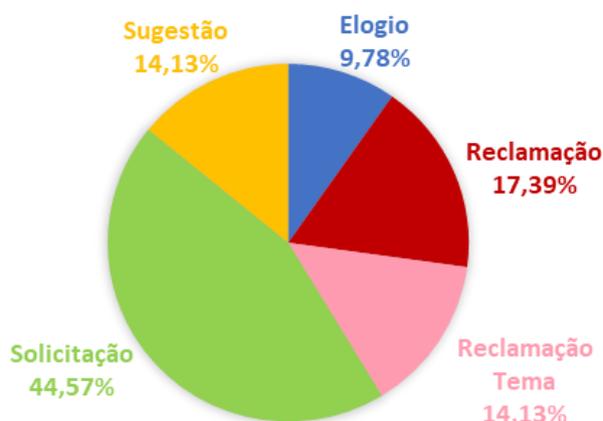
# ▶ Contribuições do cidadão

## Plataformas Web

### AGÊNCIA BRASIL

Os leitores da **Agência Brasil** enviaram à **Ouvidoria** 92 demandas em outubro, resultando em um aumento de 6,98% em relação ao mês anterior.

Manifestação	Quantidade
Elogio	9
Reclamação	16
Reclamação - Tema	13
Solicitação	41
Sugestão	13
<b>Total</b>	<b>92</b>



As solicitações responderam por quase metade de todos os tipos de manifestações, ao somar 44,57%. Muitas dessas demandas não mantiveram relação com os produtos dos veículos **EBC**. Como este mês antecedeu as provas do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) e a **Agência Brasil** publicou dezenas de matérias sobre o assunto, diversas solicitações decorreram de questões de acesso à informação no site do Instituto Nacional Anísio Teixeira (Inep), responsável por aplicar as provas do Exame. Todos os questionamentos foram repassados ao Inep.

#### Processo nº 00112.003314/2019-15

“Gostaria que fosse feita a alteração do e-mail que consta no meu cadastro que está incorreto. Preciso que este problema seja sanado para eu poder ter acesso ao local de prova do Enem.”

#### Processo nº 00112.003289/2019-70

“Não recebi a nova senha, e meu e-mail está correto. O que eu faço?”

#### Processo nº 00112.003309/2019-11

“Não estou conseguindo acessar a página do Enem. Gostaria de saber se tem como enviar o local da prova para o meu e-mail.”

#### Resposta

“A **EBC** agradece o contato e informa que sua manifestação foi enviada para conhecimento e apreciação da **Agência Brasil**. Além disso, foi encaminhada para a Ouvidoria do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), por meio do sistema Fala.Br, com o número de protocolo de cada processo. Informamos que a **Ouvidoria** da **Empresa Brasil de Comunicação** está apta a responder apenas a reclamações, elogios, críticas e sugestões sobre o jornalismo e a programação de nossas emissoras e agências de notícias.”

## Reclamação

As reclamações aparecem em seguida, com 17,39%. Duas delas se referem a um erro de grafia, que o leitor da **Agência Brasil** observou e se manifestou de pronto. O erro foi corrigido imediatamente.

### Processo nº 00112.003391/2019-75

*“Na matéria ‘Caminhão é encontrado no Reino Unido com 39 pessoas mortas’ tem um erro de digitação. A palavra carroceria está escrita com SS quando na verdade é com C.”*

### Processo nº 00112.003392/2019-10

*“No lide do texto ‘Caminhão é encontrado no Reino Unido com 39 pessoas mortas’ está escrito carrosseria, com dois ‘s’. O correto é com ‘c’.”*

### Resposta

*“A **Agência Brasil** agradece o contato e informa que o erro foi corrigido, de acordo com a observação do leitor. Segue o link <http://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2019-10/caminhao-e-encontrado-no-reino-unido-com-39-pessoas-mortas>”*

## Elogio

Os elogios correspondem a 9,78% das demandas. Os leitores gostaram e agradeceram o trabalho da **Agência**, especialmente em razão da forma como o tema consumo de drogas entre jovens foi abordado na matéria.

### Processo nº 00112.003246/2019-94

*“Excelente a matéria ‘Guia alerta sobre consumo precoce de bebidas alcoólicas entre jovens!’ No passado, havia muito mais movimentações, palestras e conscientização sobre as consequências do uso de drogas lícitas e ilícitas. Essa pauta de comunicação e orientação nos colégios públicos e privados deveria ser prioridade e obrigatoriedade disciplinar pelo MEC. As autoridades, a população e os meios de comunicação devem se movimentar enquanto é tempo. Obrigada pela matéria!”*

### Processo nº 00112.003480/2019-11

*“Excelente conteúdo. Mantenham foco nas políticas públicas de saúde.”*

### Processo nº 00112.003478/2019-42

*“Gostei muito do conteúdo da notícia. Parabéns!”*

Elogios também aparecem embutidos em outros tipos de manifestações. Ao enviar uma sugestão à **Ouvidoria**, o leitor enaltece a cobertura do assunto pela **Agência Brasil**.

### Processo nº 00112.003264/2019-76

*“Em relação à reportagem ‘Total médio de anos de estudo cresce no Brasil, diz pesquisa do IBGE’, tenho as seguintes observações: **Positivo - foi a publicação mais completa que vi sobre esse assunto, parabéns por isso.** Negativo - a manchete é inútil, não importa de fato o tempo de estudo, mas o aproveitamento deste. Seria muito mais relevante citar dados sobre o analfabetismo funcional, por exemplo. Felizmente, a publicação não se ateve apenas ao título e citou mais dados da pesquisa e fontes importantes. **Parabéns!**”*

**Resposta**

“Agradecemos a manifestação. Como aponta o leitor, a matéria apresenta vários dados relevantes relacionados à educação. Na ocasião, o editor responsável pela publicação e revisão final do texto optou por destacar um dado mais abrangente, que é média de anos de estudo da população brasileira.”

**Mapeamento das Contribuições**

Ranking Subassuntos	Quantidade
Tema do conteúdo	59
Qualidade do conteúdo/serviço	22
Edição	4
Pauta	3
Pronúncia/gramática/ortografia	2
Disponibilização de conteúdo	1
Relevância/isenção	1
<b>Total</b>	<b>92</b>

Como resultado das manifestações enviadas em decorrência das provas do Enem, a editoria de Educação foi líder em demandas. Ao todo, 42% das manifestações trataram de assuntos relacionados à educação.

Ranking Editoria	Quantidade
Educação	35
Política	9
Economia	8
Geral	8
Internacional	7
Direitos Humanos	5
Saúde	4
Esportes	4
Justiça	3
<b>Total</b>	<b>83</b>

**PORTAL EBC**

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** 21 contribuições, de acordo com a tabela e o gráfico abaixo:

Manifestação	Quantidade
Elogio	3
Reclamação	1
Reclamação - Tema	1
Solicitação	14
Sugestão	2
<b>Total</b>	<b>21</b>



As solicitações foram responsáveis por 66,67% das demandas. Os elogios aparecem em seguida, com 14,29%.

#### Processo nº 00112.003472/2019-75

*“Sou aluna de Relações Públicas da Faculdade Cásper Libero. Eu e meu grupo estamos fazendo um trabalho para a matéria de Antropologia sobre as crianças que vivem nas ocupações. Pesquisando sobre o assunto, achei um site de vocês sobre algumas ocupações de São Paulo (link: <http://www.ebc.com.br/vidaemocupacao>). Gostaria de saber se teria a possibilidade de entrar em contato com quem fez as visitas a esses lugares e se haveria como me ajudar a fazer uma visita também para uma pesquisa de campo.”*

#### Resposta

*“A Agência Brasil agradece a manifestação e informa que contato pode ser feito diretamente com a própria repórter que produziu o especial, pelo e-mail [fernanda.cruz@ebc.com.br](mailto:fernanda.cruz@ebc.com.br).”*

## Elogio

#### Processo nº 00112.003336/2019-85

*“A cobertura da EBC tem melhorado bastante, não apenas pelo conteúdo, como também nos textos. Parabéns a todos. Muito sucesso, sempre!”*

Um outro elogio referiu-se a uma matéria sobre o ensino cívico-militar, publicada no site da **TV Brasil**.

#### Processo nº 00112.003356/2019-56

*“Parabéns pela iniciativa! Gostaria de elogiá-los por essa ação tão importante pra o progresso da educação no Brasil. Isso é ‘ordem e progresso!’*

### Mapeamento das Contribuições

Ranking Subassuntos	Quantidade
Tema do conteúdo	8
Qualidade do conteúdo/serviço	6
Disponibilização de conteúdo	3
Oferta de conteúdo/serviço	1
Aplicativos	1
Parcerias	1
Visitação/contato	1
<b>Total</b>	<b>21</b>

Neste mês de outubro, assim como a **Agência Brasil**, o **Portal EBC** também recebeu demandas de inscritos no Enem que tiveram problemas de acesso a informações para fazer as provas. Das oito manifestações a respeito do tema conteúdo, 50% foram de candidatos solicitando dados do exame e auxílio para descobrir o seu local de prova.

#### Processo nº 00112.003219/2019-11

*“Gostaria de ver minha nota do Enem, mas não consegui. Foi em 2015. Como faço?”*

**Processo nº 00112.003390/2019-21**

*“Na segunda prova, do dia 10, há tolerância em sala de aula caso termine antes, ou é obrigatório ficar até o fim?”*

**Processo nº 00112.003395/2019-53**

*“Não aparece para mim o cartão de confirmação para saber o local de prova. Por favor, ajudem-me!”*

**Protocolo nº 00112.003512/2019-89**

*“Não consigo ter acesso ao e-mail com a recuperação de senha. Recebo e-mail das outras pessoas, mas não recebo com minha atual senha.”*

**Resposta**

*“A **EBC** agradece o contato e informa que sua manifestação foi enviada para conhecimento e apreciação da equipe do **Portal EBC**. Além disso, foi encaminhada para a Ouvidoria do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), por meio do sistema Fala.Br, com o número de protocolo de cada processo. Informamos que a **Ouvidoria** da **Empresa Brasil de Comunicação** está apta a responder apenas a reclamações, elogios, críticas e sugestões sobre o jornalismo e a programação de nossas emissoras e agências de notícias.”*

---

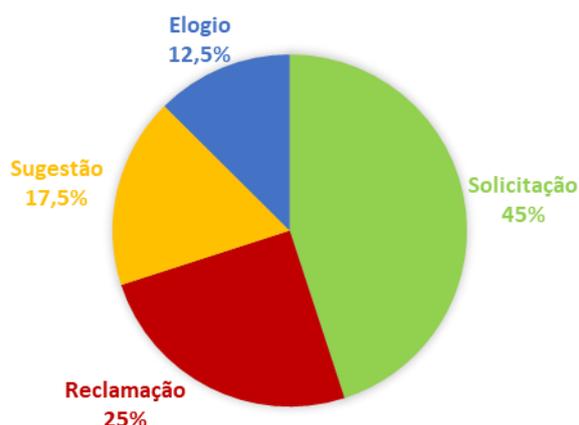


## ► Contribuições do cidadão

### Rádios EBC

Ao longo do mês de outubro de 2019, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 40 contribuições, que representam aumento de 21,21% em relação ao mês anterior. Veja os dados em tabela e gráfico abaixo:

Manifestação	Quantidade
Solicitação	18
Reclamação	10
Sugestão	7
Elogio	5
<b>Total</b>	<b>40</b>

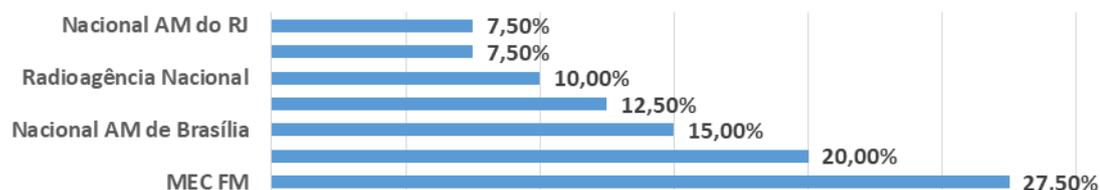


Das oito emissoras de rádio da **EBC**, seis foram objeto de manifestações dos ouvintes no período analisado. As campeãs em demandas foram as **Rádios MEC FM** e **MEC AM do Rio de Janeiro**, que concentraram quase metade – exatos 47,5% – das contribuições dos ouvintes. Praticamente três quartos das 19 mensagens dirigidas às duas emissoras dividem-se entre reclamações (7) e solicitações (7).

Seguem tabela e gráfico mostrando o detalhamento dos números e percentuais de demandas por emissora.

VEÍCULOS RÁDIOS E RADIOAGÊNCIA NACIONAL	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	TOTAL
MEC FM	2	4	3	2	11
MEC AM do RJ	-	3	4	1	8
Nacional AM de Brasília	1	1	3	1	6
Nacional da Amazônia	-	-	4	1	5
Radioagência Nacional	1	-	2	1	4
Nacional FM de Brasília	1	-	2	0	3
Nacional AM do RJ	-	2	-	1	3
Nacional do Alto Solimões	-	-	-	-	-
MEC AM de Brasília	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>18</b>	<b>7</b>	<b>40</b>

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



A única reclamação referente à qualidade do conteúdo veiculado foi uma queixa dirigida a um locutor não especificado de programa esportivo.

#### Processo nº 00112.003463/2019-84

*“Locutor dos jogos fala demais não deixa ouvir as apresentações.”*

#### Resposta

*“A EBC agradece o seu contato. Para um melhor atendimento de sua mensagem, solicitamos que nos informe quais jogos e a quais de nossas rádios a sua mensagem se refere.”*

Há casos de reclamações referentes ao tema abordado que, na verdade, até elogiam o trabalho da emissora e da EBC. Foi o que fez um ouvinte da MEC AM, que enviou reclamação à Ouvidoria criticando o trecho destacado na matéria que anuncia, na página da rádio na web, entrevista com um pesquisador sobre corte de recursos públicos destinados à pesquisa científica. A despeito das observações críticas do demandante, a mensagem embute um elogio ao trabalho da EBC que merece citação. O trecho elogioso está destacado em negrito, no final do texto do demandante.

#### Processo nº 00112.003226/2019-13

*“Referente à chamada, dentro do texto de apresentação, na tela, está destacada uma crítica do entrevistado. Ainda demonstra viés ideológico. Por favor, complementem que quem faz o corte é a instituição, e não o Governo/MEC, conforme deixam no ar. É mais do que sabido que a verba de contingência representa 30% da verba total da instituição. O governo está retendo 7% dos 30%. Ainda, esta verba vinha sendo utilizada indevidamente, e agora o Brasil tem um governo decente. O corte das verbas de pesquisa é indevido. É tão somente sabotagem. Infelizmente, enquanto as instituições estiverem aparelhadas ideologicamente, vai demorar para mudar. **Ainda bem que a EBC mudou. É a melhor mídia hoje em dia, para famílias, além das religiosas.**”*

Outra demanda registrada como reclamação também é, claramente, uma declaração de apreço à emissora. Confira:

#### Processo nº 00112.003126/2019-97

*“Não aceito a Rádio MEC acabar de forma nenhuma... melhor não acabar nunca!”*

Das quatro solicitações enviadas à Rádio Nacional da Amazônia no referido período, uma pede a troca de locutor de um programa e duas tratam do alcance do sinal da emissora. Foram manifestações recebidas da Índia e do Japão, falando sobre a boa recepção da programação da Rádio. As demais dizem respeito à prestação de serviço da única emissora que chega a áreas isoladas da região. São pedidos de ajuda de ouvintes que querem localizar ou se comunicar com amigos e parentes.

#### Processo nº 00112.003508/2019-11

*“Quero encontrar uma pessoa, e queria que vocês anunciassem ao vivo para se caso ela esteja ouvindo, ela me contatar. Nome: Maria Antônia, apelido: Mirica. Tem um irmão chamado José, outra irmã chamada Raimunda, outro irmão chamado Luiz Gonzaga. Apelido da mãe: Romana. Ela foi para o projeto Rondon no ano de 1965. Caso você conheça alguém citado, por favor entre em contato comigo.”*

A Nacional AM de Brasília foi objeto de seis demandas: três solicitações, uma sugestão, um elogio e uma reclamação. Dois locutores foram alvo de manifestação. Um ouvinte quis saber por onde anda Carlos Moreira, que deixou a emissora no Plano de Demissão Voluntária (PDV), e outro elogiou o humor e a imparcialidade de Walter Lima, que comanda o Revista Brasil.

**Processo nº 00112.003429/2019-18**

*“Melhorou muito, o humor no comando do locutor Walter Lima, desta empresa. Não percebemos parcialidade, nem ideologia como percebemos com uma funcionária da EBC do Rio. Ela pode ser lulista, dilmista, jandirista, mas não pode deixar que se perceba sua paixão política!”*

**Mapeamento das Manifestações**

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	10
Marketing, negócios e serviços	9
Conteúdo jornalístico	7
Grade de programação	6
Sinal/sintonização	4
Comunicação institucional	2
Funcionalidade técnica	1
Outros conteúdos	1
<b>Total</b>	<b>40</b>

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	10
Qualidade da programação	6
Sinal aberto	4
Central do Ouvinte	3
Oferta de conteúdo/serviço	3
Disponibilização de conteúdo	2
Visitação/contato	2
Relevância/isenção	2
Tema do conteúdo	1
Horário	1
Aplicativos	1
Edição	1
Portal	1
Reprise	1
Utilização de conteúdo	1
Mailing	1
<b>Total</b>	<b>40</b>

Importante destacar que, 40% das mensagens recebidas referem-se à qualidade da programação e do conteúdo/serviço e apenas uma traz reclamação de ouvinte: a que se referiu ao locutor de esportes, já citada acima. Das sete solicitações, boa parte é de ouvintes que desejam saber nomes de composições que abriram concertos de música erudita ou foram executadas em determinado horário.

A **Radioagência Nacional** recebeu quatro contribuições e não houve queixas do serviço prestado: foram duas solicitações, uma sugestão e um elogio. Entre as quatro manifestações envolvendo sinal de transmissão está a reclamação da má qualidade do sinal da **Rádio Nacional** na internet.

**Processo nº 00112.003338/2019-74**

“Há uns 15 dias, a transmissão da **Rádio Nacional** (a internet) tem apresentando falhas. Neste instante, nenhuma das rádios do Sistema **EBC** está com sinal... Estou comunicando porque retransmitimos parte da programação.”

**Resposta**

“Prezada ouvinte, a Gerência de Sistemas de Informação e Comunicação da **EBC** agradece o contato e informa que a programação da **Rádio Nacional** pode ser ouvida pela internet no endereço <http://radios.ebc.com.br/nacionalfmbrasil> ou pelo App **Rádios EBC**, disponível para sistemas Android e iOS. Houve, nos últimos dias, algumas interrupções no streaming ao vivo, que já foram normalizadas. O nosso sistema está passando por constantes aprimoramentos e estamos trabalhando para que este problema não volte a ocorrer.”

---



## ▶ Contribuições do cidadão

### TV Brasil

Ao longo do mês de outubro de 2019, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 93 demandas, uma contribuição a mais em relação a setembro. Solicitações e reclamações foram as manifestações com maior quantitativo, respondendo por 78,5% das mensagens.

Manifestações	Quantidade
Solicitação	42
Reclamação	31
Sugestão	12
Elogio	8
<b>Total</b>	<b>93</b>



### Mapeamento das Contribuições

Novamente, o tema grade de programação foi o mais comentado pelos cidadãos que se dirigiram à **Ouvidoria**, representando 28% das demandas. Conteúdo jornalístico, sinal/sintonização e conteúdo de entretenimento foram os outros assuntos de maior interesse dos telespectadores da emissora.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Grade de programação	26
Conteúdo jornalístico	19
Sinal/sintonização	15
Conteúdo de entretenimento	13
Marketing, negócios e serviços	8
Conteúdo infantil	7
Conteúdo esportivo	3
Funcionalidade técnica	1
Outros conteúdos	1
<b>Total</b>	<b>93</b>

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Inclusão/exclusão na grade	19
Qualidade do conteúdo/serviço	14
Sinal aberto	10
Disponibilização de conteúdo	9
Horário	5
Acervo	4
Retransmissora	4
Participação em programa	4
Pauta	4
Qualidade da programação	3
Reprise	3
Tema do conteúdo	3
Oferta de conteúdo/serviço	3
Edição	2
Visitação/contato	1
Licenciamento	1
Expansão de cobertura	1
Retransmissão	1
Sinal de satélite	1
Portal	1
<b>Total</b>	<b>93</b>

## Solicitação

A inclusão/exclusão de atrações da grade, objeto de análise do último relatório, também neste foi destaque, com 20% das demandas do cidadão. O fim do programa *Antenize*, por exemplo, continuou ensejando mensagens do público.

Outras solicitações recebidas pela **Ouvidoria** foram de cidadãos questionando a ausência de nossos programas em emissoras parceiras e de telespectadores que solicitam maior variedade na exibição dos filmes do Mazaropi.

Solicitação	Quantidade
Grade de programação	8
Conteúdo jornalístico	8
Conteúdo de entretenimento	8
Marketing, negócios e serviços	7
Conteúdo infantil	6
Sinal/sintonização	3
Outros conteúdos	1
Funcionalidade técnica	1
<b>Total</b>	<b>42</b>

**Processo nº 00112.003315/2019-60**

“Ficamos sabendo que o programa Antenize, da **TV Brasil**, não vai mais ao ar. Gostaríamos de saber o motivo e, se possível, que nos dessem uma satisfação sobre o programa que nossa banda chegou a gravar, em agosto ou setembro, não temos certeza, e que não chegou a ser publicado, por conta dessa extinção lamentável do programa, que tanto contribuía para a arte e a cultura brasileira.”

**Resposta**

“De acordo com a Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC, a TV Brasil realizou reformulações em sua grade de programação, com a substituição de alguns conteúdos por novas atrações, o adiamento do horário nobre e a exibição das principais atrações noturnas na faixa de 21h30. Especificamente quanto ao programa questionado, o Antenize deixou de ser exibido. Para saber mais sobre a nova programação da TV Brasil, acesse [TV Brasil apresenta horário nobre mais cedo a partir desta segunda.](#)”

**Processo nº 00112.003042/2019-53**

“Porque o Cenário Econômico não está mais sendo exibido em Caruaru/PE?”

**Resposta**

“Em Caruaru/PE, o sinal da **TV Brasil** é retransmitido pela TV Pernambuco, emissora que integra a Rede Nacional de Comunicação Pública. As emissoras afiliadas possuem autonomia na confecção da sua grade de programação, podendo decidir quais atrações serão veiculadas, intercalando com sua programação local. Aconselhamos o contato direto com a TV Pernambuco, pelo e-mail [contato@epc.pe.gov.br](mailto:contato@epc.pe.gov.br) ou pelo telefone (81) 3183.7300.”

**Processo nº 00112.003248/2019-83**

“Gostaria de sugerir episódios do nosso caipira arrumado, Mazzaropi.”

**Processo nº 00112.003348/2019-18**

“Vocês estão repetindo esses filmes do Mazzaropi. Tem mais filmes que ele fez. E coloca o Cine Retrô no sábado e domingo, de tarde.”

**Processo nº 00112.003349/2019-54**

“Parabéns pela excelente programação! Gostaria de saber dos senhores onde acho o Cine Retrô com os filmes do Mazzaropi?”

**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. A **TV Brasil** atualmente possui um número limitado das obras licenciadas do Mazzaropi, mas existem processos em tramitação que em breve trarão novidades à grade da emissora.”

## Reclamação

A grade de programação da **TV Brasil** recebeu quase 50% das reclamações do cidadão no período analisado. Sinal/sintonização foi o item com a segunda maior quantidade de demandas.

Reclamação	Quantidade
Grade de programação	15
Sinal/sintonização	12
Conteúdo jornalístico	2
Conteúdo de entretenimento	2
<b>Total</b>	<b>31</b>

**Processo nº 00112.003411/2019-16**

“O sinal da **TV Brasil** saiu do ar em Contagem/MG.”

**Processo nº 00112.003283/2019-01**

“O canal 3 da **TV Brasil**, na cidade do Rio de Janeiro/RJ, está sem áudio.”

## Sugestão

Os telespectadores enviam diversas sugestões para a **EBC**. Desde pedidos de melhoria na qualidade técnica de algum conteúdo até a indicação de personagens para serem entrevistados pela emissora.

Sugestão	Quantidade
Conteúdo jornalístico	5
Conteúdo esportivo	3
Grade de programação	1
Conteúdo infantil	1
Conteúdo de entretenimento	1
Marketing, negócios e serviços	1
<b>Total</b>	<b>12</b>

**Processo nº 00112.003396/2019-06**

“Sugiro que a **TV Brasil** melhore a qualidade do áudio da série Parques do Brasil. O áudio é muito ruim (abafado e graves excessivos), dificultando o entendimento da narração. O programa é muito interessante, mas não dá para entender muita coisa do que se fala com o áudio desse jeito.”

**Processo nº 00112.003269/2019-07**

“Gostaria de solicitar uma matéria feita com a judoca maranhense Adryelly Karolynny Santos Pinheiro, antes de sua viagem para participar do circuito europeu.”

## Elogio

As manifestações elogiosas direcionadas à **TV Brasil** foram, em sua maioria, relacionadas ao conteúdo jornalístico da emissora. O telejornal *Brasil em Dia* recebeu uma dessas mensagens.

As atrações da *TV Brasil Animada* agradam, e o conteúdo de entretenimento da emissora também recebeu manifestações de apreço do público.

Elogio	Quantidade
Conteúdo jornalístico	4
Grade de programação	2
Conteúdo de entretenimento	2
<b>Total</b>	<b>8</b>

**Processo nº 00112.003514/2019-78**

“Parabenizo o jornal Brasil em Dia. Peço que continuem investindo no jornalismo.”

**Processo nº 00112.002807/2019-38**

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

**Processo nº 00112.003365/2019-47**

*“Gostaria de elogiar a **TV Brasil** pela excelente programação.”*

**Processo nº 00112.003129/2019-21**

*“Gostaria de parabenizar a TV Brasil Animada pela programação infantil. [...] Venho parabenizá-los pela programação e espero que cada dia melhore mais, pois na minha casa tenho duas filhas de 5 e 9 anos e já estávamos sem opção de ver TV.”*

---

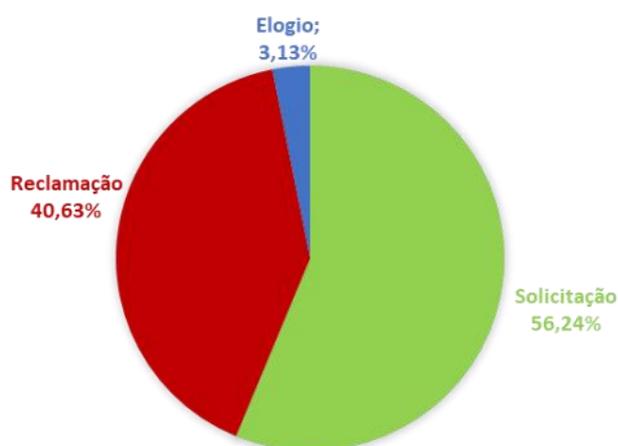


## ▶ Contribuições do cidadão

### Gestão EBC

Em outubro de 2019, a **Ouvidoria** recebeu 32 demandas com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. Nesse período, a quantidade de manifestações recebidas mais que dobrou em relação ao mês de setembro, que recebeu 13 mensagens. Veja os dados em tabela e gráfico a seguir:

Manifestação	Quantidade
Solicitação	18
Reclamação	13
Elogio	1
<b>Total</b>	<b>32</b>



### Mapeamento das demandas

As demandas relacionadas a negócios e serviços representam 84% do total de atendimentos realizados no período. Destaca-se que, desse tópico, 44% tratam de retransmissão, 18% referem-se ao programa *A Voz do Brasil* e 11% são sobre publicidade legal.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	27
Comunicação institucional	2
Administrativo	2
Sinal/sintonização	1
<b>Total</b>	<b>32</b>

Dentre as 27 mensagens destinadas à área de negócios e serviços, 12 tratam de retransmissão. Dessas, foram duas solicitações e dez reclamações, todas relacionadas a uma possível falha na convocação da Rede Nacional obrigatória para a transmissão do pronunciamento do Ministro do Meio Ambiente, Ricardo Salles, uma vez que, segundo os demandantes, a comunicação não chegou em tempo hábil para a exibição da fala ministerial.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Retransmissão	12
A Voz do Brasil	5
Publicidade Legal	3
Gestão de pessoas	2
Transparência	2
Oferta de conteúdo/serviço	2
Acervo	2
Parcerias	2
Licenciamento	1
Sinal aberto	1
<b>Total</b>	<b>32</b>

#### Processo nº 00112.003412/2019-52

##### Solicitação

*“Informo que ontem não exibimos o pronunciamento do ministro do Meio Ambiente, já que o aviso do pronunciamento foi feito após o horário de veiculação. Caso tenha que realizar algum procedimento nos informe por gentileza.”*

#### Processo nº 00112.003413/2019-05

##### Reclamação

*“O pronunciamento do ministro do Meio Ambiente, Ricardo Salles, foi ao ar no horário, mas só recebemos o comunicado às 22h30, isto é, duas horas depois da transmissão. Sabemos da importância e obrigatoriedade das transmissões de pronunciamento, por isso pedimos que os avisos cheguem com tempo suficiente para sempre serem irradiados.”*

##### Resposta

*“Prezado radialista/radiodifusor, tivemos um problema técnico que ocasionou o atraso em alguns disparos de e-mails de convocação de rede obrigatória, para pronunciamento do Excelentíssimo Senhor Ministro de Estado do Meio Ambiente Ricardo Salles, dia 23/10/19 (quarta-feira). Informamos que a EBC está empenhada em melhorar esse serviço e trabalhando para que tal problema não volte a ocorrer. Aproveitamos para lembrar que as convocações são publicadas no site da Rede Nacional de Rádio, link <http://redenacionalderadio.com.br/convocacao-de-rede>.”*

O segundo subassunto que mais apareceu nas demandas do mês de outubro refere-se à A Voz do Brasil. Foram cinco mensagens, duas delas sobre a dificuldade em fazer o download para retransmitir o programa. Outros dois cidadãos queriam saber se haveria transmissão no feriado de 28/10, dia do servidor público, e um terceiro indagou sobre a música de abertura do programa.

#### Processo nº 00112.003257/2019-74

##### Solicitação

*“Há alguns dias tenho notado que todos os streamings da EBC estão fora do ar. Utilizamos para transmissão da A Voz do Brasil. Há previsão de normalização?”*

**Resposta**

“A Coordenação da Rede Nacional de Rádio agradece sua observação e informa que o alerta será encaminhando à equipe responsável pelo streaming.

Entretanto, lembramos que, devido a possíveis situações de instabilidade da rede de Internet, o satélite é o meio oficial para recepção do programa A Voz do Brasil.

**Seguem as orientações de 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/TV Brasil 2 | EC: 2/3 | Modulação: QPSK | Padrão: DVB-S | CR: 8190 | Pid Vídeo: 0308 | Pid Áudio Rádio: 0257 – Lado Esquerdo, Rede Nacional de Rádio

**Seguem as características do sistema receptor para uma recepção de boa qualidade:**

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/TV Brasil 2”

**Processo nº 00112.003329/2019-83****Solicitação**

“Gostaria de saber se terá A Voz do Brasil no dia 28/10, dia do servidor público.”

**Resposta**

“Informamos que no dia 28 de outubro A Voz do Brasil irá ao ar normalmente.”

A Publicidade Legal foi objeto de três mensagens do cidadão ao longo do mês de outubro. Duas trataram de contratos e foram respondidas dentro do prazo legal, e a terceira foi um **elogio** ao profissionalismo do setor.

**Processo nº 00112.003435/2019-67****Elogio**

“Parabenizo a equipe da Publicidade Legal, onde sempre fui bem atendida com extremo profissionalismo pelos gestores da área. Ressalto que, desde 1997, trabalho com a PL e sempre percebo o ambiente de parceria e responsabilidade da equipe. Sem contar o carinho que sempre atendem os veículos, clientes e representantes. Parabéns aos coordenadores da equipe.”

**Resposta**

“Agradecemos sua participação. Informamos que seu elogio foi encaminhado à Equipe da Publicidade Legal para conhecimento e apreciação.”



