

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Anual/2019

Ouvidora

Christiane Samarco

Ouvidores adjuntos

Ana Cristina Santos

Jayme Vasconcellos

Talita Cavalcante

Atendimento, Monitoramento e Gestão da Informação

Carlos Genildo

Daniel Teixeira

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Juan Martel (Coordenador)

Tiago Martins

Comunicação

Lícia Marques

Wêdson França

Secretária

Sandra Scheiner

Análises do Ombudsman

Essa conquista é nossa!	5
Mídia nacional replica notícia sobre elogios à EBC.....	7
Exemplos de elogios recebidos em 2019	8
O ranking das Ouvidorias na Plataforma CGU.....	9
Fórmula de sucesso	9
Cronograma 2020 do Relatório da Ouvidoria.....	10
Ouvidoria da EBC concorre ao Prêmio de Boas Práticas da CGU	11
Ouvidoria divulga TV e Agência nas Rádios EBC.....	12
Ouvidoria cumpre a lei com execuções no rádio	13
Demandas à Ouvidoria aumentam em quase 90%.....	14
Elogios crescem 154%.....	15
Participação e controle social em alta.....	15
Interesse pelos conteúdos da Agência Brasil quintuplica.....	16
Ação conjunta de Diretorias amplia alcance da TV Brasil e das rádios	17
Agência Brasil, Rádios EBC e TV Brasil: audiência em alta em 2019	18
Atendida a recomendação do Relatório Anual de 2018.....	19
Recomendação da Ouvidoria para 2020	19
Nova subestação atende ouvinte da Amazônia.....	20
Nacional do Alto Solimões: 13 anos no ar	21
Festival de repetições em deslize quádruplo.....	22
O jazz é livre, mas o idioma tem regras	23
Gás liquefeito ou gás natural?	23
Agência Brasil e TV Brasil encerram ano com prêmios.....	24
Foto e texto desconectados na Agência Brasil	25
Observações do Ombudsman.....	25
FGTS: Agência Brasil presta serviço com “ao vivo” sobre saque complementar	26

NHK e EBC: TV japonesa apresenta sistema de alerta de desastre	27
Dezembro Laranja: <i>No Mundo da Bola</i> conscientiza telespectadores....	28
Mundial de Clubes: gol duplo da Agência Brasil com cobertura “em tempo real”	28
Observações do Ombudsman.....	28
Verão chegou com programação especial na TV Brasil	29
Estreias da nova estação	30
Programação de Verão agrada e alcança boa audiência	31
De volta à grade.....	31
Novidades no Fique Ligado	32
Ano-Novo, ano-novo, ano novo, Réveillon... ..	33

Contribuições do cidadão

Plataformas Web	34
Agência Brasil.....	34
Portal EBC.....	38
EBC Play	41
Rádios EBC	44
Rádio Nacional	47
Rádio MEC.....	49
Radioagência Nacional.....	52
TV Brasil	54
Gestão EBC	60



► Análises do Ombudsman

Essa conquista é nossa!

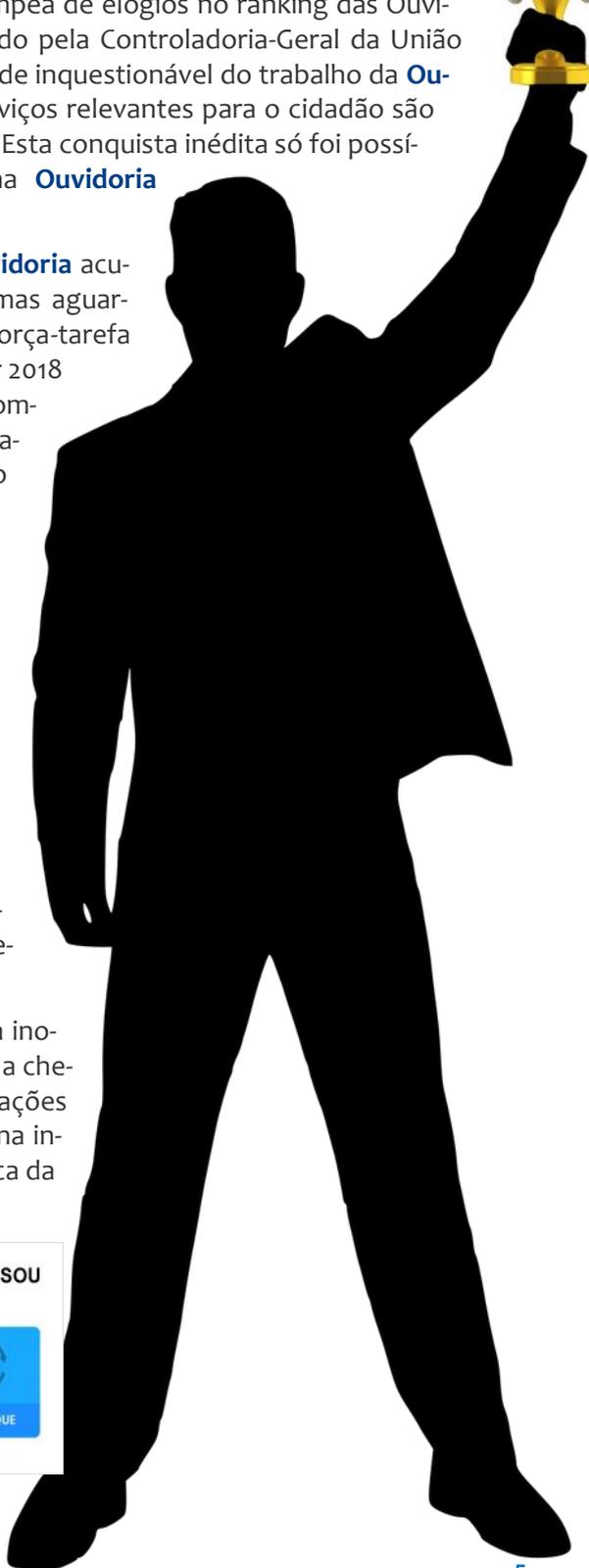
Gerar notícia positiva, exibindo a **EBC** como campeã de elogios no ranking das Ouvidorias da Administração Pública Federal, gerido pela Controladoria-Geral da União (CGU), é a expressão mais concreta da qualidade inquestionável do trabalho da **Ouvidoria da EBC**. Conteúdos de qualidade e serviços relevantes para o cidadão são ofertados pela empresa desde os tempos de Radiobrás. Esta conquista inédita só foi possível a partir da gestão transformadora promovida na **Ouvidoria** durante os últimos 15 meses.

Quando aqui chegamos, em setembro de 2018, esta **Ouvidoria** acumulava mais de 900 demandas não respondidas, algumas aguardando retorno havia dois anos. Foi preciso montar uma força-tarefa para zerar as pendências em menos de três meses e virar 2018 sem dívidas para com o cidadão. Ao longo de 2019, o compromisso de manter em dia as respostas exigiu organização, definição de metas de atendimento e esforço diário e contínuo para cumpri-las. E não podemos deixar de lembrar que foi a atual gestão quem inseriu a **EBC** no sistema da CGU, cumprindo um dos vários normativos que vinham sendo, até então, ignorados.

Importante destacar que a **EBC** lidera – em elogios do público dos veículos e dos usuários dos serviços ofertados – um time de 348 instituições públicas federais, entre as quais ministérios como o da Justiça e o da Educação, Banco Central, agências reguladoras, universidades e fundações. Evidente, portanto, os acertos da **Agência Brasil**, das **Rádios MEC e Nacional**, da **TV Brasil**, da **equipe de web** e da **gestão da EBC**. Estão todos de parabéns pela qualidade do trabalho e pelo empenho na parceria para bem responder às demandas.

Mas há que se ressaltar que, só depois de uma iniciativa inovadora da **Ouvidoria**, os elogios abundantes começaram a chegar. Falamos aqui da implantação da barra de manifestações ao final de cada conteúdo ofertado pelos **Veículos EBC** na internet, executada, a nosso pedido, em cooperação técnica da CGU com profissionais da web e da área de TI da **EBC**.

DÊ SUA OPINIÃO SOBRE A QUALIDADE DO CONTEÚDO QUE VOCÊ ACESSOU



O contato com esta ferramenta estimulou o cidadão a dialogar com a empresa e encurtou o caminho para expressar sua opinião. Antes disso, os reclamantes persistiam na longa trajetória para registrar a insatisfação, mas boa parte dos que queriam apenas elogiar desistia no meio da burocracia. Até então, portanto, a **Ouvidoria** era muito mais repositório de queixas e reclamações do que de mensagens elogiosas. E por pouco não voltou a esta condição.

Foi preciso criatividade e trabalho para contornar as alterações na plataforma da CGU que o público da **EBC** não aceitou. Apenas nos primeiros dez dias de agosto de 2019, quando a CGU trocou o sistema e-Ouv pelo atual Fala.BR, as manifestações à **Ouvidoria da EBC** tiveram uma queda de exatos 73%. O cidadão resistia a cumprir uma etapa de identificação para só depois registrar sua demanda. Como isto afastou sobretudo quem queria apenas elogiar, os elogios despencaram e passamos a receber vários protestos contra a mudança.

Poderíamos apenas ter registrado as reclamações, cumprindo as normas da CGU. Mas fomos além e encontramos uma solução para contornar o problema: trouxemos de volta a opção da comunicação por e-mail. O que parece simples significa trabalho dobrado para esta **Ouvidoria**. Foi preciso reorganizar todo o atendimento, pois em vez de apenas ler e dar tratamento às manifestações, passamos também a registrá-las no sistema, o que toma tempo e exige esforço extra.

Ao final de 2017, o Fale com a Ouvidoria, que reúne manifestações dirigidas aos **Veículos EBC**, registrou 624 reclamações (21,45% do total de mensagens) e 197 elogios (6,77%). No ano seguinte (2018), foram 525 reclamações (30,09% do total) e 192 elogios (11%).

Já em 2019, quando os resultados da nova gestão se fizeram sentir, as reclamações caíram mais de 5 pontos percentuais em relação ao número global de demandas do Fale com a Ouvidoria, enquanto, na comparação com 2017, o percentual dos elogios quase triplicou. Foram 654 reclamações (24,86%) e 488 elogios (18,56%). Vale destacar que o aumento no quantitativo de reclamações deu-se sobretudo em razão do crescimento significativo do total de manifestações.

Tipo de Manifestação Fale com a Ouvidoria	2017		2018		2019	
	Quantidade	%	Quantidade	%	Quantidade	%
Reclamação	624	21,45%	525	30,09%	654	24,86%
Elogio	197	6,77%	192	11%	488	18,56%

Este primeiro lugar da **EBC** em elogios do cidadão pressupõe agilidade, qualidade e eficiência nas respostas, o que não seria factível sem a sólida parceria da **Ouvidoria** com todas as áreas da empresa. Nosso diálogo permanente com os gestores contribui para fortalecer a ponte de comunicação da **EBC** com a sociedade. As respostas rápidas e consistentes estimulam a participação social. São frequentes os elogios do público à **Ouvidoria** pela rapidez e precisão no atendimento às demandas.

Tais resultados nos permitem concluir que a **Ouvidoria da EBC** tem cumprido exemplarmente sua missão como pilar de governança da empresa, entregando aos veículos e à gestão análises e recomendações do Ombudsman, além da contribuição da sociedade para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos produzidos e veiculados nas diversas plataformas.

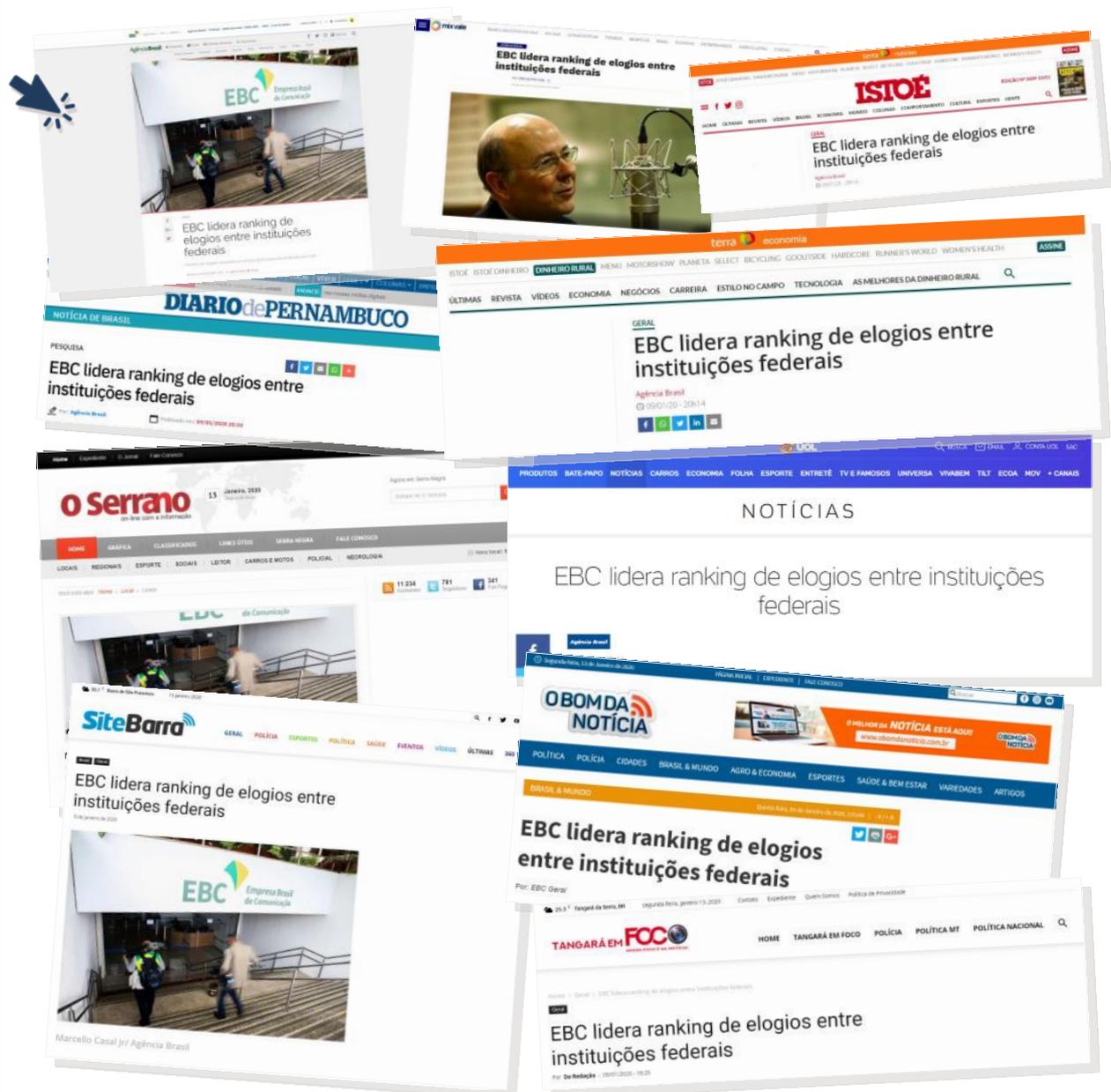


Mídia nacional replica notícia sobre elogios à EBC

A mídia nacional replicou a notícia sobre a **EBC** no topo do ranking de elogios na plataforma de Ouvidorias da Administração Federal e, assim, multiplicou o alcance da boa nova. A conquista da **EBC** ultrapassou fronteiras por meio de portais como o G1, Terra, UOL, IstoÉ, e de redes sociais de órgãos do governo e de veículos de imprensa, como O Antagonista.

Na **Agência Brasil**, o texto foi manchete na home, nos dias 9 e 10 de janeiro e somou 780 acessos. Em trabalho conjunto com a Gerência de Comunicação, a informação também foi destaque em diversos veículos da casa, como o programa *Ponto de Encontro* da **Rádio Nacional da Amazônia** e atrações da **TV Brasil**, entre as quais o *Repórter Brasil*, o *Fique Ligado* e o *EBC no Ar*.

Ponto para o conglomerado que soube divulgar o assunto em sua completude!





Exemplos de elogios recebidos em 2019

Processo 00112.000287/2019-29

“Passando somente para parabenizar a equipe pelo trabalho de divulgação. Eu, enquanto jornalista e editora de um blog, tenho a **Agência Brasil** como um canal de comunicação importante.”

Processo 00112.004193/2019-29

“Venho agradecer a resposta à minha solicitação sobre o sinal de TV. É excelente a programação da **TV Brasil** e estava fazendo muita falta por ter sumido na minha região. Agora o sinal está limpo e claro. Obrigada e bom trabalho para todos!”

Processo 00112.003590/2019-83

“Sou ouvinte da **Rádio MEC**. É a minha companhia o dia todo. Enquanto estou costurando, tocam músicas lindas. A programação é toda boa. E à noite é minha rádio de travesseiro. Sou fã e torcedora dessa Rádio. Quero dizer o quanto vocês me fazem feliz! Obrigada por tudo!”

Processo 00112.001652/2019-12

“Gostaria de elogiar o mecanismo de participação do público e parabenizar a **EBC** pela clareza das informações publicadas.”



O ranking das Ouvidorias na Plataforma CGU

O primeiro lugar da **EBC** em elogios do cidadão no ranking que inclui 348 instituições públicas federais fica ainda mais consistente quando pesquisamos a insatisfação dos usuários dos serviços públicos. No ranking das reclamações, a empresa não aparece sequer na lista das 20 instituições mais criticadas.

No rol das dez ouvidorias que receberam mais mensagens elogiosas ao longo de 2019, a **EBC** é seguida por cinco hospitais, o Departamento de Polícia Federal (DPF), a Universidade do Espírito Santo, o Ministério da Justiça e Segurança Pública e, na décima posição, mais um hospital universitário.

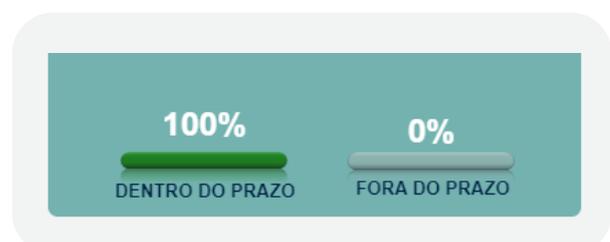


Fórmula de sucesso

São vários os ingredientes da receita de sucesso da **Ouvidoria da EBC**, mas um deles chama a atenção: o tempo médio de atendimento ao longo do ano passado foi de 8,44 dias, enquanto a média geral das instituições federais foi de 20,84 dias.



E todas as demandas da **EBC** foram respondidas dentro do prazo de atendimento estabelecido pela legislação.



É o “Painel Resolveu” da CGU que melhor traduz o grau de resolutividade das demandas que chegaram à **Ouvidoria** em 2019. A satisfação média dos usuários e do público que acessaram nossos serviços e conteúdos é 15 pontos percentuais mais alta do que a média geral da Administração Pública Federal.

Entre os que responderam a pesquisa, 69% declararam que suas demandas na **EBC** foram resolvidas, enquanto no conjunto das instituições federais este percentual foi de 44%. Somando a parcela dos que se declararam “parcialmente” atendidos, o nível de resolutividade da **EBC** sobe para 85%.

Média da EBC

SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?



Média de todas as instituições

SUA DEMANDA FOI RESOLVIDA?



Total de respostas: **27.861**

Cronograma 2020 do Relatório da Ouvidoria

As análises dos Relatórios da Ouvidoria de 2020 irão contemplar conteúdos exibidos ao longo do mês anterior, em período fechado do primeiro ao último dia do mês. Vínhamos avançando dez dias sobre a programação dos veículos no mês em curso, mas o novo calendário de reuniões do Conselho de Administração nos obriga a um ajuste, dado que houve antecipação de reuniões. Em fevereiro, será no dia 17 – o que implica entrega da **Ouvidoria** no dia 10, e a agenda do Consad em março foi ainda mais antecipada, para o dia 12, com a entrega obrigatória do nosso relatório no dia 5.



Ouvidoria da EBC concorre ao Prêmio de Boas Práticas da CGU

Em um ano e três meses de trabalho, a nova gestão da **Ouvidoria** não apenas se ajustou a todas as exigências legais e normativas, como criou novos produtos para aproximar a **EBC** do cidadão e tornar mais eficaz o principal canal de comunicação da empresa com seu público. Fez mais: inovou em boas práticas que qualificam seu desempenho e a credenciam para disputar premiação criada pela Ouvidoria-Geral da União nas quatro categorias do concurso.

TECNOLOGIA NA OUVIDORIA: *“Atender aos diferentes públicos pelos meios que lhes são mais acessíveis é um desafio constante. Estratégias inovadoras de TI em Ouvidoria é o tema desta categoria.”*

Bem no espírito da personalização do atendimento, foi criado o serviço de **Ouvidoria Inclusiva** dirigido, com exclusividade, ao público surdo, estimado em quase 11 milhões de pessoas no Brasil. A **Ouvidoria** recebe e responde, na Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), mensagens em vídeo, pelo WhatsApp (61) 99862.1971.

DESENVOLVIMENTO DE CAPACIDADE INSTITUCIONAL: *“Promover ações direcionadas ao aprimoramento da gestão interna e coordenação com as demais áreas com vistas ao aumento da efetividade e da influência da ouvidoria na melhora da qualidade dos serviços públicos prestados.”*

Aqui concorreremos com o **Relatório da Ouvidoria**, que já se consolidou como instrumento de gestão. Por meio dele, as demandas do cidadão e as análises do Ombudsman chegam aos postos de comando da empresa e devem chegar também ao conhecimento da área fim, para aprimoramento do conteúdo ofertado e das práticas operacionais.

PROMOÇÃO DA SIMPLIFICAÇÃO E DESBUROCRATIZAÇÃO: *“Entregar os serviços públicos de maneira mais célere e com maior qualidade, tornando mais simples os processos e procedimentos.”*

Com a implantação da **Barra de Manifestação** ao final de cada conteúdo dos **veículos EBC** disponibilizados na web, concorreremos nesta categoria pela contribuição dada ao aumento efetivo da participação social. Com a barra, ficou muito mais fácil o público opinar sobre conteúdos da **Agência Brasil**, **Rádios EBC** ou **TV Brasil**, imediatamente após acessar a informação ou programa.

FOMENTO À PARTICIPAÇÃO E AO CONTROLE SOCIAL: *“Entram nessa categoria ações inovadoras de educação cidadã e de mobilização com vistas ao fomento da participação e do controle social, assim como as de construção de instrumentos inovadores que facilitem o engajamento social e a avaliação cidadã de serviços públicos.”*

O programete **Momento da Ouvidoria**, veiculado nas **rádios MEC** e **Nacional**, leva ao ouvinte análises da programação dos **veículos EBC**, estimulando o cidadão a sintonizar nossas emissoras e a opinar sobre conteúdos ofertados.



Ouvidoria divulga TV e Agência nas Rádios EBC

O **Momento da Ouvidoria** é um programete concebido de forma a levar aos ouvintes informações do Ombudsman sobre os conteúdos **EBC**, sem interferir na grade de programação das **Rádios**. Por isso, a **Ouvidoria** se empenha em dar seu recado em no máximo 1 minuto e 15 segundos, de modo a que as “pílulas radiofônicas” possam ser inseridas no intervalo dos noticiários ou programas.

Confira três exemplos de **Momento da Ouvidoria** criados para exibição neste início de 2020.

1 “Suas tardes e noites de domingo contam com atrações especiais na **TV Brasil**. Das cinco e meia da tarde às nove da noite, a programação exibe a faixa *Domingos Descobertas*. Na tela da tevê, belezas naturais, históricas e culturais do Brasil e do mundo. São cinco programas, na sequência, para você assistir com toda a família: *Fortes do Brasil*, *Parques do Brasil*, *Faróis do Brasil*, *O Brasil Visto do Céu* e *As Estações do Nosso Planeta*. Quem viu gostou e enviou elogios à **Ouvidoria**. Quer qualidade? Então fique ligado na programação da **TV Brasil**.”

Acesse [aqui](#) o áudio



Acesse [aqui](#) o áudio



2 “Quer começar o dia bem-informado? Acesse agenciabrasil.ebc.com.br, e fique por dentro das notícias nacionais e internacionais de economia, política, saúde, educação. Lá, você encontra informação atualizada e confiável, gratuitamente e sem limite de acessos. Para utilizar o conteúdo, basta apenas citar a fonte. E ao final de cada texto, tem uma barra de manifestações para você deixar a sua opinião. Clique e envie sua mensagem à **Ouvidoria**. Um texto novinho acabou de ser publicado. Vai lá: agenciabrasil.ebc.com.br.”

3 “Os ouvintes das **rádios EBC** sempre enviam mensagens à **Ouvidoria** para comentar seus programas favoritos. Só no final do ano, foram mais de 40 manifestações. A boa notícia para a **rádio MEC** é que os elogios aumentaram. Mais da metade do público que enviou demandas à **Ouvidoria**, queria apenas registrar sua satisfação com a qualidade da programação musical da emissora. O público atento e exigente da **MEC** não deixa passar sequer pequenos deslizes na pronúncia dos nomes de grandes compositores estrangeiros de música erudita. Mas neste período, houve apenas três reclamações.”



Acesse [aqui](#) o áudio



Ouvidoria cumpre a lei com execuções no rádio

Comprovantes de veiculação dos programetes do **Momento da Ouvidoria** nas **Rádios MEC e Nacional**, extraídos da grade de programação das emissoras, revelam que a **Ouvidoria** cumpriu, com folga, as determinações legais sobre produção e execução destes conteúdos. Ao longo de todo o ano de 2019, os programas foram veiculados dentro da estratégia e do formato mais adequados para atingirmos o público, estimulando o cidadão a sintonizar nossos veículos e a opinar sobre os conteúdos ofertados.



Pelo que estabelece a Lei de Criação da EBC nº 11.652/2008, a **Ouvidoria** tem a obrigação de produzir e veicular 15 minutos semanais de programa.



II - conduzir, sob sua inteira responsabilidade editorial, no mínimo 15 (quinze) minutos de programação semanal, a ser veiculada pela EBC no horário compreendido entre 6 (seis) e 24 (vinte e quatro) horas, voltada à divulgação pública de análises sobre a programação da EBC;

A estratégia das “pílulas radiofônicas”, que têm até 1 minuto e 15 de duração, facilita as inserções na programação das **Rádios EBC**, sem interferir na grade. Esta facilidade contribuiu para a adesão das várias emissoras ao projeto da **Ouvidoria**.

Pelo que determina a lei, deveríamos produzir e veicular ao menos 780 minutos de **Momentos da Ouvidoria** ao longo das 52 semanas do ano. Fizemos mais em 2019.

A contabilidade dos minutos veiculados sobre graças ao efeito multiplicador da reprodução do programa nas várias emissoras da marca **Nacional** e da marca **MEC**. Este ano, foram 1653 minutos no ar, o dobro do tempo mínimo obrigatório de 15 minutos semanais estabelecido em lei.

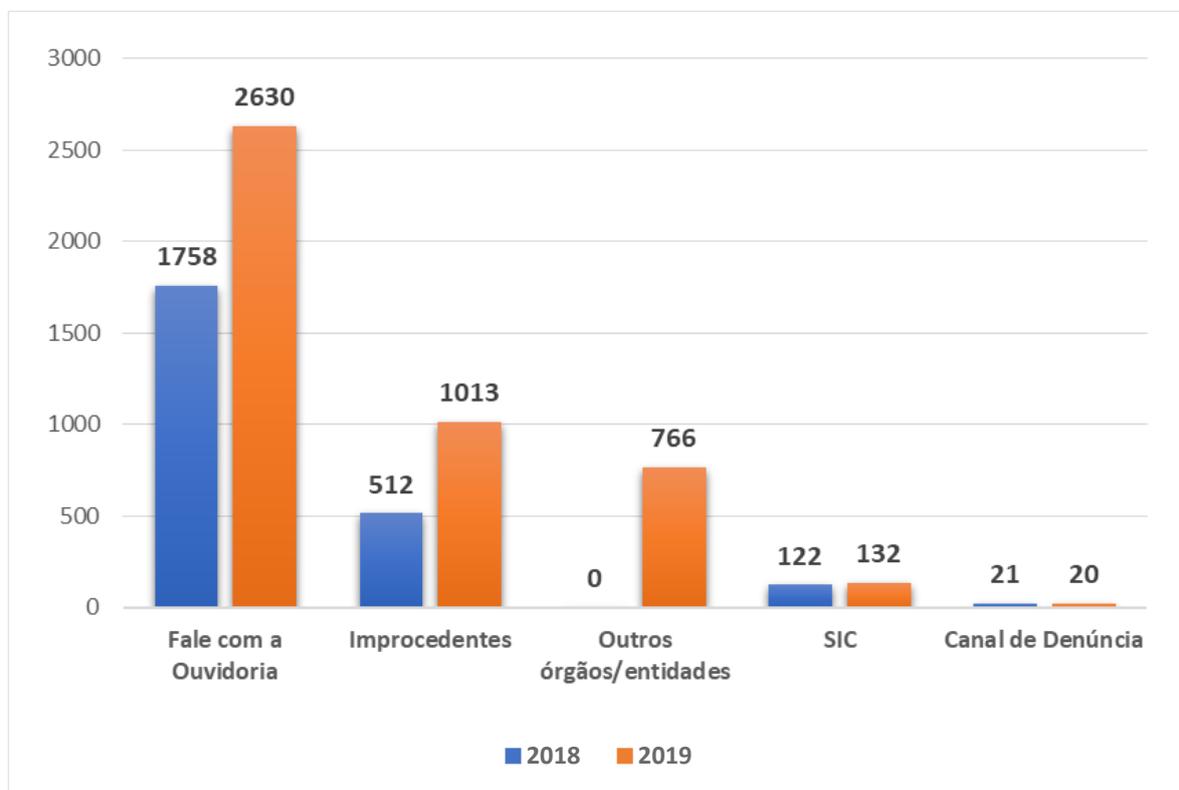


Momento da Ouvidoria - Veiculação por Emissora - 2019			
Emissora	Quantidade	Duração	%
Rádio Nacional AM	663	9:48:34	35,60%
Rádio Nacional OC	604	9:03:15	32,87%
Rádio Nacional FM	423	7:05:09	25,72%
Rádio MEC	96	1:36:00	5,81%
TOTAL	1786	27:32:58	100%

Demandas à Ouvidoria aumentam em quase 90%

Os dados sobre as atividades da **Ouvidoria** no último ano não deixam dúvida sobre os acertos da atual gestão e o fortalecimento da área como canal de comunicação entre a **EBC** e o cidadão. A procura pela **Ouvidoria** vem se mantendo crescente desde o final de 2018, e o total de atendimentos quase dobrou ao longo de 2019. As demandas saltaram de 2.413 em 2018, para 4.561 nos últimos 12 meses, o que representa um crescimento de 89%.

Período: 2018 x 2019			Variação
Atendimento	2018	2019	
Fale com a Ouvidoria	1758	2630	50%
Improcedentes	512	1013	98%
Outros órgãos/entidades	-	766	-
SIC	122	132	8
Canal de Denúncia	21	20	5%
TOTAL	2413	4561	89%

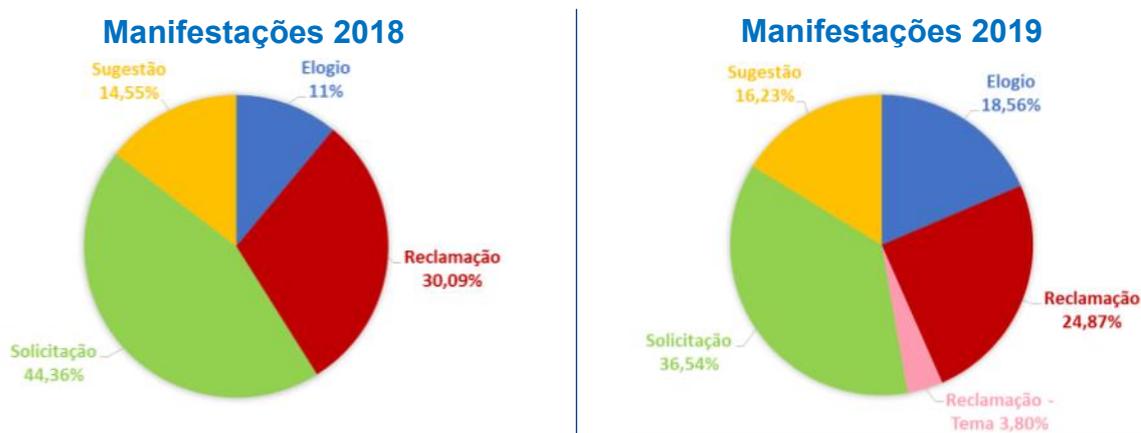


Elogios crescem 154%

Os números também são reveladores dos acertos da **Agência Brasil, TV Brasil, Rádios EBC e Web**. Para um crescimento de 50% no total de demandas que chegaram à **Ouvidoria**, o número de elogios mais que dobrou. Saiu de 192 em 2018, para 488 no ano passado, totalizando 154% de aumento.

E se por um lado as reclamações referentes a conteúdos noticiosos e programas dos veículos **EBC** aumentaram no último ano, vale a ressalva de que, enquanto o total de demandas cresceu 50%, o aumento das queixas limitou-se à metade: 24,57%. No ano anterior, as reclamações somaram um terço do total de manifestações enviadas à **Ouvidoria**.

O aumento expressivo do número de sugestões (68,11%) também demonstra o crescente interesse do público pelos produtos e serviços ofertados pela **EBC** e a eficiência do canal de comunicação.



Participação e controle social em alta

A análise dos números do atendimento ao cidadão pelo **Fale com a Ouvidoria** revela que estamos cumprindo a missão de incrementar a participação e o controle social. As iniciativas desta **Ouvidoria** no estímulo aos usuários a avaliarem os conteúdos ofertados pela empresa acabam ajudando na melhora da qualidade dos serviços prestados e na satisfação do público.

No comparativo com a procura pelo **Fale com a Ouvidoria** em 2018, o número de demandas relacionadas aos veículos **EBC** em suas várias plataformas aumentou quase 50% em 2019. As manifestações saltaram de 1.745 para 2.630 este ano.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	2018	2019	VARIAÇÃO
Elogio	192	488	+154,16%
Reclamação	525	654	+24,57%
Reclamação - Tema	0	100	-
Solicitação	774	961	+24,16%
Sugestão	254	427	+68,11%
TOTAL	1745	2630	+50,71%

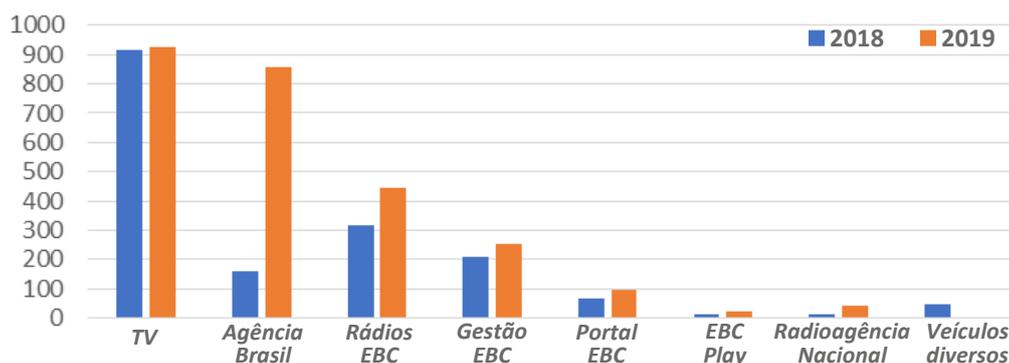
Interesse pelos conteúdos da Agência Brasil quintuplica

O interesse do público pelos veículos em geral, nas várias plataformas, teve aumento significativo no último ano. O maior impacto deu-se, sem dúvida, na **Agência Brasil**, onde as demandas quintuplicaram na comparação com 2018. Foi de exatos 438,36% o aumento do número de manifestações em 12 meses.

A satisfação do internauta com os conteúdos da Agência e a credibilidade do veículo explicam o salto quantitativo, de 159 demandas para 856. Mas há que se ressaltar que, forçosamente, o internauta depara-se com a barra de manifestação ao final da leitura de cada matéria ou reportagem. Com certeza, esta facilidade de opinar tem peso no salto recorde do número de manifestações em 2019.

Em 2018, mais da metade das manifestações foi dirigida à **TV Brasil**. No ano passado, a TV manteve-se em primeiro lugar em números absolutos de mensagens recebidas, porém em fatia percentualmente menor: quase 30% do total, assim como demonstra a tabela. Destaque também para a **Radioagência Nacional**, onde as demandas quase triplicaram.

Também no conjunto de emissoras **MEC** e **Nacional**, o interesse do ouvinte foi maior no ano passado, em relação ao anterior. As demandas subiram perto de 40%. Da mesma forma, houve aumento significativo nos acessos ao **Portal EBC**, em torno de 40%. O gráfico abaixo ilustra bem o comparativo entre 2018 e 2019.



O **EBC Play** também foi alvo de demandas crescentes, registrando aumento de 50% no último ano. A despeito do alto interesse do cidadão pelo aplicativo desde o lançamento, em 2018, algumas manifestações que chegaram à **Ouvidoria** revelam que ainda há desconhecimento do serviço que está ao alcance das mãos. A última delas chegou à **Ouvidoria** no último dia do ano, em forma de elogio que trouxe uma sugestão embutida:

Processo nº 00112.000001/2020-49

“Quero parabenizar o governo pela transmissão da TV Brasil pela internet, pois não conhecia. Deixo a sugestão de disponibilizarem um App para assistirmos pelo celular. Um grande abraço e feliz 2020.”

O conteúdo da mensagem sugere a necessidade de uma campanha informativa, quem sabe na própria **TV Brasil**. Fica a dica.

Ação conjunta de Diretorias amplia alcance da TV Brasil e das rádios

A parceria das Diretorias de Conteúdo e Produção (DICOP), de Jornalismo (DIJOR) e de Operações, Engenharia e Tecnologia (DOTEK), ao longo de 2019, fez o sinal da **TV Brasil** chegar a mais meio milhão de pessoas do interior do país e ainda ampliou a veiculação de conteúdos informativos, culturais e jornalísticos das **Rádios EBC** por meio de emissoras parceiras das cinco regiões.

“A sinergia entre as diretorias e a convergência de foco facilitam nosso trabalho para atender a diretriz estratégica de ampliação do alcance da **TV Brasil**, como também das rádios”, explica o diretor da DICOP, Denilson Morales. O público estimado da **TV Brasil** em canal aberto gira em torno de 70 milhões, sem contar outros tantos milhões de telespectadores que sintonizam a emissora na web, via satélite e por meio de antenas parabólicas e de operadoras como NET-Claro, Vivo TV, Sky, GVT e Oi.

No comando da Gerência de Assuntos Regulatórios e Projetos de Rede, a engenheira Wanessa Bastos visitou 42 emissoras no último ano, como parte da ofensiva da **EBC** para consolidar e ampliar o número de afiliadas da Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP). Hoje, a **TV Brasil** é cabeça de rede de 36 emissoras públicas espalhadas pelo país, está presente em 18 capitais e o projeto de expansão de 2020 prevê a chegada do sinal aberto da emissora a mais 4 capitais.

Há pouco mais de um ano à frente da Gerência de Rede de Rádios Públicas, Luciana Couto fez parceria com Wanessa Bastos em viagens para contatar emissoras de todo o país. Ela assumiu o cargo com o desafio de cumprir, em apenas um ano, a meta estabelecida para os quatro anos do último Plano Plurianual (PPA). “E quase chegamos lá”, resume.

A meta era firmar contrato com 14 emissoras que já estavam operando canais da **EBC** informalmente, algumas desde 2011. Esta operação informal não contemplava qualquer obrigação contratual, nem tampouco havia fiscalização sobre quais rádios estavam efetivamente no ar e que conteúdos veiculavam. Este primeiro ano foi dedicado a regularizar a situação de 11 emissoras que hoje estão obrigadas a transmitir conteúdos das rádios **EBC** por pelo menos quatro horas diárias. A regularização da parceria com as três restantes está em fase final e só não foi concluída em razão de questões jurídicas das próprias emissoras. Sem a contribuição da Consultoria Jurídica da **EBC**, este avanço não teria sido possível. A Rede Nacional de Comunicação Pública só inclui emissoras de rádio em FM.

Tanto na RNCP de rádios como na de televisão, a estratégia foi a mesma: centrar esforços nas parcerias com universidades, para evitar instabilidades decorrentes de mudanças de governo. O foco são as capitais, mas todos os pedidos de emissoras do interior também são analisados. Este trabalho contou sempre com um representante da DOTEK, encarregado de verificar condições de instalação de um novo canal, fosse de rádio ou TV.

Hoje as **Rádios EBC** estão em 9 capitais e a **TV Brasil**, em 18. O PPA 2020/2023 prevê a presença das **Emissoras EBC** em todas as capitais.

Agência Brasil, Rádios EBC e TV Brasil: audiência em alta em 2019

Dados da Coordenação de Análise, Pesquisa e Monitoramento de Audiência mostram que os veículos **EBC** tiveram audiência em alta durante 2019, no comparativo com o ano anterior. A medição da Kantar Ibope Media diz pouco sobre o real alcance dos **Veículos EBC**, uma vez que chegamos a regiões fora dos grandes centros, não cobertas pela instituição, e somos geradores de conteúdo para a Rede Nacional de Comunicação Pública, o que potencializa a veiculação da produção jornalística e cultural da empresa.



Ainda assim, vale ressaltar o aumento da audiência captada pela Kantar, com destaque para a **Rádio MEC AM** e para a **Agência Brasil**. A **TV Brasil** também avançou, ganhando uma posição no ranking das emissoras abertas e fechadas.

TV Brasil

Em 2019, a **TV Brasil** ocupou a 11ª posição no ranking de audiência nas Regiões Metropolitanas. Em 2018, a emissora ficara em 12º e, em 2017, em 27º.

A emissora alcançou 46,5 milhões de indivíduos, em 21 milhões de domicílios, e teve tempo médio de 00:48:29, o maior desde 2014. O universo pesquisado pela Kantar é de 69,4 milhões de indivíduos e 24,9 milhões de domicílios.

Fonte: Kantar IBOPE Media | MW| Faixa Horária | COV# Domiciliar e Individual | ATS Domiciliar | Rat% Domiciliar | Média Anual | RPTV (TV Brasil) | Universo

Rádios EBC

Em Brasília, a **MEC AM** apresentou crescimento de 197% na média de ouvintes por minuto. No Rio de Janeiro, o aumento foi de 127%. No geral, a média de ouvintes por minuto cresceu quase 50% de 2018 para 2019, saindo de 10 mil para pouco mais de 14 mil.

O conjunto de emissoras de **rádio EBC** (Nacional e MEC) apresentou bom resultado em 2019. No consolidado das 6 emissoras avaliadas pela Kantar Ibope Media (Nacional FM e AM - DF/RJ e MEC FM e AM - DF/RJ), o alcance médio mensal em 2019 foi de 448,7 mil. Em 2018, essa média mensal foi de 316,4 mil, aumento de 42%.

Ouvintes por minuto	2018	2019	Varição
Rádios EBC - DF	3.546	4.438	+ 25%
Rádios EBC - RJ	6.439	9.685	+ 50%
Total Rádios EBC - DF e RJ	9.985	14.123	

Fonte: Kantar IBOPE Media - EasyMedia4

Sites (Agência Brasil e Portal EBC)

Os sites também apresentaram aumento no número de usuários únicos. Em 2018, foram 37,8 milhões e, em 2019, foram 41,2 milhões, um aumento de 9%.

A **Agência Brasil** foi o site da **EBC** mais visitado no ano passado, com 26,9 milhões de usuários únicos, o que representa um crescimento de 25% em comparação à 2018.

Fonte: Google Analytics

Atendida a recomendação do Relatório Anual de 2018

Recomendação da Ouvidoria para 2019

“Como as questões de infraestrutura e tecnologia pressupõem constante atualização, faz-se necessária a priorização, no Plano de Trabalho da **EBC**, de investimentos tanto para a melhoria da estrutura de operações, bem como para as manutenções periódicas que garantam o fornecimento dos serviços com o nível mínimo de qualidade exigido.”

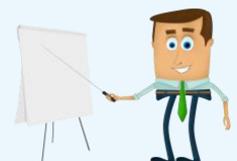


Os números da Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia mostram que a DOTEC mais do que triplicou seus investimentos ao longo do ano passado. Em 2018, o valor total de investimentos foi de R\$ 5.656.373,39. Em 2019, saltou para R\$ 18.543.542,51 e a prioridade foi a melhoria na infraestrutura. No âmbito das despesas de custeio, a DOTEC manteve o mesmo patamar de gastos em infraestrutura técnica-operacional, em torno de 25 milhões de reais tanto em 2018 quanto no ano passado.

Aos investimentos destinados à aquisição de equipamentos para a expansão da cobertura de sinal da televisão, o aporte foi de R\$ 2.277.390,00. Também em 2019, foi possível finalizar a retomada da cobertura plena do sinal da **Rádio Nacional da Amazônia** em Ondas Curtas, a partir de investimentos feitos nos últimos dois anos na infraestrutura das instalações do Parque de Transmissão do Rodeador, num total de exatos R\$ 2.065.500,00.

Recomendação da Ouvidoria para 2020

Apesar dos investimentos feitos, a qualidade do sinal de transmissão dos nossos veículos continuou sendo um ponto crítico ao longo de 2019. Das 447 reclamações do público à **Ouvidoria** no ano passado, quase metade delas – exatas 216 – trouxe queixas de ouvintes das **Rádios MEC e Nacional** e de telespectadores da **TV Brasil** por conta da má qualidade ou total ausência do sinal de transmissão das emissoras.



Tendo em vista os números apresentados, esta **Ouvidoria** recomenda:

“Prioridade nos investimentos financeiros e foco das atividades da gestão da **EBC** na continuidade e aprimoramento dos projetos para ampliação do alcance e da qualidade do sinal dos **Veículos EBC**.”

Nova subestação atende ouvinte da Amazônia



Presidente da EBC participa da retomada das transmissões da *Nacional da Amazônia* na faixa de 49 metros | Foto: Ouvidoria

A gestão da **EBC** concluiu com êxito, no mês de dezembro, o projeto da nova subestação de energia elétrica para abastecer o Parque Transmissor do Rodeador, depois de mais de dois anos de trabalho. Desta forma, foram ampliados o alcance e a programação da **Rádio Nacional da Amazônia**, que vinha operando em horário reduzido desde março de 2017, quando uma sequência de raios provocou um incêndio na subestação do parque de transmissão. Sem energia elétrica, a **EBC** contornou o problema operando com o grupo de geradores a diesel, suficiente apenas para manter um transmissor de menor potência em horário limitado.

Reaberta a nova subestação em 17 de dezembro, a **Rádio Nacional da Amazônia** voltou a cumprir o horário de funcionamento exigido por lei. Além de aumentar as horas de transmissão na faixa de 25 metros, foi religado o transmissor de 49 metros, que amplia o alcance da emissora. Segundo o coordenador de engenharia da Rádio Nacional, Adriano Goetz, o alcance das Ondas Médias (OM) e da Frequência Modulada (FM) é afetado por barreiras físicas e acidentes geográficos. Já as Ondas Curtas (OC) chegam com qualidade a distâncias muito maiores que as demais faixas de frequência, atingindo áreas remotas da Amazônia e atravessando continentes.

“É um dia histórico. Esse é o maior sítio de antenas do Brasil e o quinto do mundo. A **Rádio Nacional da Amazônia** é estratégica e importantíssima para integração nacional. Rádio é informação, é entretenimento, é emoção e é utilidade pública”, resumiu o Diretor-Presidente da EBC, Luiz Carlos Pereira Gomes, na cerimônia de reinauguração.

Nacional do Alto Solimões 13 anos no ar

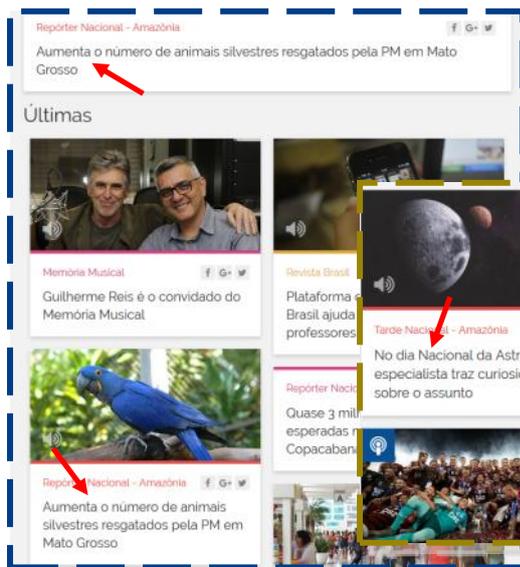
A **Rádio Nacional do Alto Solimões**, mais nova emissora da **EBC**, completou em dezembro 13 anos de prestação de serviços de utilidade pública, informação e entretenimento. Sua implantação deu-se a pedido da população local. O Fórum de Desenvolvimento Sustentável do Alto Solimões solicitou ao Ministério da Integração Nacional, em meados de 2004, um projeto que atendesse à necessidade de comunicação entre os povos da região.



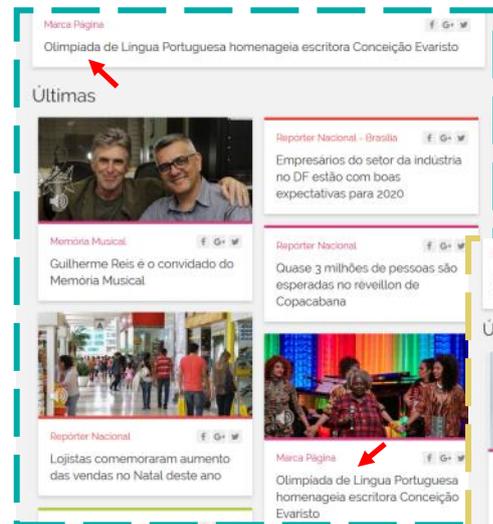
Única que atende aos ouvintes da tríplice fronteira amazônica no idioma nacional – o português, a emissora celebrou o aniversário na presença do presidente da **EBC**, Luiz Pereira Gomes. Para marcar a data, uma cerimônia oficial de comemoração foi realizada na própria sede da emissora em Tabatinga (AM), localizada a mais de mil quilômetros da capital Manaus.



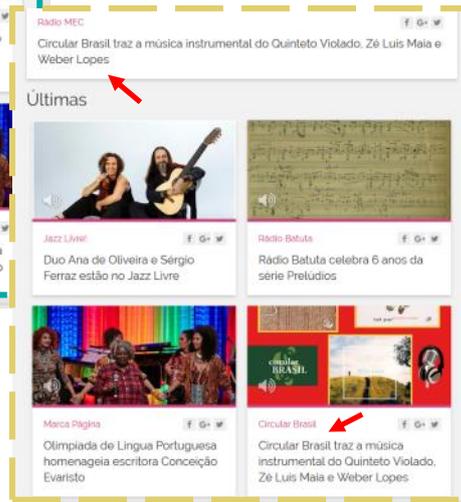
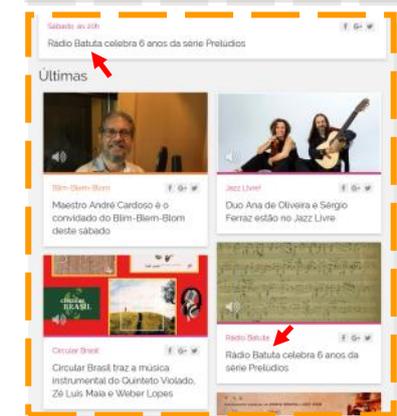
Festival de repetições em deslize quántuplo



Quem acessou a página da **Rádio Nacional da Amazônia** no dia 27/12 encontrou o replay da foto e da manchete “Aumenta o número de animais silvestres resgatados pela PM em Mato Grosso”. O primeiro de uma série.



Já na página da **Rádio Nacional FM**, identificamos a terceira repetição de foto e de manchete, no mesmo dia 27/12: “Olimpiada de Língua Portuguesa homenageia escritora Conceição Evaristo”



Na sequência, chamaram a atenção a foto e a manchete do *Tarde Nacional* sobre o Dia Nacional da Astronomia, também em dose dupla no site.

E os apreciadores da **Rádio MEC** que visitaram a página para checar a programação da emissora encontraram mais uma foto e manchete repetidas: “Circular Brasil traz a música instrumental do Quinteto Violado, Zé Luís Maia e Weber Lopes”.

Identificamos, também na página da **MEC**, a publicação dupla da manchete: “Rádio Batuta celebra 6 anos da série Prelúdios”. Completou-se aí a série de cinco repetições em um único dia. Mais do que incomodar o leitor, as duplicidades redundam em trabalho duplo e desnecessário.

O jazz é livre, mas o idioma tem regras

A página da **Rádio MEC**, frequentada pelo público geralmente mais atento e sofisticado das **rádios EBC**, feriu com um erro gramatical o anúncio de uma apresentação de jazz. “Duo Ana Oliveira e Sérgio Ferraz estão no jazz livre”. Como o “duo” rege a frase, o correto seria usar o verbo no singular: “está”. O jazz admite improvisos. A língua portuguesa, não.



Gás liquefeito ou gás natural?

Confundir dois conceitos diferentes em um texto de prestação de serviço é erro grave, que prejudica o dia a dia do leitor. Foi o que a **Agência Brasil** fez, em 27 de dezembro, com a matéria “Gás de cozinha fica 5% mais caro a partir de hoje”. As definições de gás liquefeito (GLP) – aquele que temos em casa – e de gás natural (GN) – rico em metano, que chega por gasoduto – misturaram-se no texto e chamaram a atenção do internauta. Incomodado, ele recorreu à **Ouvidoria**. De pronto, as informações foram corrigidas, e a resposta, enviada ao demandante.



Processo nº 00112.004215/2019-51

“A matéria *Gás de cozinha fica 5% mais caro a partir de hoje* da Agência Brasil contém um erro grave. Começa falando de gás liquefeito (GLP) e termina falando de gás natural (GN) como se fossem a mesma coisa. O GLP teve aumento, mas o GN terá redução a partir de 01/01/2020. A matéria cita 12 distribuidoras de GN que não têm nada a ver com o aumento do GLP.”

Resposta

“Prezado leitor, a **Agência Brasil** agradece o contato, pede desculpas pelo erro e informa que a matéria foi alterada para corrigir as informações. O texto correto pode ser acessado [aqui](#).”

Agência Brasil e TV Brasil encerram ano com prêmios

Veículos **EBC** conquistaram quatro categorias do 36º Prêmio Direitos Humanos de Jornalismo, edição de 2019.

A **EBC** levou o segundo lugar na categoria televisão, com a série “Infância Refugiada”, exibida no *Repórter Brasil*, sobre crianças venezuelanas que estão vindo para o País. Na categoria documentário, o *Caminhos da Reportagem* ficou em terceiro lugar com o programa “O Paciente Invisível”, sobre a saúde mental de indígenas brasileiros.

Já a **Agência Brasil** conquistou o terceiro lugar com a reportagem “Pesquisa mostra que gestantes presas não conseguem prisão domiciliar” e obteve menção honrosa com a reportagem “Agrotóxicos encurtam vida e mudam comportamento das abelhas”.

A premiação foi promovida pelo Movimento de Justiça e dos Direitos Humanos, em parceria com a OAB/Rio Grande do Sul, a Caixa de Assistência dos Advogados do Rio Grande do Sul e apoio da Associação dos Repórteres Fotográficos e Cinematográficos do Rio Grande do Sul.

Parabéns às equipes vencedoras. Veículos e profissionais **EBC** já receberam mais de 150 prêmios desde a criação da empresa.

Confira os premiados



CATEGORIA TELEVISÃO, com a série de três capítulos *Infância Refugiada*: Equipe do *Caminhos da Reportagem*, exibido no *Repórter Brasil*: Amanda Ciegliński, Naitê Almeida, João Marcos Barboza, Carina Dourado, Márcio Stuckert, Carlos Almeida de Aguiar.

CATEGORIA DOCUMENTÁRIO, com o episódio *O Paciente Invisível*, do programa *Caminhos da Reportagem*, da **TV Brasil**: Aline Beckstein, Bianca Vasconcellos, Thais Rosa, Paula Abritta.



CATEGORIA ON-LINE: Agência Brasil/SP, com a matéria “Pesquisa mostra que gestantes presas não conseguem prisão domiciliar”: Camila Cruvinel Boehm.



MENÇÃO HONROSA: Agência Brasil/SP, com a matéria “Agrotóxicos encurtam vida e mudam comportamento das abelhas”: Camila Cruvinel Boehm.

Foto e texto desconectados na Agência Brasil

A complementariedade de significados entre texto e imagem é fundamental ao bom jornalismo. Palavras se somam aos aspectos visuais e dão completude às informações publicadas. Porém, não foi o que ocorreu na matéria [Parecer do governo permite produção rural na Mata Atlântica](#), veiculada no dia 19 de dezembro na **Agência Brasil**.



A foto da família Bolsonaro, na “mídia de destaque”, nada tem a ver com o título e o lide da matéria ali transcritos. Na imagem, Bolsonaro aparece de mãos dadas com a mulher, Michele Bolsonaro, e com a filha, Laura. Mas, o texto aborda assunto que não guarda qualquer referência ao núcleo familiar do presidente.

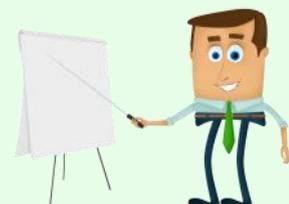
O tema principal do texto é a *live* de Bolsonaro no Facebook, em que o presidente anunciou parecer da Advocacia-Geral da União favorável aos produtores rurais que desenvolvem atividades na Mata Atlântica. A medida beneficia mais de 200 mil agricultores de dez estados.

O contexto em que foi tirada a foto da família Bolsonaro, que ilustra a matéria, é abordado apenas nos últimos parágrafos, quando foram incluídas informações de uma cantata de Natal no Palácio do Planalto.

Observações do Ombudsman

A imagem não deveria ter sido publicada junto ao título da matéria. A foto poderia ter ilustrado apenas os parágrafos finais, que abordaram a cantata de Natal, e não o texto como um todo, na forma de “mídia de destaque”.

A equipe de edição precisa estar alerta para evitar as imagens desconectadas dos textos. O leitor da **Agência Brasil** é atento e observa essas inadequações.



NHK e EBC: TV japonesa apresenta sistema de alerta de desastre

A **EBC** tem estrutura de radiodifusão que pode ser usada para ajudar a população em casos de emergência e tragédias. Por esta razão, representantes da NHK, a televisão pública do Japão, apresentaram o sistema EWBS de alerta ao presidente da **EBC**, Luiz Carlos Pereira Gomes e diretores da empresa. A ferramenta emite um alarme, que é disparado nas televisões com sinal digital, advertindo as pessoas sobre algum desastre (deslizamento de terra, enchentes e rompimento de barragem, por exemplo).



Foto: Valter Campanato/Agência Brasil

O diretor de sistemas de engenharia da NHK, Yasuji Sakaguchi, demonstrou o funcionamento da tecnologia também para representantes do Ministério de Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, além de integrantes do Centro Nacional de Monitoramento e Alertas de Desastres Naturais, da Secretaria Nacional de Proteção e Defesa Civil, do Instituto Nacional de Meteorologia, do Gabinete de Segurança Institucional da Presidência da República e da Marinha do Brasil.

“Esta tecnologia opera com radiodifusão, o que confere uma cobertura ampla e confiável. Então você pode mandar mensagens de emergência de maneira muito simples e eficiente. Mesmo no momento do desastre, a informação pode ser entregue de forma segura”, disse Sakaguchi. De acordo com o engenheiro, o transmissor dos alertas utiliza o sinal de TV digital e pode ser instalado também em locais de grande concentração de pessoas, como no metrô ou em shoppings.

O sistema pode ser usado em desastres como incêndios e alagamentos, mas também é eficiente para tragédias maiores, como acidentes em usinas nucleares e rompimento de barragens. “Nesses casos, como ocorreu em Brumadinho e Mariana, é possível usar a TV digital para disparar o alarme”, disse Heitor de Castro, coordenador de Projetos e Planejamento da Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia da **EBC**.

Segundo André Fonseca, coordenador-geral de Televisão Digital do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, a ideia é aproveitar o sinal da **TV Brasil** para veicular as mensagens por escrito na tela de televisores, monitores e celulares. “A gente teria preferência por trafegar o alerta pela **EBC** por ser uma emissora da União.” O propósito é “usar a robustez da radiodifusão e a capilaridade que essa estrutura tem por todo o país para trafegar alertas de emergência”, explicou Fonseca. Ele lembrou, ainda, que a adoção do EWBS é viável, pois o modelo brasileiro de TV digital é baseado no modelo japonês. “Os conversores e atuais aparelhos de TV digital já conseguem entender a mensagem”, disse, assinalando a necessidade de atualização de software para transmissão aos receptores de TV. A mensagem, enviada via **TV Brasil**, seria repassada pelas demais emissoras.

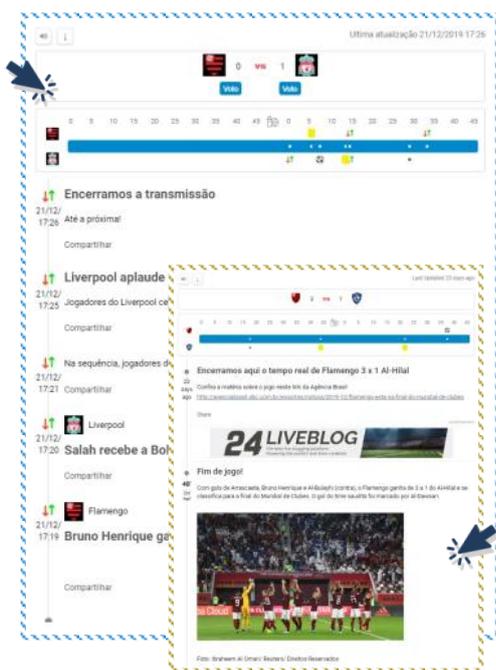
Dezembro Laranja: No Mundo da Bola conscientiza telespectadores



O programa *No Mundo da Bola*, da **TV Brasil**, mais uma vez conscientizou os telespectadores sobre os cuidados com a saúde. Depois de aderir ao Novembro Azul, a atração mudou as cores de sua identidade visual para participar da campanha Dezembro Laranja, de prevenção ao câncer de pele.

A iniciativa da Sociedade Brasileira de Dermatologia faz parte da Campanha Nacional de Prevenção ao Câncer da Pele. O objetivo é informar a população sobre os principais cuidados e a importância de procurar um médico especializado para diagnóstico e tratamento. Segundo o Instituto Nacional do Câncer, são diagnosticados 180 mil novos casos da doença por ano no Brasil.

Mundial de Clubes: gol duplo da Agência Brasil com cobertura “em tempo real”



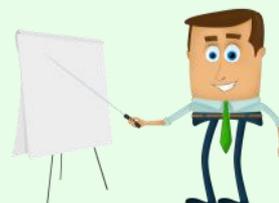
A vitória do Flamengo na semifinal do Mundial de Clubes, por 3 a 1, sobre o Al Hilal, da Arábia Saudita, teve cobertura “em tempo real” da **Agência Brasil**. Por restrições no direito de transmissão, não foi possível publicar o vídeo ao vivo da partida, disputada no dia 17 de dezembro. Nem por isso, o leitor deixou de ser entendido. Um “siga” foi ao ar, levando ao internauta o “minuto a minuto” da partida. Cada lance foi acompanhado e “narrado” em detalhes, numa espécie de linha do tempo, que trouxe ainda fotos da partida.

O bom trabalho traduziu-se em números. Com 12.569 visualizações, a página reuniu 6% dos acessos e foi a matéria da **Agência Brasil** mais visitada nesse dia.

O segundo gol da **Agência Brasil** veio com o “siga em tempo real” da final do Mundial, no dia 21 de dezembro, quando Liverpool e Flamengo se enfrentaram, após 38 anos. O time inglês venceu o brasileiro por 1 a 0. A transmissão serviu para aumentar o tempo de permanência na página da **Agência Brasil**, que passou de quatro minutos de navegação.

Observações do Ombudsman

O “siga em tempo real” é a ferramenta ideal para a transmissão de competições esportivas, especialmente partidas de futebol que envolvam restrições na divulgação de vídeos. A publicação do minuto a minuto comprova o compromisso da equipe da **Agência Brasil** com o leitor e colabora com a audiência. Golaço do time envolvido no planejamento e na execução do trabalho.



Verão chegou com programação especial na TV Brasil

De dezembro de 2019 até o início de março de 2020, a **TV Brasil** exibe uma programação especial de verão, com atrações ao vivo, conteúdo jornalístico, musicais, sucessos do cinema e seriados para crianças e adultos. Tem estreias de produções, shows, filmes e séries, além de novos dias e horários de diversos programas.

FAIXA INFORMAÇÃO - ao vivo, de segunda a sexta, das 17h30 às 21h, com novos horários de programas como *Fique Ligado*, *Sem Censura*, *Stadium*, *Cenário Econômico* e *Repórter Brasil*.



FAIXA VERÃO TV BRASIL ANIMADA - às 21h30, com maratonas de séries infantojuvenis, de segunda a sexta, como *Detetives do Prédio Azul*.



FAIXA VERÃO SHOW - apresentações de astros da música brasileira, às segundas, quartas e sextas, às 22h30.



CINE VERÃO - de segunda a sexta, a partir das 23h30, trazendo clássicos do cinema.



MARATONA DE VERÃO - séries de repercussão mundial produzidas pela BBC, como *Guerra e Paz* e *Nosso Zoológico*. Destaque, também, para a estreia de produções nacionais inéditas como *Os Ovos da Raposa* e a segunda temporada de *República do Peru*.



FAIXA MAIS BRASIL - atrações de emissoras parceiras da Rede Pública de Televisão, exibidas de segunda a sexta, entre 6h e 7h. Entre os programas, *Tela Rural* (TVU Rio Grande do Norte), *Viver Mais* (TV Ceará), *Cozinha Amazônia* (TV Cultura do Pará), *Viver Ciência* (TV UFG) e *Sou 60* (Rede Minas).



Estreias da nova estação

CENA INSTRUMENTAL – com apresentação de Bia Aparecida, a produção combina performances com entrevistas. Shows de artistas consagrados e de nomes da nova geração. O programa estreou e já recebeu elogios dos telespectadores.



Processo nº 00112.003902/2019-59

“Cena Instrumental maravilhoso. Maestro Lettieri e orquestra um espetáculo. Apresentação magnífica de Bia Aparecida. Adorei.”

DIÁRIO DE LULI – o seriado infantil é uma produção independente do Piauí e apresenta histórias de lendas originadas em várias regiões do país. A série é um dos conteúdos audiovisuais independentes que foram selecionados pelo programa Brasil de Todas as Telas, linha do Fundo Setorial do Audiovisual, por meio do Programa de Apoio ao Desenvolvimento do Audiovisual (Prodav/TVs Públicas).



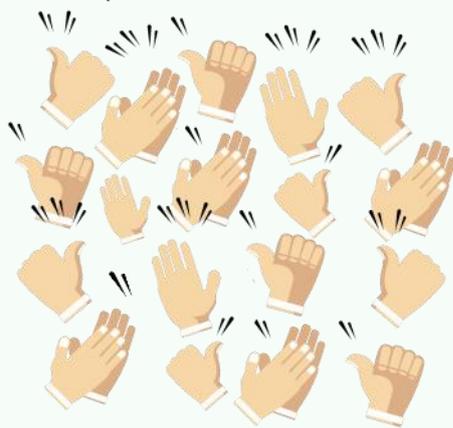
EBC NO AR – a atração destaca as produções dos veículos da **Empresa Brasil de Comunicação**. As apresentadoras Karina Cardoso e Priscila Rangel mostram os bastidores da **TV**

Brasil, das **Rádios MEC e Nacional** e da **Agência Brasil**. O programa também veicula conteúdo histórico preservado no acervo da **EBC**.



Programação de Verão agrada e alcança boa audiência

No dia 02/12/2019, quando a programação de Verão da **TV Brasil** estreou, o relatório da Coordenação de Análise, Pesquisa e Monitoramento de Audiência mostrou que o telespectador gostou do que viu na tela da tevê.



Em Brasília, a média de 0,34% foi maior do que a registrada anteriormente. **Durante o dia, a TV Brasil ficou em 4º lugar por 3 horas e 21 minutos, chegando ao 3º por alguns minutos.** Os programas que se destacaram foram *TV Brasil Animada* com 0,41%, ***Fique Ligado* com pico de 1,04%** e 0,58% de média, *Repórter Brasil* com 0,45% e *Impressões*, também com 0,45%, além do *Verão Show* com 0,38% e a *Maratona de Verão* com 0,37%.

No Rio de Janeiro, o *Stadium*, com 0,48%, destacou-se. Em São Paulo, o *Stadium* e o *Cenário Econômico* tiveram bons desempenhos para a praça.

De volta à grade

O programa *Samba na Gamboa*, apresentado pelo cantor e compositor Diogo Nogueira, voltou à grade da **TV Brasil**. Os melhores momentos musicais da sétima temporada do programa estão na programação especial de verão.



Processo nº 00112.004209/2019-01

“Parabéns pelo programa *Samba na Gamboa*.”

O retorno do programa foi, inclusive, cobrado por telespectadores. A **Ouvidoria** registrou mensagens que questionavam o fim da atração.

Processo nº 00112.003658/2019-24

“O programa *Samba na Gamboa* acabou?”

Novidades no Fique Ligado

O *Fique Ligado* ganhou novo formato e passou a ser apresentado direto das três praças da emissora, por Vanessa Léda e Morillo Carvalho, em Brasília; Annie Zanetti, em São Paulo; e Bruno Barros, no Rio de Janeiro.

Leve, dinâmico e privilegiando a interatividade, o programa garante a participação do público pelas redes sociais com a hashtag #fiqueligadotvbrasil e também via WhatsApp.

Dicas de cinema, teatro e exposições no país inteiro, além de bandas e convidados no estúdio mantêm o público informado e, como o nome diz, ligado no que acontece na cena cultural.



Ano-Novo, ano-novo, ano novo, Réveillon...



Com a passagem de 2019 para 2020, diversas matérias nos sites **EBC** trataram do tema. A confusão foi inevitável na hora de escrever corretamente, ainda mais por que “ano novo” pode ser escrito de diversas formas, dependendo do contexto.

De acordo com os dicionários Aurélio, Houaiss e Michaelis, Ano-Novo, com hífen e iniciais maiúsculas, refere-se ao momento da virada da meia-noite do dia 31 de dezembro para 1º de janeiro. Expressão que pode ser substituída pela palavra de origem francesa Réveillon, que deve ser escrita com “r” maiúsculo, acento agudo no primeiro “e” e dois “eles”. As grafias seguem determinação do Novo Acordo Ortográfico, segundo o qual nomes de festividades devem ser escritos com letra inicial maiúscula.

Grafado com hífen e iniciais minúsculas, ano-novo é usado para indicar o primeiro dia do ano. Já a expressão ano novo, sem hífen e minúsculas, é a sequência do adjetivo novo caracterizando o substantivo ano. É o contrário de ano velho. É o novo ano que se inicia.

A despeito das dúvidas e dos tropeços, a **Agência Brasil** trouxe, no primeiro dia do ano, matéria de serviço em que 2020 foi muito bem-tratado. Com ano novo, sem hífen e minúsculas, o texto refere-se aos 12 novos meses que vêm pela frente. A [reportagem](#) lista os nove feriados nacionais que caem em dias de semana e reforça em um calendário as principais datas em destaque. Excelente medida, que ajuda o leitor a se organizar ao longo do ano. Boa matéria para linkar na barra de favoritos e acessar a qualquer momento. Ponto para a **Agência Brasil!**

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

AgênciaBrasil ★ Especiais 📷 Fotos 📄 Últimas Notícias 🔄 Multimídia f 🐦 📷 Idioma 🔍

Direitos Humanos Economia Educação Esportes Geral Internacional Justiça Política Saúde

Geral

Ano novo terá nove feriados nacionais em dias de semana

Comércio teme queda de faturamento; Turismo celebra expectativas

Publicado em 01/01/2020 - 16:30 e atualizado em 06/01/2020 - 16:08
Por Gilberto Costa - Repórter da Agência Brasil 📍 Brasília

▶ Contribuições do cidadão

Plataformas Web

Agência Brasil

De 2018 para 2019, as manifestações encaminhadas à **Ouvidoria** pelos leitores da **Agência Brasil** aumentaram 438%, ao saltar de 159 para 856. **Chama a atenção o número de elogios, que saltou de 13 para 193, registrando variação positiva de 1.385%.**

Manifestação	Quantidade em 2018	Quantidade em 2019	Variação
Elogio	13	193	+1384,61%
Reclamação	94	131	+39,36%
Reclamação - Tema	-	95	-
Solicitação	38	260	+584,21%
Sugestão	14	177	+1264,2%
Total	159	856	+438,36%

Agência Brasil 2019



Elogio

O aumento no número de elogios demonstra não só o apreço dos leitores pelos conteúdos veiculados na **Agência Brasil**, mas também comprova a efetividade da barra de manifestação ao final das matérias como um canal de diálogo com o cidadão.

Computamos como elogios inclusive as manifestações que se referem ao tema abordado pela razão óbvia de que, se o leitor identificar erros e falhas na matéria, não fará referência ao assunto sem criticar o conteúdo jornalístico. Seja qual for a natureza do elogio, fica claro que o internauta gostou do que leu e, ao se manifestar, foi ele quem classificou a demanda como “elogio” à **Agência Brasil**.

Em algumas manifestações, o internauta informa que matéria está elogiando, em outras, não. A equipe de atendimento da **Ouvidoria**, de acordo com o texto enviado, busca sempre entender a demanda e identificar a que conteúdo o leitor está se referindo, mas nem sempre isto é possível, como pode ser observado a seguir.

Processo nº 00112.004058/2019-83

“Excelente reportagem!”

Processo nº 00112.004099/2019-70

“Muito bem explicado. Parabéns!”

Processo nº 00112.003861/2019-09

“Adorei a matéria [Governo deve publicar nova Política de Educação Especial](#). Há alunos que não têm as mínimas condições de frequentar uma sala de aula. Invés de serem incluídos, são excluídos. Se estiverem com seus pares, tudo é mais tranquilo. Sempre fui a favor das Escolas Especiais.”

Sugestão

O segundo lugar da lista de demandas é ocupado pelas sugestões, que saltaram de 14 para 177, com crescimento de 1.264% no período. O item reúne manifestações que abordam desde propostas de melhorias de texto até indicações de pauta.

Processo nº 00112.004186/2019-27

“Sugiro rever a metodologia de revisão ortográfica, e de conteúdo, das matérias publicadas. Em rápida leitura de apenas duas matérias - [Senado aprova projeto que reestrutura Previdência dos militares](#) e [Paris enfrenta greve geral que pode atingir outras cidades da França](#) -, registrei erros grosseiros: ‘reletor’, em vez de de ‘relator’, e a datas incorretas dos protestos da França.”

Resposta

“Informamos que os erros apontados foram corrigidos. Agradecemos a colaboração e pedimos desculpas pelo ocorrido.”

Solicitação

De 2018 para 2019, as solicitações passaram de 38 para 260, com crescimento de 584%. Em diversas demandas, os leitores pedem mais detalhes do assunto abordado nas matérias.

Processo nº 00112.004106/2019-33

“Gostaria de saber mais sobre este projeto de mapeamento genético - [Projeto liderado por brasileira mapeará genoma de 15 mil pessoas](#). Como se inscrever, como participar.”

Resposta

“Agradecemos a manifestação e sugerimos ao leitor entrar em contato com a Universidade de São Paulo (USP), responsável pela pesquisa, para obter mais informações sobre o projeto, no link: <https://www6.usp.br/fale-com-a-usp/>.”

Processo nº 00112.004100/2019-66

“Queria ter mais detalhes sobre esse programa do Governo Federal, de leitura em família - [MEC lança projeto que estimula leitura infantil com familiares](#).”

Resposta

“Agradecemos a manifestação. Para mais detalhes sobre o programa, sugerimos que o leitor acesse o portal criado pelo Ministério da Educação: http://alfabetizacao.mec.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=25:programa-conta-para-mim&catid=18:para-pais-e-responsaveis.”

Reclamação

Em escala substancialmente menor (39%), as reclamações referentes à qualidade dos conteúdos ofertados também cresceram. De 2018 para 2019, o número de queixas passou de 94 para 131.

Processo nº 00112.004036/2019-13

“A matéria sobre cigarros eletrônicos não possui base científica, não está escrita de forma legível e compreensível. Um desserviço para os pais que querem educar os filhos, pois ninguém acredita nessa história de perda de membro por conta de explosão de baterias. Empresa de comunicação que não sabe se comunicar.”

Resposta

“A **Agência Brasil** agradece o contato e informa que o alerta sobre os riscos apontados na matéria foi feito pelo próprio Instituto Nacional do Câncer (Inca), em nota técnica divulgada no dia 10 de dezembro de 2019. Não se trata, portanto, de interpretação feita pela reportagem da Agência Brasil. Segue o link da nota técnica do Inca: https://www.inca.gov.br/sites/ufu.sti.inca.local/files//media/document//nota_tecnica_inca_defs.pdf.”

Processo nº 00112.003988/2019-10

“Gostaria de reclamar sobre a matéria [Brasil avança no IDH em 2019, mas terá novos desafios em 2020](#). Trata-se de uma informação inverídica, já que o Brasil caiu no ranking do IDH. O número aumentou em termo absoluto, mas é um absurdo considerar isso de forma isolada, já que o país caiu no ranking dos países.”

Resposta

“A **Agência Brasil** agradece a manifestação. A avaliação de que a variação de 0,001 no IDH é um dado que pode ser considerado positivo foi feita à reportagem da Agência Brasil pela coordenadora do estudo, Betina Barbosa, e pelo diretor do Pnud, Pedro Conceição. Quando questionados sobre o significado do número, ambos responderam que os adjetivos usados deveriam ser: “Crescimento sólido e positivo”. Não se trata de uma interpretação do relatório, e sim da avaliação feita pelos próprios pesquisadores envolvidos na métrica das estatísticas. Como o leitor pode perceber, a matéria também não ignora o fato de o Brasil ter passado da 78ª para a 79ª posição global no IDH. A informação aparece logo no primeiro parágrafo do texto.”

Qualidade do conteúdo

A qualidade do conteúdo lidera o ranking dos subassuntos, ao representar quase 50% das 830 manifestações recebidas em 2019. Este item reúne mensagens relacionadas diretamente ao trabalho da **Agência Brasil**, referindo-se à forma como os conteúdos são abordados nas matérias. Os dados estão representados em tabela na próxima página

Processo nº 00112.003970/2019-18

“Venho através deste espaço democrático, como cidadão brasileiro, enaltecer a cobertura de forma íntegra e imparcial ao Excelentíssimo Senhor vice-presidente da República, Hamilton Mourão, que recebeu do estado do Paraná Comenda de Defesa do Estado Democrático de Direito. O texto foi publicado em 06/12/2019, às 19h, na página da **Agência Brasil**.”

Tema do conteúdo

O tema do conteúdo abordado vem na sequência, ao somar 36% das demandas no período (ver tabela abaixo). Esse item refere-se aos assuntos tratados em matérias da **Agência Brasil**. Como já mencionado, a barra de manifestação ao final dos textos aproximou o cidadão da **EBC**. Com o diálogo mais direto, o público sente-se encorajado a manifestar sua opinião, mesmo que o serviço em questão seja prestado por outro órgão ou empresa.

Processo nº 00112.003907/2019-81

“Não estou conseguindo entrar. Já instalei o aplicativo, coloquei nome completo, telefone e e-mail, mas quando entro, fala que ainda não tenho a identidade estudantil - MEC lança identidade estudantil digital.”

Resposta

*“Agradecemos o contato e informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da **Agência Brasil** da **EBC**. Caso não tenha conseguido emitir sua Carteira Estudantil Digital, sugerimos que entre em contato com a Sociedade Brasileira de Estudantes por meio do link <https://www.saber.org.br/carteira-de-identificacao-estudantil-cie-digital/>.”*

Sugestão de pauta

As sugestões de pauta ocupam o terceiro lugar da lista, com 40 manifestações. Ao apreciar a excelência do trabalho da **Agência Brasil**, o leitor quer ver publicados na página os temas de seu interesse.

Processo nº 00112.004039/2019-57

“Segue sugestão de pauta sobre as ações da Celesc para a Operação Verão 2019-2020. A vinda de milhares de turistas para o litoral catarinense, o grande crescimento da demanda por energia elétrica e a grande incidência de temporais criam um cenário desafiador para a Celesc. É nesse período que a distribuidora catarinense concentra esforços e desenvolve ações específicas em três grandes fre-

tes: reforço do sistema, manutenção preventiva e ampliação do número de equipes para atendimento de emergências.”

Resposta

*“A **Ouvidoria da EBC** agradece o contato e informa que sua sugestão de pauta foi enviada à Equipe de Jornalismo da **Agência Brasil** para conhecimento e apreciação. Acrescentamos ainda que sugestões de assunto podem ser remetidas para o e-mail: pauta@ebc.com.br.”*

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	413	48,25%
Tema do conteúdo	310	36,21%
Pauta	40	4,67%
Edição	17	1,99%
Relevância/isenção	17	1,99%
Pronúncia/gramática/ortografia	15	1,75%
Disponibilização de conteúdo	13	1,52%
Utilização de conteúdo	9	1,05%
Portal	7	0,82%
Direitos autorais	6	0,70%
Licenciamento	5	0,58%
Oferta de conteúdo/serviço	2	0,23%
Mailing	2	0,23%
Total	856	100%

Editorias

A editoria de Economia foi a que mais recebeu demandas do público em 2019. Foram 146 manifestações – 20,95% do total das 697. Consagrando-se cada vez mais como forma de prestação de serviço, a editoria de Educação ocupa a segunda posição na lista, com 143 demandas e 20,52% do total. Como já destacado em relatórios anteriores, os programas públicos de acesso ao ensino, principalmente superior – como Enem, Sisu, ProUni e Encceja – têm ganhado espaço na cobertura e contribuído para a audiência. Esses temas de interesse social propiciam a participação do público.

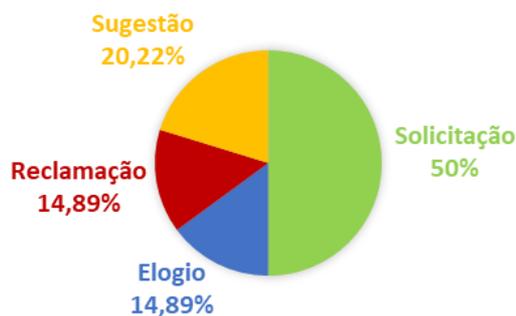
Ranking por Editoria	Quantidade	%
Economia	146	20,95%
Educação	143	20,52%
Política	126	18,08%
Geral	121	17,36%
Saúde	53	7,60%
Justiça	33	4,73%
Internacional	31	4,45%
Direitos Humanos	30	4,30%
Esportes	9	1,29%
Cultura	3	0,43%
Pesquisa e Inovação	2	0,29%
Total	697	100%

Portal EBC

Em 2019, aumentou a comunicação dos leitores do **Portal EBC** com esta **Ouvidoria**. O número de demandas recebidas de um ano para outro cresceu 40%, passando de 67 para 94.

Manifestação	Quantidade em 2018	Quantidade em 2019	Variação
Solicitação	16	47	+193,75
Elogio	2	14	+600%
Reclamação	46	14	-69,56%
Sugestão	3	19	+533,33%
Total	67	94	+40,29%

Portal EBC 2019



Elogios

O destaque entre as mensagens são os elogios, que saltaram 600% – de dois para 14. As mensagens recebidas no período comprovam o apreço do público pelo conteúdo publicado.

Processo nº 00112.004037/2019-68

“Parabéns pela matéria sobre os acidentes de trânsito nas rodovias brasileiras. São informações de suma importância para a sociedade brasileira. Parabéns mesmo, até compartilhei nas redes sociais.”

Processo nº 00112.004169/2019-90

“Sou filha do Sérgio Moraes e quero agradecer o carinho com o qual falaram do meu pai - [Relembre gols narrados por Sérgio Moraes](#). Eu sinto muita falta dele e hoje, quando descobri essa reportagem, fiquei muito emocionada! Agradeço a Astride e ao Mário Silva, que eu me lembre, frequentava minha casa e adorava as comidas uruguaias da minha mãe. Bons tempos, muita saudade! A profissão era a vida dele! Eu simplesmente adorei. Chorei e ri, ao mesmo tempo! Obrigada para o carinho com ele, de coração.”

Sugestão e solicitação

As sugestões e as solicitações aparecem em seguida na lista de manifestações enviadas à **Ouvidoria** de 2018 para 2019, com crescimento de 533% e 193%, respectivamente.

Processo nº 00112.003923/2019-74

“Sou Ana Carolina Nascimento, entrevistada na matéria [Exposição sobre cordelista Jota Rodrigues busca recursos para recuperar espaço cultural](#). Gostaria em primeiro lugar de agradecer pelo espaço e divulgação tão cuidadosa de nossa exposição e apoio ao centro cultural. E gostaria de fazer um pedido. A curadoria da exposição foi feita por mim e Ricardo Gomes Lima. Vocês poderiam acrescentar o nome dele na matéria escrita?”

Resposta

*“O **Portal EBC** agradece o contato e informa que a matéria foi atualizada para acréscimo da informação solicitada.”*

Processo nº 00112.004096/2019-36

*“Ao navegar pelos sites da **EBC**, principalmente o **EBC Play** e a **Agência Brasil**, é possível reparar que nenhum dos serviços utiliza HTTPS. O não uso do HTTPS incorre em uma vulnerabilidade para o usuário e todo website que não possui HTTPS está sendo classificado como ‘não seguro’ por todos os navegadores atuais e pode ocorrer em penalidade pelo indexador do Google. Desta forma, os serviços da **EBC** deveriam utilizar um certificado HTTPS.”*

Resposta

“A Gerência de Aplicações Multiplataforma agradece. Informamos que a necessidade de certificado digital (SSL), para garantir a segurança das informações trafegadas em todos os nossos sites, encontra-se em fase de planejamento para implantação no início de 2020.”

Reclamação

No lado oposto dos outros itens da tabela de manifestações, as reclamações diminuíram praticamente 70%, caindo de 46 para 14 em um ano.

Processo nº 00112.003335/2019-31

“Acessei o site da **TV Brasil** para ver uma reportagem exibida no dia 17/09 no programa Repórter Brasil. No entanto, ao localizar a reportagem, verifiquei que o vídeo exibido no site não correspondia à matéria. Gostaria de saber se seria possível corrigir o site e exibir o vídeo correto.”

Resposta

“A Gerência de Jornalismo Web agradece o contato e informa que o link do vídeo foi corrigido na reportagem, que pode ser acessada no seguinte endereço: <http://tvbrasil.ebc.com.br/reporter-brasil/2019/10/ministerio-vai-financiar-contratacao-de-equipes-de-saude-da-familia>.”

Processo nº 00112.002527/2019-20

“Um absurdo esta matéria *Há 45 anos, organização de Marighella tomava transmissores de rádio, que enaltece terroristas em ação contra o Estado. Favor rever.*”

Resposta

“A Gerência de Jornalismo Web agradece o contato e informa que a matéria, publicada em 2014, não tem o objetivo de enaltecer terroristas, mas, apenas, registrar um período histórico.”

Ranking dos assuntos e subassuntos

Conteúdo jornalístico é o tema de maior interesse dos internautas que acessam o **Portal EBC**, representando 61,7% das manifestações de 2019. O item marketing, negócios e serviços aparece em seguida, responsável por 16% das demandas. Na terceira posição, funcionalidade técnica soma 11,7% dos pedidos recebidos.

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Conteúdo jornalístico	58	61,70%
Marketing, negócios e serviços	15	15,96%
Funcionalidade técnica	11	11,70%
Conteúdo de entretenimento	3	3,19%
Comunicação institucional	3	3,19%
Conteúdo de fotografia/Imagem	2	2,13%
Conteúdo esportivo	1	1,06%
Outros produtos/serviços	1	1,06%
Total	94	100%

A qualidade do conteúdo ofertado foi o subassunto mais citado nos questionamentos enviados pelos leitores no ano passado. Com 27 demandas, o item foi responsável por 28,7% do total de manifestações. O tema abordado nos conteúdos aparece na sequência, respondendo por 19 processos e 20% das demandas. A página do **Portal EBC** é o terceiro item da lista, com sete processos (7,45% do total).

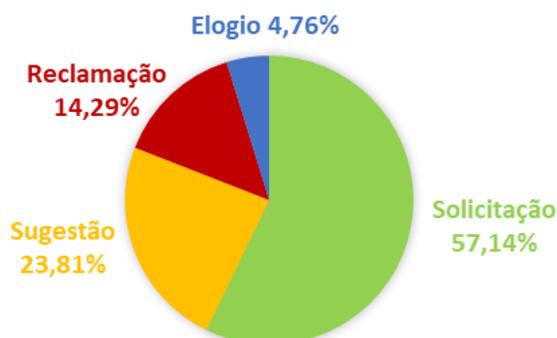
Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	27	28,72%
Tema do conteúdo	19	20,21%
Portal	7	7,45%
Questões ENEM	7	7,45%
Disponibilização de conteúdo	7	7,45%
Oferta de conteúdo/serviço	5	5,32%
Utilização de conteúdo	5	5,32%
Parcerias	3	3,19%
Visitação/contato	3	3,19%
Pauta	3	3,19%
Licenciamento	2	2,13%
Edição	2	2,13%
Aplicativos	1	1,06%
Recurso de acessibilidade	1	1,06%
Transparência	1	1,06%
Pronúncia/gramática/ortografia	1	1,06%
Total	94	100%

EBC Play

De 2018 para 2019, aumentaram em 50% as demandas relacionadas ao **EBC Play**. O número passou de 14 para 21.

Manifestação	Quantidade em 2018	Quantidade em 2019	Variação
Solicitação	4	12	+200%
Elogio	1	5	+400%
Reclamação	8	3	-62,5%
Sugestão	1	1	0%
Total	14	21	+50%

EBC Play 2019



Sugestão

A curva crescente na quantidade de sugestões é o destaque entre as demandas recebidas no período. O número saiu de um para 5, aumentando 400% de um ano para outro.

Processo nº 00112.003984/2019-31

*“Recentemente, baixei o aplicativo e me tornei um testador beta. Sou apaixonado pela programação da **EBC**, mas, gostaria de fazer uma ressalva. Por que vocês também não incluem, no aplicativo, os filmes do Mazzaropi, regionais e até aqueles filmes antigos. Eu e, com certeza, outros telespectadores ficariam gratos!”*

Resposta

*“A Gerência de Crossmedia agradece a audiência no **EBC Play** e informa que, infelizmente, a empresa não detém os direitos de exibição web dos filmes do Mazzaroppi que, como o internauta destaca, contam com grande apelo popular. A **EBC** tem trabalhado para tentar tornar acessível nas plataformas digitais toda sua grade de programação. Medida que já se encontra em processo de execução.”*

Solicitação

Também em ascensão, aparecem as solicitações, que saltaram de quatro para 12 e alcançaram 200% de aumento.

Processo nº 00112.003326/2019-40

*“Costumo acessar os programas da **EBC Play** com certa frequência pelo celular. Ocasionalmente, conforme a temática, sinto vontade de compartilhar e enviar o link destes, principalmente quando possuem valor acadêmico. Como posso fazer para divulgar esses links?”*

Resposta

*“A Gerência de Jornalismo Web agradece o contato e informa que o aplicativo **EBC Play** encontra-se ainda em fase beta. Ou seja, uma série de ajustes ainda será feita para aprimorar as funcionalidades do App e melhorar a experiência do usuário. No momento, não está disponível a opção de compartilhamento do conteúdo diretamente do App. Para divulgar os conteúdos, você pode utilizar o site <http://play.ebc.com.br/>. Quando um link deste site é aberto em um dispositivo móvel, uma mensagem aparece no topo da página, sugerindo que o usuário baixe o App.”*

Elogio

As mensagens elogiosas ficaram estáveis de um ano para o outro, com uma manifestação. Porém, é importante ressaltar que há elogios embutidos em solicitações e sugestões. Como visto acima, é comum o internauta destacar a funcionalidade do aplicativo, ao mesmo tempo em que sugere melhorias.

Processo nº 00112.001497/2019-34

“Parabéns pelo aplicativo. Excelente!”

Reclamação

Assim como ocorreu no **Portal EBC**, as reclamações em relação ao aplicativo **EBC Play** também caíram substancialmente. De 2018 para 2019, a queda foi de 62,5% no total deste tipo de reclamação, de 8 para três.

Processo nº 00112.003470/2019-86

“Sempre que posso, assisto ao Brasil Caipira pela **TV BRASIL**, quer no horário do programa, quer por gravação. Baixei até o **EBC Play** para ver os programas da Temporada 1, do Luiz Rocha. Surpresa: qualquer que sejam os que lá estão, ao clicar no play, iniciam, mas logo congelam. O problema é persistente.”

Resposta

“A Gerência de Conteúdo Multiplataforma agradece o contato e informa que o **EBC Play** está ainda em fase beta. Ajustes ainda serão feitos para aprimorar as funcionalidades do App. A equipe técnica irá analisar o ocorrido.”

Ranking de assuntos e subassuntos

Funcionalidade técnica foi o principal assunto das mensagens dos internautas, com 38% do total. Conteúdo de entretenimento foi o item seguinte, com 28,5% das manifestações. Grade de programação aparece na sequência, ao reunir 14% dos processos.

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Funcionalidade técnica	8	38,10%
Conteúdo de entretenimento	6	28,57%
Grade de programação	3	14,29%
Conteúdo jornalístico	2	9,52%
Conteúdo infantil	2	9,52%
Total	21	100%

Com 14 demandas, o subassunto disponibilização de conteúdo é o item com maior número de mensagens: 66,6% do total. Com cinco manifestações, a qualidade do conteúdo/serviço ocupa a segunda posição, ao somar 23,8%. Os demais subassuntos registraram apenas duas contribuições, cada.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Disponibilização de conteúdo	14	66,67%
Qualidade do conteúdo/serviço	5	23,81%
Inclusão/exclusão na grade	1	4,76%
Oferta de conteúdo/serviço	1	4,76%
Total	21	100%



▶ Contribuições do cidadão

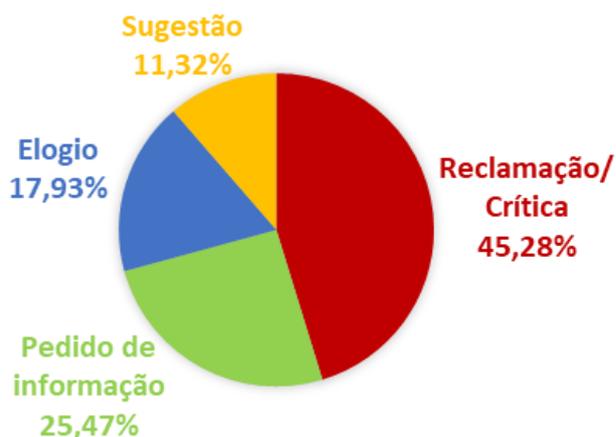
Rádios EBC

De 2018 para 2019, as manifestações sobre as **Rádios EBC** aumentaram quase 40% – de 318 para 444. Os elogios cresceram quase 60%, de 57 para 91. Na outra ponta, caiu em 4,16% o número de reclamações: em 2018, foram 144 e, em 2019, 138. As sugestões saltaram de 36 para 69 – aumento de 91,7%. As solicitações variaram positivamente 77,7%, de 81 para 144.

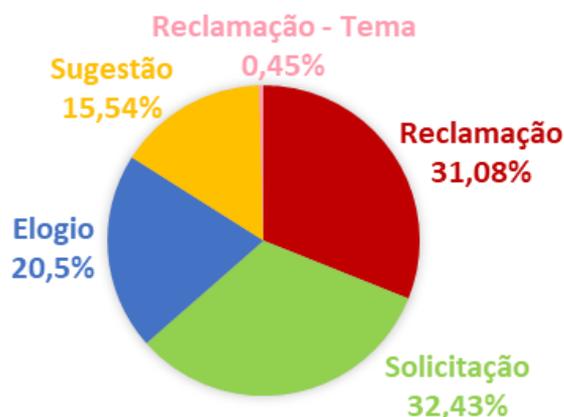
Os gráficos ilustram a queda de reclamações: foram 45,28%, em 2018, contra 31,08%, em 2019. As sugestões passaram de 11,32% para 15,54%; os elogios, de 17,93% para 20,50%, e os pedidos de Informação/ Solicitações, de 25,47% para 32,43%.

Manifestação	Quantidade em 2018	Quantidade em 2019	Varição
Solicitação	81	144	77,77%
Reclamação	144	138	-4,16%
Elogio	57	91	59,65%
Sugestão	36	69	91,67%
Reclamação - Tema	-	2	-
Total	318	444	39,62%

Rádios EBC 2018



Rádios EBC 2019



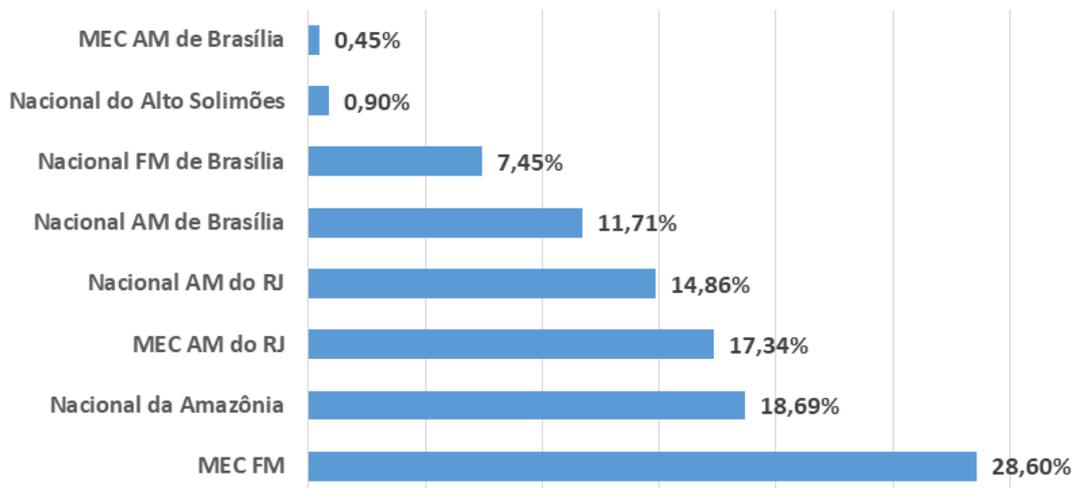
A **MEC FM** liderou o número de manifestações nos dois anos seguidos: foram 99, em 2018, e 127, em 2019, com a mesma quantidade de reclamações: 47. O número de demandas aumentou mais de 28%. Destaque para os elogios e sugestões, que mais que dobraram. Passaram de 16 para 36 e de oito para 18, respectivamente. As Solicitações caíram de 28 para 26.

Também por dois anos consecutivos, a **Nacional da Amazônia** ocupa o segundo lugar na tabela de manifestações. De 2018 para 2019, as demandas passaram de 75 para 83 (variação de 10,6%). Destaque para os elogios que cresceram 30%, de 9 para 12, e para as reclamações que diminuíram 33,3%, de 39 para 11.

Veículos Rádios EBC 2018	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
MEC FM	16	47	28	8	99	31,13%
Nacional da Amazônia	9	39	21	6	75	23,59%
Nacional FM de Brasília	11	19	6	3	39	12,26%
Nacional AM do RJ	7	12	9	4	32	10,06%
Nacional AM de Brasília	3	14	3	10	30	9,43%
MEC AM do RJ	9	8	11	1	29	9,12%
MEC AM de Brasília	2	4	3	3	12	3,77%
Nacional do Alto Solimões	0	1	0	1	2	0,64%
Total	57	144	81	36	318	100%

Veículos Rádios EBC 2019	Elogio	Reclamação	Reclamação - Tema	Solicitação	Sugestão	Total	%
MEC FM	36	47	0	26	18	127	28,60%
Nacional da Amazônia	12	11	0	53	7	83	18,69%
MEC AM do RJ	12	35	0	19	11	77	17,34%
Nacional AM do RJ	16	28	0	15	7	66	14,86%
Nacional AM de Brasília	6	9	2	21	14	52	11,71%
Nacional FM de Brasília	9	5	0	8	11	33	7,45%
Nacional do Alto Solimões	0	3	0	1	0	4	0,90%
MEC AM de Brasília	0	0	0	1	1	2	0,45%
Total	91	138	2	144	69	444	100%

Percentagem de Manifestações por Emissora de Rádio 2019



Das 444 manifestações sobre as **Rádios EBC** em 2019, o assunto conteúdo de entretenimento predominou, com 138 (31,08%). O item marketing, negócios e serviços vem na sequência, com 87 mensagens ou 19,59% do total, seguido da grade de programação, com 81 demandas ou 18,24%. Sinal/sintonização ocupa o quarto lugar da tabela, com 53 processos (11,94%).

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	138	31,08%
Marketing, negócios e serviços	87	19,59%
Grade de programação	81	18,24%
Sinal/sintonização	53	11,94%
Conteúdo jornalístico	33	7,43%
Funcionalidade técnica	31	6,98%
Conteúdo esportivo	9	2,03%
Comunicação institucional	6	1,35%
Outros conteúdos	3	0,68%
Outros produtos/serviços	2	0,45%
Administrativo	1	0,23%
Total	444	100%

A qualidade do conteúdo/serviço liderou, com 94 manifestações, a tabela de subassuntos em 2019, respondendo por 21,17%. A Central do Ouvinte vem em segundo lugar, com 48 demandas (10,81%). O sinal aberto ficou em terceiro, com 47 mensagens e 10,59% do total.

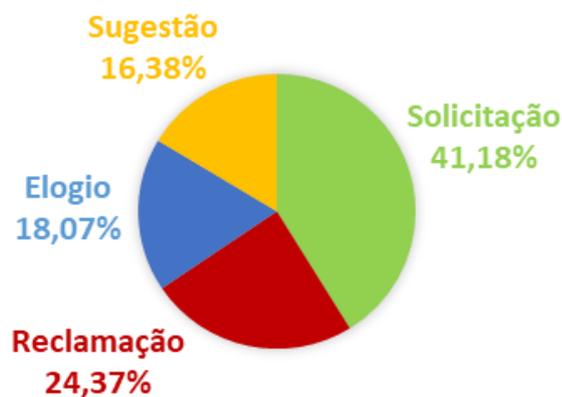
Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Qualidade do conteúdo/serviço	94	21,17%
Central do Ouvinte	48	10,81%
Sinal aberto	47	10,59%
Qualidade da programação	38	8,56%
Inclusão/exclusão na grade	37	8,33%
Disponibilização de conteúdo	35	7,88%
Portal	28	6,31%
Oferta de conteúdo/serviço	27	6,08%
Participação em programa	13	2,93%
Pauta	9	2,03%
Aplicativos	9	2,03%
Horário	8	1,80%
Retransmissão	7	1,58%
Reprise	6	1,35%
Acervo	6	1,35%
Tema do conteúdo	5	1,13%
Visitação/contato	5	1,13%
Expansão de cobertura	4	0,90%
Pronúncia/gramática/ortografia	3	0,68%
Relevância/isenção	3	0,68%
Mailing	2	0,45%
Utilização de conteúdo	2	0,45%
Outros	2	0,45%
Transparência	2	0,45%
Edição	1	0,23%
Parcerias	1	0,23%
Direitos autorais	1	0,23%
Gestão de pessoas	1	0,23%
Total	444	100%

Rádio Nacional

Ao longo do ano de 2019, os ouvintes da **Nacional** enviaram à **Ouvidoria** 238 manifestações, que representam aumento de 33,7% em relação a 2018, quando 178 demandas foram registradas.

Manifestação	Quantidade em 2018	Quantidade em 2019	Varição
Solicitação	39	98	+151,28
Reclamação	85	58	-31,76%
Elogio	30	43	+43,33%
Sugestão	24	39	+62,5%
Total	178	238	+33,7%

Rádio Nacional 2019



Elogio

Com alta de 43,3%, os elogios aumentaram de 30 para 43 em um ano. O ouvinte aprecia tanto o conteúdo quanto a programação e recorre à **Ouvidoria** para registrar sua opinião.

Processo nº 00112.003998/2019-55

*“Fiquei imensamente feliz por ter ouvido a vinheta de fim de ano da **Rádio Nacional FM Brasília!** Ano passado quase não teve! Eu aguardo essa vinheta ansiosamente todos os anos, pois me traz tantos sentimentos e lembranças boas! Muito obrigado!”*

Solicitação

As solicitações mais que dobraram de 2018 para 2019, ao saltar de 39 para 98 (151,28%). As mensagens reúnem desde pedidos de cartão QSL até informações sobre nome de músicas.

Processo nº 00112.001005/2019-19

“Favor fornecer nome e executores da música de abertura de Coisas do Brasil, um samba rápido com metais. Parece ser de Ary Barroso, numa versão recente.”

Resposta

“A música se chama ‘Sabe Lá’, do grupo musical Kabbalah.”

Sugestão

As sugestões saltaram de 24 para 39 – crescimento de 62,5% no período. São ouvintes que, por apreciarem o que é veiculado, querem contribuir para o aperfeiçoamento do serviço.

Processo nº 00112.001640/2019-98

*“Por que os senhores não colocam a **Nacional AM RJ** no sistema FM? Melhoraria o som. Sem sombra de dúvidas, a programação é excelente! Só falta melhorar o som que chega para nós.”*

Resposta

*“Como o sinal de rádio AM apresenta interferências, a Engenharia da **EBC** já está trabalhando para ter uma emissora FM na cidade do Rio de Janeiro.”*

Reclamação

Ponto positivo é que o único tipo de manifestação em queda foram as reclamações. As queixas caíram 31,76%, de 85 para 58. O resultado comprova o acerto na escolha da programação que vai ao ar.

Processo nº 00112.001431/2019-44

“A descrição sobre biomas está confusa. Os solos da Caatinga não são pobres em minerais. São rasos ou pedregosos em partes, apenas.”

Resposta

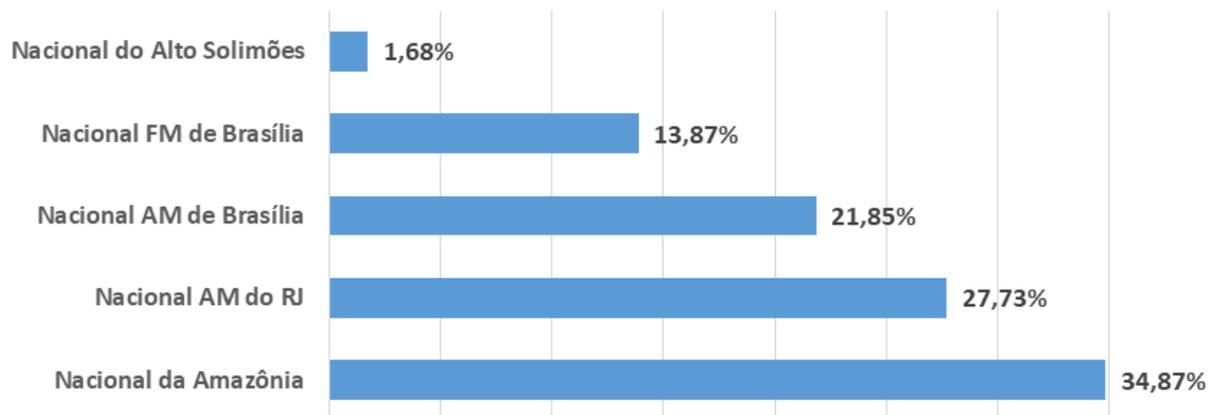
“A respeito da definição de ‘Bioma’, o entrevistado limitou-se, durante a entrevista, a abordar um aspecto do conceito, para explicar que existem outros biomas com características semelhantes às da Caatinga, não expandindo o significado amplo da palavra. ‘Solo pobre’ é um termo usado por pesquisadores para explicar que há nutrientes apenas numa fina camada superficial, que, quando removida a vegetação, pode evoluir para um processo de degradação e até mesmo desertificação.”

Emissoras

Todas as emissoras da marca Nacional receberam contribuições de ouvintes no ano passado. A mais demandada foi a **Nacional da Amazônia**, com 83 mensagens (34,87% do total). A **Nacional AM do Rio de Janeiro** foi a segunda em número de demandas, com 66 mensagens. A emissora foi também a que recebeu mais elogios (16) e reclamações (28). Na sequência, aparece a **Nacional AM de Brasília**, com 52 manifestações.

Rádio Nacional 2019	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
Rádio Nacional da Amazônia	12	11	53	7	83	34,87%
Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro	16	28	15	7	66	27,73%
Rádio Nacional AM de Brasília	6	11	21	14	52	21,85%
Rádio Nacional FM de Brasília	9	5	8	11	33	13,87%
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	3	1	0	4	1,68%
Total	43	58	98	39	238	100%

Percentagem de Manifestações por Emissora - Rádio Nacional



Rádio MEC

Em movimento crescente, as manifestações para a **Rádio MEC** variaram positivamente 47% de 2018 para o ano passado, passando de 140 para 206.

Manifestação	Quantidade em 2018	Quantidade em 2019	Varição
Reclamação	59	82	+38,98%
Elogio	27	48	+77,77%
Solicitação	42	46	+9,52%
Sugestão	12	30	+150%
Total	140	206	+47,14%

Rádio MEC 2019



Elogio

Com uma programação diferenciada, a **Rádio MEC** acumula elogios. De 2018 para 2019, as mensagens elogiosas passaram de 27 para 48, registrando aumento de 77,7%.

Processo nº 00112.000823/2019-96

*“Gostaria de elogiar a qualidade da programação da **Rádio MEC FM**. Morei por um período no Rio de Janeiro, desde então sou ouvinte assíduo.”*

Sugestão e Solicitação

Em um ano, as sugestões mais que dobraram, passando de 12 para 30. O aumento de 150% é resultado da maior participação de ouvintes que gostam da **Rádio MEC** e desejam melhorar ainda mais a programação. Em menor escala, as solicitações aumentaram 9,5%, de 42 para 46.

Processo nº 00112.002310/2019-10

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

Resposta

*“Está nos planos da **EBC** a migração da **Rádio MEC AM de Brasília** para um canal em FM no Distrito Federal. Já solicitamos ao Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações uma frequência para a emissora; no entanto, este processo não é rápido. Assim que tivermos novidades, informaremos na nossa programação e no site da **Rádio MEC**.”*

Processo nº 00112.004055/2019-40

“Solicito informações para cadastrar o Portal dn7, para publicar programas como ‘Perguntar e Pensar’.”

Resposta

*“O programa ‘Perguntar e Pensar’ é uma parceria com a Sociedade Brasileira de Psicanálise, e pode ser usado, desde que dado crédito à Sociedade e à **Rádio MEC**.”*

Reclamação

As reclamações também registraram aumento, porém em percentual menor do que os elogios e as sugestões. As queixas passaram de 59 para 82 – variação de 38,98%.

Processo nº 00112.002175/2019-11

*“O sinal de rádio da **MEC FM** não está chegando corretamente à minha residência. Eu prefiro utilizar um rádio portátil para o meu entretenimento. Eu gostaria que assim que possível ajustem a frequência/intensidade do sinal para que, enfim, possa apreciar a música clássica. Informo que minha residência fica localizada a aproximadamente 30 quilômetros da emissora.”*

Resposta

*“O sinal de rádio pode sofrer algumas interferências locais, influências referentes à topográfica da cidade, intensidade do sinal irradiado (sinal que é transmitido) ou até mesmo do método construtivo utilizado em nossas casas. A **Rádio MEC FM** está transmitindo no momento com 15 kW de potência, que, em uma região livre de interferências, tais como rádios piratas, propiciaria uma boa*

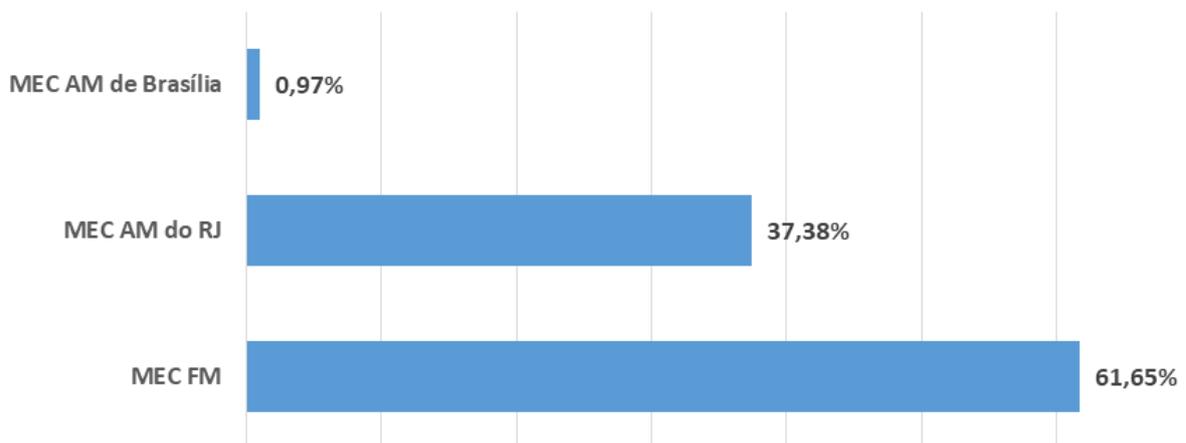
qualidade de sinal na residência do ouvinte. Infelizmente devido às necessidades referentes ao andamento do nosso trabalho, ainda não houve a oportunidade de uma verificação sobre a qualidade do sinal diretamente no local por um dos nossos técnicos.”

Emissoras

Entre as emissoras, a **MEC FM** foi a que registrou mais demandas em todos os quesitos em 2019: 127, no total. Os elogios somaram 36, respondendo por 28,3%. A **MEC AM do Rio de Janeiro** aparece em seguida, com 77 mensagens, sendo 12 elogiosas (15,6%). Entre as reclamações, foram 47 (37%) da **MEC FM** e 35 (45,5%) da **AM do Rio de Janeiro**.

Rádio MEC 2019	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total	%
MEC FM	36	47	26	18	127	61,65%
MEC AM do RJ	12	35	19	11	77	37,38%
MEC AM de Brasília	0	0	1	1	2	0,97%
Total	48	82	46	30	206	100%

Percentagem de Manifestações por Emissora MEC



Radioagência Nacional

Durante o ano de 2019, a **Radioagência Nacional** recebeu 39 manifestações – aumento de 178,57% em relação a 2018, quando 14 demandas foram registradas. No mesmo período, chegaram dois elogios, quando no ano anterior não houve nenhum. O de reclamações mais que dobrou, de oito para 19 – alta de 137,5%. Com variação de 83,3%, as solicitações subiram de seis para 11. As sugestões, inexistentes em 2018, chegaram a cinco no ano passado.

Manifestação	Quantidade em 2018	Quantidade em 2019	Variação
Elogio	0	2	-
Reclamação	8	19	+137,5%
Reclamação - Tema	-	2	-
Solicitação	6	11	+83,33%
Sugestão	0	5	-
Total	14	39	+178,57%

Radioagência Nacional 2019



O gráfico mostra que, em 2019, a maioria das manifestações relativas à **Radioagência Nacional** é de reclamações (48,72%), com diferença considerável em relação às solicitações (28,21%) e sugestões (12,81%). Os elogios ficaram em 5,13%.

Processo nº 00112.002798/2019-85

Reclamação

“Só uma correção na reportagem do Setembro Amarelo discutindo o público LGBT: o nome da coordenadora do projeto @sobresuicidio é Fernanda Luma, não Flávia.”

Resposta

“A Coordenação de Reportagem da **Rádio Nacional** lamenta o equívoco e informa que irá solicitar a correção e regravação do texto.”

Processo nº 00112.002672/2019-19

Solicitação

“Gostaria de ter acesso ao áudio de *Há 200 anos, imigrantes chineses chegaram ao Brasil.*”

Resposta

“O texto está disponível em <https://bit.ly/2HumRQH>. Para ver, faça o cadastro na Central de Conteúdo. É gratuito, e permite download.”

Processo nº 00112.003935/2019-07**Sugestão**

“Gostaria que a Agência de Rádio da **EBC** voltasse a publicar os textos do Programa A Voz do Brasil em seu site.”

Resposta

“A **EBC** tinha um contrato vigente com uma empresa que transcrevia o programa A Voz do Brasil. Com o término desse contrato, o serviço foi interrompido. A retomada da transcrição não está descartada, porém, ainda não está definida.”

Processo nº 00112.000515/2019-61**Elogio**

“Gostaria de deixar registrada minha satisfação relativamente à matéria que expõe o problema que afeta nosso país em todo seu território, qual seja, o exponencial crescimento de importação de produtos proibidos, demonstrado pelo altíssimo índice registrado (que, como bem declarou o delegado, não reflete a realidade), diante da precariedade das forças de segurança (PF, PRF e EB) responsáveis pela fiscalização e vigilância das nossas fronteiras. Esse tipo de informação deveria ser mais presente nos canais de comunicação de massa.”

Ranking de subassuntos

Entre os subassuntos, a disponibilização de conteúdo recebeu a maior quantidade de manifestações na **Radioagência Nacional** em 2019. Foram 19 demandas, que representaram 48,72% do total. A qualidade do conteúdo/serviço teve oito (20,51%), e o tema do conteúdo registrou sete manifestações (17,95%).

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Disponibilização de conteúdo	19	48,72%
Qualidade do conteúdo/serviço	8	20,51%
Tema do conteúdo	7	17,95%
Edição	4	10,26%
Pronúncia/gramática/ortografia	1	2,56%
Total	39	100%



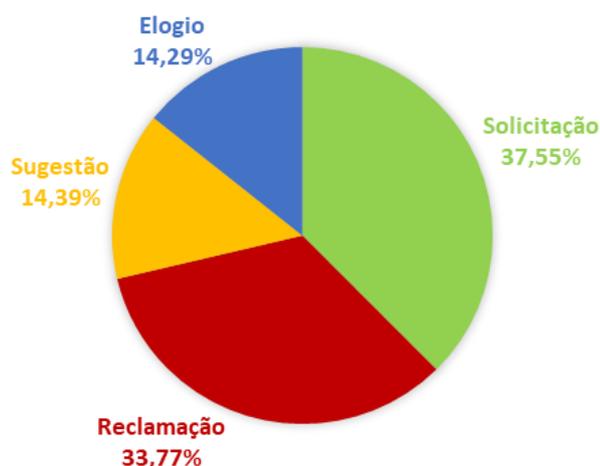
▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil

Durante o ano de 2019, a maior parte das demandas direcionadas à **TV Brasil** foi de solicitações, num total de 442 manifestações. Na sequência, reclamações (312 mensagens) sugestões (133) e elogios (132). No total, foram 924 manifestações registradas em 2019, contra 917 contabilizadas em 2018, ou seja, um acréscimo de 0,76%.

Manifestação	Quantidade em 2018	Quantidade em 2019	Varição
Solicitação	442	347	-21,49%
Reclamação	209	312	+49,28%
Sugestão	161	133	-17,39%
Elogio	105	132	+25,71%
Total	917	924	+0,76%

TV Brasil 2019



Solicitação

A sociedade se faz presente no dia a dia da **TV Brasil**. A **Ouvidoria da EBC** recebe solicitações dos telespectadores sobre os mais diversos assuntos: desde pedidos de informação até questionamentos sobre a exibição (ou não) de determinado conteúdo. Durante todo o ano de 2019, foram 347 mensagens desse tipo.

Processo nº 00112.003938/2019-32

“Gostaria de confirmar a veracidade da informação de que a música ‘O Real Resiste’, do compositor Arnaldo Antunes, foi cortada da programação da TV Brasil.”

Resposta

*“A Diretoria de Conteúdo e Programação da **EBC** informa que, em virtude da final da Taça Libertadores da América disputada entre Flamengo e River Plate, algumas atrações foram suspensas temporariamente para a realização de programas e coberturas especiais para este evento. Entre os programas suspensos temporariamente estava o programa Alto Falante, que retornou à progra-*

mação no fim de semana seguinte. Deste modo, nenhuma música e/ou programa foi retirada(o) da grade de programação da **TV Brasil**.”

Processo nº 00112.003981/2019-06

“Tenho Doença de Chagas e estou na fase crônica. Gostaria de saber mais sobre esse hospital em Goiás, especialista em Chagas.”

Resposta

“A Gerência do Núcleo de Programas Jornalísticos da **EBC** informa que para a produção do programa Caminhos da Reportagem **Doença de Chagas: o adoecer do coração** a nossa equipe de reportagem visitou o Laboratório de Chagas do Hospital das Clínicas da UFG, que é referência no diagnóstico e tratamento da doença na cidade de Goiânia. A unidade de saúde fica localizada no seguinte endereço: Primeira Avenida, s/n - Setor Universitário. O telefone do hospital é: (62) 3269.8200. Na ocasião, entrevistamos a biomédica Liliane Siriano e os doutores Alejandro Luquetti e Cicílio Alves de Moraes. Caso tenha interesse em assistir o nosso programa na íntegra, seguem os links do YouTube e da nossa página da **TV Brasil**:

<https://www.youtube.com/watch?v=sIMuaMhIbCk>

<http://tvbrasil.ebc.com.br/caminhos-da-reportagem/2018/08/doenca-de-chagas-o-adoecer-do-coracao>”

Reclamação

Em 2019, a **Ouvidoria da EBC** recebeu 312 reclamações relacionadas à **TV Brasil**. Um aumento de 49,28% no comparativo com o ano anterior, quando foram recebidas 209 demandas desse tipo.

Exatas 142 queixas dizem respeito a mudanças na grade de programação. Em dezembro de 2019, as alterações em virtude da programação especial de Verão ensejaram muitas mensagens. Apesar da divulgação, durante a programação, dos novos horários de algumas atrações e das mudanças na duração de alguns programas, os telespectadores questionaram a emissora. A **Ouvidoria** recebeu diversas manifestações de cidadãos que não conseguiam assistir a seus programas favoritos, além de reclamações sobre a redução do tempo de exibição de determinados conteúdos.

Processo nº 00112.004205/2019-15

“Gostaria manifestar a minha insatisfação com a redução do programa Sem Censura. É o melhor que tem nas tardes da TV.”

Processo nº 00112.004210/2019-28

“Tenho 50 anos e desde minha adolescência acompanho o Sem Censura. A única mudança que seria impensável para o programa e foi um equívoco de vocês: diminuir o tempo. Um programa que sempre foi rico de assuntos, um bate papo na sala da nossa casa, conversa leve e interessante, tem que durar no mínimo duas horas. Que loucura foi essa de passar pra 30 minutos? Repensem essa atitude. O público fiel e inteligente agradece!”

Processo nº 00112.003910/2019-03

“Por favor, mais horas para o Sem Censura. Meia hora é muito pouco. O programa é excelente.”

Resposta

“De dezembro de 2019 até o início de março de 2020, a **TV Brasil** terá uma programação de Verão com destaque para atrações especiais. Durante este período, alguns programas da faixa ao vivo, como Sem Censura, Repórter Brasil, Stadium, Fique Ligado e Cenário Econômico terão alterações

de horário e duração. Na programação especial, a **TV Brasil** conta com estreias de produções, shows, filmes e séries, além de novos dias e horários para as atrações. As faixas reúnem programas ao vivo, conteúdos jornalísticos, musicais com astros brasileiros, sucessos da sétima arte e seriados para crianças e adultos. Em virtude das produções e faixas de Verão, alguns conteúdos foram otimizados estrategicamente na grade de programação para diversificar ainda mais as atrações. O programa Sem Censura permanece recebendo convidados para debater temas relevantes e assuntos de interesse público, e continua envolvendo os telespectadores com um bate-papo descontraído, conduzido por Vera Barroso e Bruno Barros.”

Outro tópico que recebeu boa parte das manifestações queixosas do público – 104 mensagens – foi o sinal da **TV Brasil**. Em 2019, a emissora teve problemas por conta de fortes chuvas no Rio de Janeiro (que danificaram as instalações da **EBC**). Além disso, rádios piratas também prejudicaram nossas transmissões. O telespectador sente falta da programação e reclama.

Processo nº 00112.003978/2019-84

“Comunico que os canais de 2.1 a 2.4 continuam sem aparecer. Moro em Jacarepaguá (RJ) e minha antena é digital. Antes pegava bem. Estou há uma semana sem assistir sua programação.”

Vale ressaltar que, quando o problema é solucionado, o cidadão reconhece o trabalho da **EBC** e agradece. Em relação ao sinal, muita gente envia nova manifestação registrando o retorno do canal e o apreço pela programação. **É quando a reclamação vira elogio.**

Processo nº 00112.004193/2019-29

“Venho agradecer a resposta à minha solicitação sobre o sinal de TV. É excelente a programação e estava fazendo muita falta por ter sumido na minha região. Agora o sinal está limpo e claro. Obrigada e bom trabalho para todos.”

Sugestão

Ao longo de todo o ano, os telespectadores contribuíram com a **TV Brasil** de diversas maneiras. A mais recorrente foi a sugestão de conteúdo e de programas.

Processo nº 00112.003951/2019-91

“Poderia ter séries do History Channel ou Discovery Series, com alienígenas, Segunda Guerra ou sobre o Pé Grande. Falta documentário na TV brasileira.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da **EBC** informa que são disponibilizados, na grade de programação da **TV Brasil**, conteúdos já licenciados para exibição junto com os produtores. A área competente da **EBC** está licenciando novas atrações e encaminharemos suas sugestões para o setor responsável. Ressaltamos, ainda, que está no ar a programação especial de verão da **TV Brasil**, exibindo conteúdos com mais acessibilidade, educação, cultura e serviços para a população.”

Processo nº 00112.003828/2019-71

“Gosto muito quando vocês resgatam as grandes obras do Mazaropi, mas vocês repetem muito os filmes dele. Não tem como dar uma diversificada e passar os filmes, mas sem repetir tanto?”

Resposta

“Os conteúdos que não são produzidos diretamente pela **TV Brasil** dependem de processos de licenciamento dos direitos de exibição, adquiridos junto aos detentores da obra. A Diretoria de Conteúdo e Programação da **EBC** informa que o Festival Mazaropi em veiculação conta com episódios licenciados para a **TV Brasil**, mas a negociação para a aquisição de novos filmes está em andamento.”

Elogio

O **Mapa Estratégico da EBC** traz a seguinte **Missão** da empresa: “Criar e difundir conteúdos que contribuam para o desenvolvimento da consciência crítica das pessoas”. Já a **Visão da EBC** é assim definida: “Ser uma empresa de comunicação relevante para a sociedade.”

A **TV Brasil** cumpre, com maestria, o que é determinado pela gestão da **EBC**, produzindo e exibindo conteúdo que contribui para o desenvolvimento da consciência crítica e sendo parte de um conglomerado de comunicação socialmente relevante. E a sociedade reconhece o papel que a emissora desempenha e a qualidade de sua programação. Conteúdo jornalístico, de entretenimento, atrações musicais, filmes, séries, programas infantis. Tudo o que é veiculado pela emissora recebe elogios dos telespectadores.

Processo nº 00112.003885/2019-50

“Parabéns EBC. Adoro toda a programação e em especial a TV Brasil Animada.”

Processo nº 00112.003900/2019-60

“Sensacional o Cena Instrumental! Amei, muito bom!”

Processo nº 00112.003916/2019-72

“Gostaria de parabenizar o Sem Censura sobre mediação de conflitos.”

Processo nº 00112.004167/2019-09

“Gostaria de elogiar o programa Caminhos da Reportagem, especificamente a reportagem ‘A vida offline’. Participei, com meu marido e filho, e gostei muito da forma clara e objetiva com que a questão foi tratada. As jornalistas Deise e Bianca foram muito delicadas para tratar do assunto e fazer as perguntas de forma a esclarecer o público e ao mesmo tempo nos deixar à vontade para tratar de um assunto que ainda é doloroso de relembrar. Nosso objetivo em participar era o de esclarecer o público sobre uma questão que entendemos como de saúde pública e de alguma forma auxiliar pessoas que passam pelo problema de vício em jogos online, acredito que os objetivos poderão ser alcançados com a forma que o assunto foi abordado. Parabéns!”

Processo nº 00112.004175/2019-47

“Assisto ao Brasil Caipira todo o domingo e o programa está muito bom, cada vez melhor. Um abraço fraterno.”

Ranking de assuntos e subassuntos

Grade de programação, sinal/sintonização e conteúdo jornalístico e de entretenimento são os assuntos que mais receberam manifestações do cidadão no ano de 2019. Juntos, respondem por 78,25% das demandas relacionadas à **TV Brasil** enviadas à **Ouvidoria da EBC**.

Tabela na próxima página

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Grade de programação	289	31,28%
Sinal/sintonização	163	17,64%
Conteúdo de entretenimento	145	15,69%
Conteúdo jornalístico	126	13,64%
Marketing, negócios e serviços	75	8,12%
Conteúdo infantil	45	4,87%
Outros conteúdos	22	2,38%
Programação especial	20	2,16%
Conteúdo esportivo	15	1,62%
Comunicação institucional	14	1,52%
Funcionalidade técnica	8	0,87%
Outros produtos/serviços	2	0,22%
Total	924	100%

Quando observamos os subassuntos das demandas relacionadas à **TV Brasil**, grade de programação (inclusão/exclusão), qualidade (conteúdo/serviço) e sinal aberto são os itens com mais manifestações. Foram 440, representando exatos 47,62% do total.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Inclusão/exclusão na grade	185	20,02%
Qualidade do conteúdo/serviço	148	16,02%
Sinal aberto	107	11,58%
Disponibilização de conteúdo	70	7,58%
Horário	53	5,74%
Qualidade da programação	38	4,11%
Participação em programa	34	3,68%
Pauta	34	3,68%
Acervo	33	3,57%
Retransmissora	33	3,57%
Reprise	32	3,46%
Expansão de cobertura	27	2,92%
Oferta de conteúdo/serviço	18	1,95%

A tabela continua na próxima página.

Ranking dos subassuntos	Quantidade	%
Visitação/contato	16	1,73%
Retransmissão	13	1,41%
Licenciamento	12	1,30%
Recurso de acessibilidade	12	1,30%
Tema do conteúdo	10	1,08%
Portal	7	0,76%
Parcerias	7	0,76%
Edição	6	0,65%
Sinal de satélite	6	0,65%
Outros	5	0,54%
Utilização de conteúdo	4	0,43%
Sinal por assinatura	4	0,43%
Relevância/isenção	4	0,43%
Aplicativos	1	0,11%
Mailing	1	0,11%
Classificação indicativa	1	0,11%
Transparência	1	0,11%
Direitos autorais	1	0,11%
Pronúncia/gramática/ortografia	1	0,11%
Total	924	100%



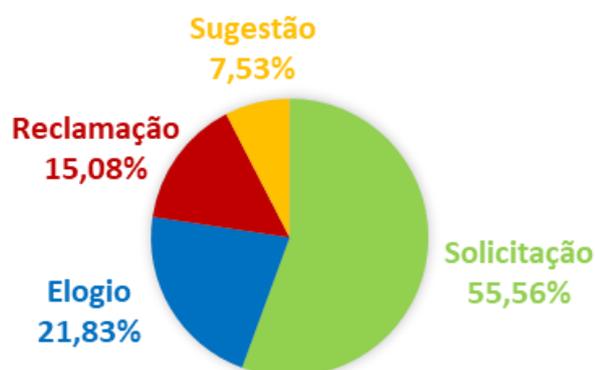
▶ Contribuições do cidadão

Gestão EBC

No ano de 2019, a **Ouvidoria** recebeu 252 demandas com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. As solicitações foram maioria, representando 55,56%.

Manifestação	Quantidade em 2018	Quantidade em 2019	Variação
Solicitação	166	140	-15,66%
Elogio	9	55	511,11%
Reclamação	14	38	171,42%
Sugestão	19	19	0%
Total	208	252	21,15%

Gestão 2019



Elogio

O destaque entre as manifestações é o aumento de 511% no número de elogios, que saltou de nove para 55. O crescimento revela a satisfação do público não só com os conteúdos e com a programação, mas sobretudo com o serviço prestado.

Processo nº 00112.001038/2019-51

“Agradeço pela competência, pelo zelo, pela atenção e pelo bom trabalho que esta empresa tem proporcionado. Independente da área solicitada, sempre temos tido o melhor do bom profissionalismo.”

Processo nº 00112.003435/2019-67

“Parabenizo a equipe da Publicidade Legal (PL), onde sempre fui bem-atendida com extremo profissionalismo. 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.”

Processo nº 00112.001928/2019-62

*“Parabéns pelo excelente trabalho desenvolvido pela **EBC**. Uma empresa pública que presta um ótimo trabalho de radiodifusão e de TV, com programação de qualidade.”*

Reclamação

Também registraram crescimento, mas em menor nível, as reclamações que aumentaram 171%: de 14 para 38. Mas muitos protestos registrados como queixa pelo cidadão também demonstram seu apreço pelos serviços e conteúdos ofertados pela **EBC**.

Processo nº 00112.000687/2019-34

*“Não é admissível se pense em extinguir qualquer das emissoras da **EBC**! Elas cumprem relevante e singular papel social.”*

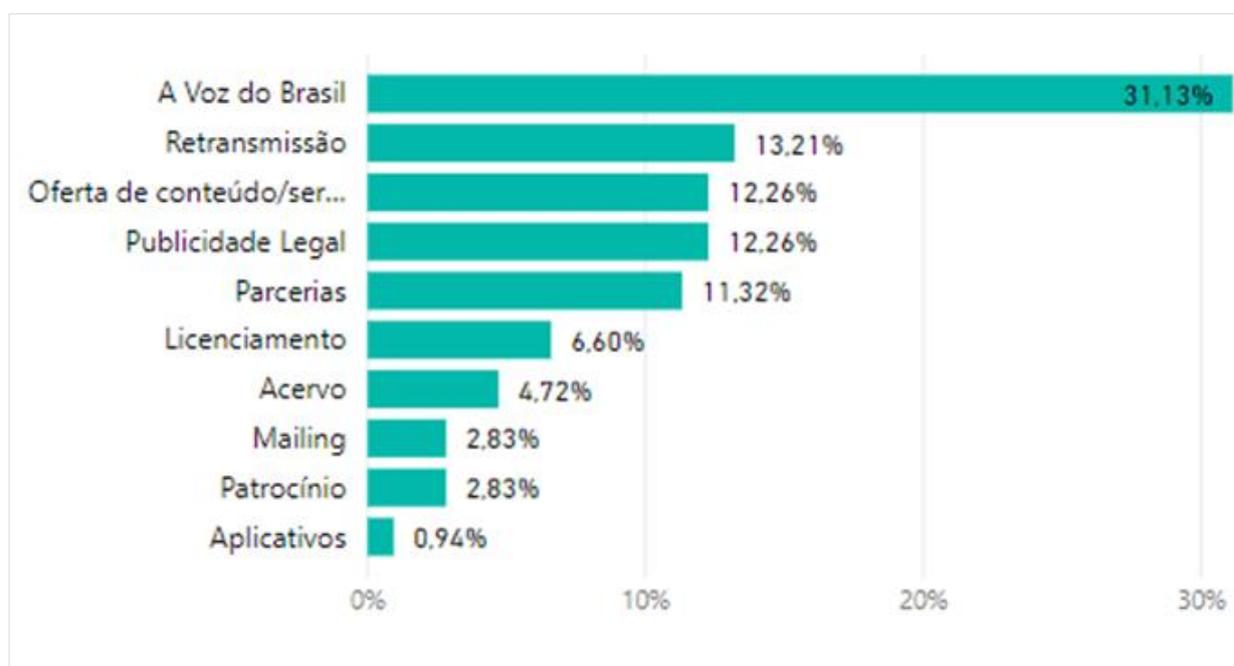
Resposta

*“Agradecemos a sua manifestação. Informamos que a reestruturação da **EBC** foi incluída na Agenda de 100 Dias do Governo Federal, como ação de número 27. Alterações na estrutura da Empresa, em seus veículos e em suas programações integram o projeto sob análise da Secretaria de Governo e da Secretaria Especial de Comunicação da Presidência da República.”*

Ranking de assuntos e subassuntos

Na lista de temas, as demandas relacionadas a negócios e serviços representam 42,06% do total de atendimentos realizados no ano. O item administrativo aparece na sequência, com 55 mensagens (21,8% do total).

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Marketing, negócios e serviços	106	42,06%
Administrativo	55	21,83%
Outros produtos/serviços	51	20,24%
Comunicação institucional	40	15,87%
TOTAL	252	100%



Destaca-se que, das 106 mensagens registradas no item marketing, negócios e serviços, 31% referem-se ao programa *A Voz do Brasil*. Muitas rádios passaram a retransmitir o programa após as 19h, com base na Lei nº 13.644, de 4 de abril de 2018, que flexibiliza o horário para exibição até no máximo 22h. No entanto, encontraram dificuldade para acessar e baixar o arquivo com o conteúdo para reprodução e receberam os devidos esclarecimentos. Houve também sugestão de pauta, busca de informação para saber se haveria transmissão nos feriados e também sobre como ter acesso ao acervo do programa.

Processo nº 00112.003257/2019-74

“O streaming está fora do ar. Sou diretor de uma rádio em Pontal do Araguaia (MT). Há alguns dias tenho notado que todos os streamings da EBC estão fora do ar. Utilizamos os mesmos para transmissão do programa A Voz do Brasil. Há uma previsão de normalização?”

Processo nº 00112.003731/2019-68

“Coordeno uma rádio em Formosa. Há alguns dias optamos por colocar A Voz do Brasil no ar no horário das 21h às 22h, mas temos encontrado dificuldade em fazer o download do programa. Gostaria muito que houvesse mais facilidade no procedimento. Cada dia fica mais difícil, não entendo o motivo. Se por acaso existir outro site para que possa baixar, gostaria que me comunicassem, por gentileza.”

Resposta

“A Coordenação da Rede Nacional de Rádio da EBC informa que o satélite é o meio oficial para as emissoras acessarem o programa A Voz do Brasil. Mesmo que optem por veicular o programa em horário alternativo, a gravação pelo satélite é a maneira segura de obter o conteúdo. Seguem as orientações sobre sintonia: 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) FEC: 2/3 | Modulação: QPSK | Padrão: DVB-S PCR: 8190 | Pid Vídeo: 0308 Pid Áudio Rádio: 0257 – Lado Esquerdo, Rede Nacional de Rádio | 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). De todo modo, informamos que os problemas no site foram resolvidos e o serviço já foi normalizado.”

Retransmissão foi o segundo subassunto mais demandado, com 13,21% do total de mensagens. Entre agosto e novembro de 2019, a maior parte das mensagens tratou de falha ocorrida na convocação da **Rede Nacional de Rádio** para a transmissão de pronunciamentos obrigatórios, a maioria alegando que a comunicação não chegou em tempo hábil.

Processo nº 00112.003413/2019-05

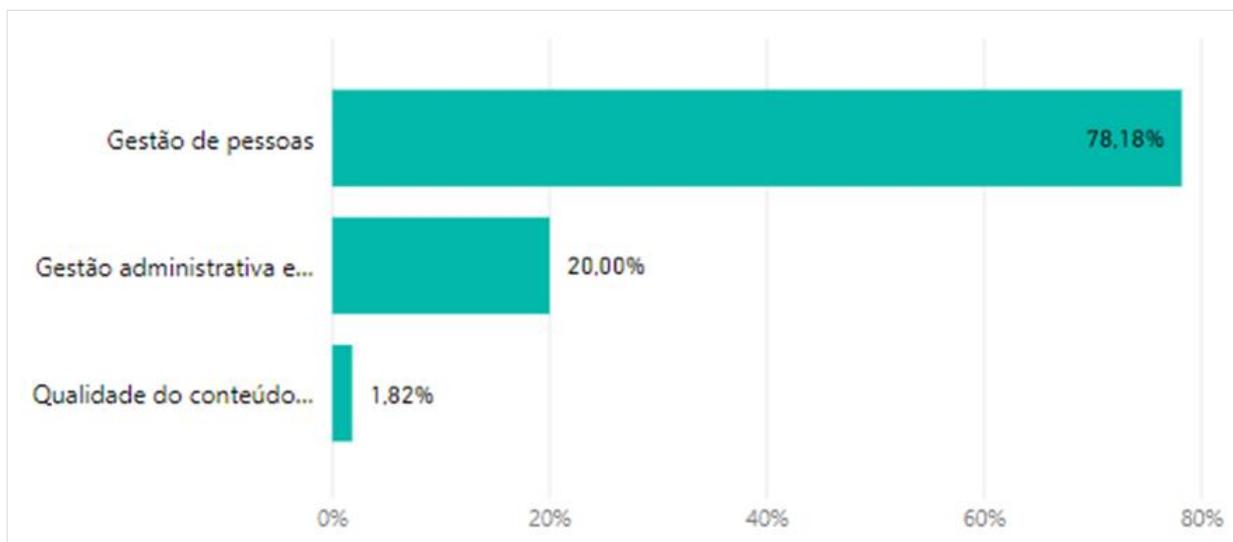
“O pronunciamento do ministro do Meio Ambiente, Ricardo Salles, foi ao ar no horário porque fomos avisados por um colega de outra emissora, mas só recebemos o comunicado às 22h30, isto é, duas horas depois da transmissão. Sabemos da importância e obrigatoriedade das transmissões de pronunciamentos, por 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 situação não

volte a ocorrer. Aproveitamos para lembrar que as convocações são publicadas no site da Rede Nacional de Rádio neste link: <http://redenacionalderadio.com.br/convocacao-de-rede>”

Em assuntos administrativos, das 55 mensagens recebidas, 43 foram direcionadas à área de **Gestão de Pessoas**, representando 78,18% do total. São de cidadãos em busca de oportunidade de trabalho na empresa, estágio ou concurso.



Processo nº 00112.004004/2019-18

“Em junho de 2017 a **EBC** realizou um processo seletivo pela Super Estágios. Eu fiz a prova online e fui aprovada, mas fiquei na posição 16. Por meio desse e-mail venho perguntar se a **EBC** ainda tem interesse em contratar alguém da área de Letras, que foi a área escolhida por mim, pois eu tenho interesse em uma vaga.”

Resposta

“O processo seletivo realizado em junho de 2017 já está vencido. Estamos com um novo processo seletivo de estágio em aberto. Caso haja interesse, a seleção prevê a contratação de um estagiário para o curso de Letras. A inscrição e a prova poderão ser realizadas no site www.superestagios.com.br até às 17h do dia 12.01.2020.”

Denúncias e Ouvidoria Interna

Em 2019 foram recepcionadas 20 denúncias, todas analisadas preliminarmente e encaminhadas, para tratamento, às unidades internas de apuração competentes – Comissão de Ética, Gerência de Correição e Auditoria Interna.

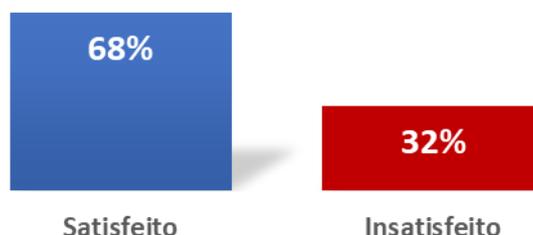
A **Ouvidoria Interna** recebeu três manifestações em 2019, oriundas do corpo funcional da **EBC**. Elas estão contabilizadas no quantitativo “Fale com a Ouvidoria”, uma vez que todos os registros são feitos em canal único no Fala.BR, desde a adesão ao sistema em outubro de 2018. As três demandas foram respondidas dentro do prazo legal de atendimento.

Pesquisa de Satisfação Fala.BR

O resultado da pesquisa de satisfação do Fala.BR abrange somente as participações das manifestações que dizem respeito ao atendimento do canal “Fale com a Ouvidoria”. São os atendimentos que de fato estão relacionados à **EBC** e são objeto das análises da **Ouvidoria**, por tratarem tanto dos conteúdos produzidos pelos diversos veículos quanto da gestão da empresa.

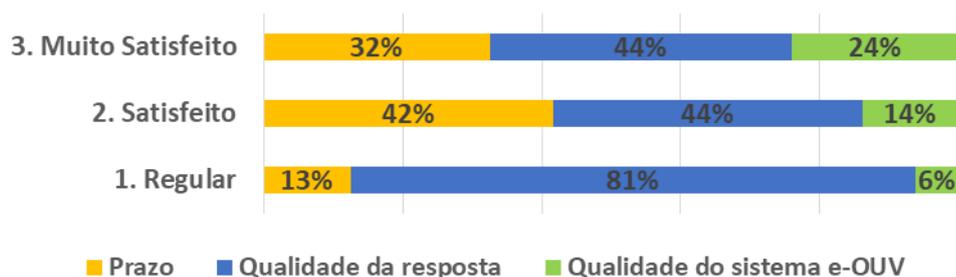
Em 2019, os usuários que responderam à pesquisa indicam um alto índice de satisfação com o atendimento prestado: 68%.

Nível de Satisfação 2019



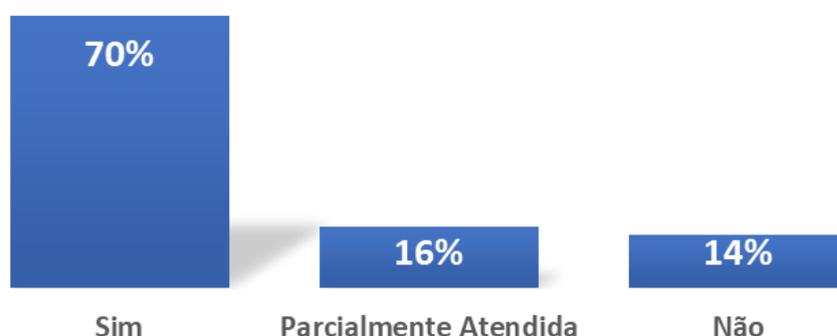
O empenho da **Ouvidoria** e das diversas áreas da **EBC** em bem responder ao cidadão tem forte impacto nos índices de satisfação, onde a qualidade das respostas é destacada pelo público que participou da pesquisa em 2019.

Motivo da satisfação/insatisfação

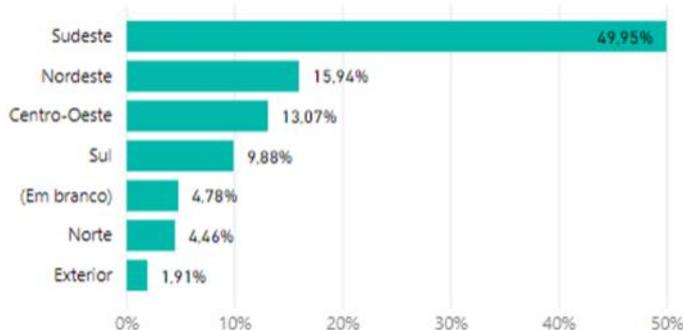


O índice de resolutividade de 70% comprova o êxito da empresa no atendimento às demandas dos usuários.

Resolutividade - 2019



Dos 2.630 atendimentos registrados pelo Fala.BR em 2019, 470 pessoas informaram o estado de origem. A região que mais recorreu à **Ouvidoria** foi a Sudeste, representando quase 50% dos processos. Com 246 mensagens, Rio de Janeiro responde por 26,14% do total. São Paulo é o segundo, com 156 demandas e 6,58% do todo. Aparecem, na sequência, Minas Gerais – com 60 atendimentos (6,38%) – e Espírito Santo, com oito (0,85%).



Monitoramento da Lei de Acesso à Informação - LAI

Em 2019, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) realizou 132 atendimentos, sendo 125 pedidos iniciais e apenas sete recursos em 1ª instância, o que demonstra o aprimoramento na qualidade das respostas. No ano anterior, o SIC recebeu 23 recursos, incluindo três em 2ª instância (direcionados à autoridade máxima da **EBC**) e dois que chegaram à 3ª instância (Controladoria-Geral da União - CGU).

Todas as demandas foram respondidas antes do prazo legal de 20 dias, prorrogáveis por dez dias. O tempo médio de atendimento foi de 12,89 dias.



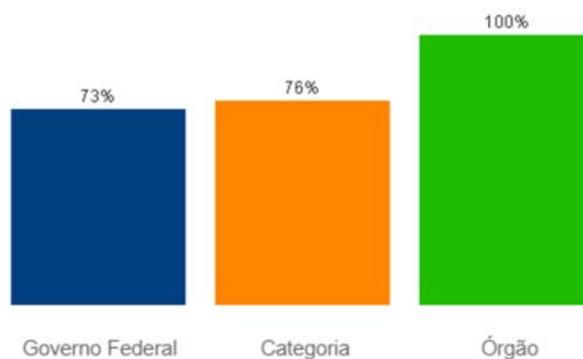
RESPONDIDOS

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA (EM DIAS): **12,89**.

Quanto ao Decreto nº 7.724/2012, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação, a **EBC** cumpre 100% do exigido no preenchimento do sistema de transparência ativa, que é a divulgação de forma proativa das informações em poder da empresa e que são de interesse dos cidadãos. Estão neste quesito, informações institucionais e organizacionais da empresa, planilha de execução musical de todos os **Veículos EBC**, licitações e contratos, demonstrações contábeis, entre outras.

Esta atitude facilita o acesso das pessoas e reduz o custo com a prestação de informações, pois diminui a quantidade de pedidos de acesso sobre temas semelhantes.

■ Governo Federal ■ Categoria ■ Órgão

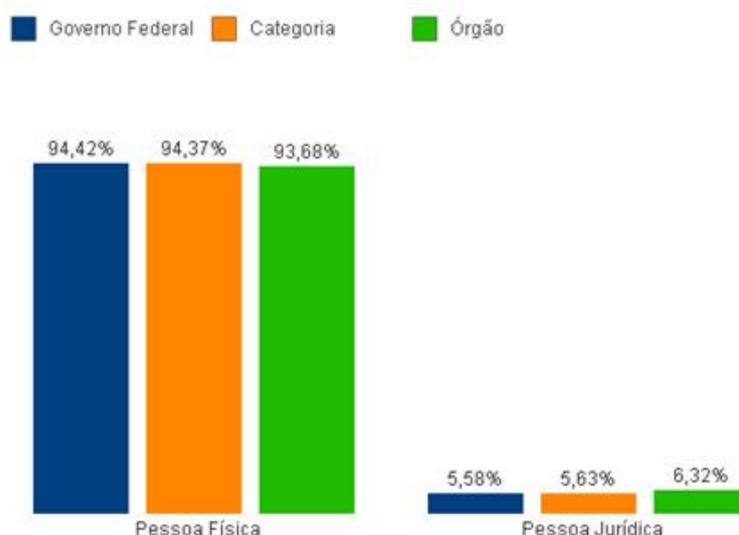


PREENCHIMENTO DO SISTEMA DE TRANSPARÊNCIA ATIVA ▶

Perfil dos solicitantes

Apesar de receber demandas formuladas por pessoa jurídica, a maior parte dos pedidos de acesso à informação vem de pessoas físicas, conforme demonstrado no gráfico a seguir.

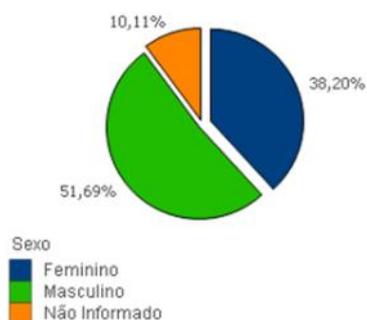
Tipo de Solicitante



Das pessoas jurídicas que buscaram a **EBC** em 2019, 50% são pequenas e médias empresas. Sindicatos/conselhos profissionais, Organizações Não Governamentais e Órgãos públicos municipais representam 16,67% cada um.

Já o público pessoa física que utiliza a LAI na **EBC** é formado na maior parte pelo gênero feminino. A faixa etária dos requerentes está predominantemente entre 21 e 30 anos, e a região que mais gerou demandas à **Ouvidoria** foi a Sudeste.

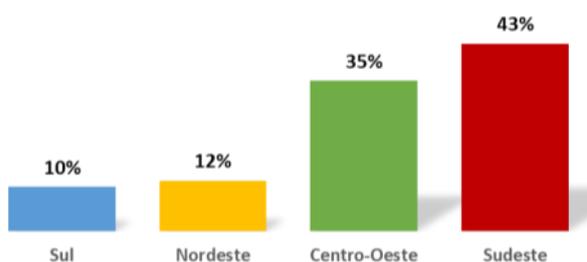
Gênero



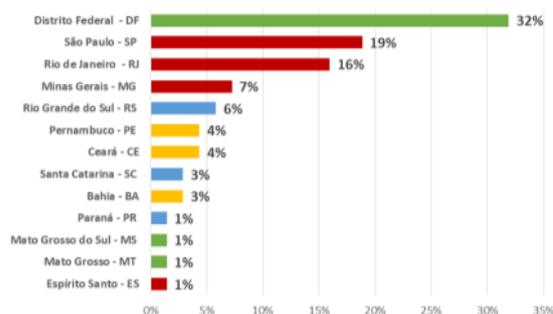
Faixa Etária



Origem dos solicitantes por Região



Origem dos solicitantes por UF



Das pessoas que informaram a profissão, estudantes e servidores públicos representam, respectivamente, 15,73% do total. Na sequência, aparecem os jornalistas, com 12,36%. Pesquisadores e empregados do setor privado correspondem a 6,74%, cada categoria. Completam o gráfico, empresários/empreendedores (4,49%), profissionais liberais/autônomos e professores (3,37% cada categoria).

Pesquisa de Satisfação do e-Sic

No ano de 2019, ao receberem as respostas aos pedidos de acesso, os usuários que preencheram a pesquisa de satisfação indicaram o nível de resolatividade e clareza na resposta fornecida pela empresa. Nota-se que 92% dos usuários da LAI consideraram o pedido plenamente atendido e, para 98,6%, a resposta foi de fácil compreensão.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

Total de Respostas: 15

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



