



Relatório da Ouvidoria

Anual 2018

Brasília

Ouvidora geral

Christiane Samarco

Ouvidores adjuntos

Alessandra Esteves

Eveline Brito

Lourival Macêdo

Atendimento

Ana Cristina Santos

Carlos Genildo

Edna Mamedio

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Monitoramento e Gestão da Informação

Daniel Teixeira

Juan Martel

Tiago Martins

Comunicação

Lícia Marques

Wêdson França

Secretária

Sandra Scheiner

Ouvidoria é Pilar de Governança



A nova gestão da Ouvidoria, que assumiu em 5 de setembro de 2018, chegou na mesma data da publicação do Decreto 9.492, que regulamentou o Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos e trouxe uma série de regramentos para que o cidadão que utiliza esses serviços possa ser melhor ouvido e atendido. Assumimos, portanto, com a missão legal de modernizar e profissionalizar a Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), de modo a ofertar uma ponte segura de comunicação entre o público e as várias áreas e veículos que produzem serviços e ofertam conteúdos.

Para atender aos novos regramentos com a presteza devida ao cidadão, o primeiro passo foi um planejamento estratégico que pudesse, inclusive, reposicionar a EBC no conjunto do governo, onde a empresa não aparecia como prestadora de serviços. Neste caso, a ação inicial foi o contato com o Ministério do Planejamento, fundamental para a compreensão, por parte do governo, de que “Comunicação” diz respeito à transparência e gestão. Foi nesta condição que a EBC passou a ser inserida no Portal de Serviços do Governo Federal.

Também era urgente e necessário cuidar do passivo deixado pelas administrações anteriores. Exatas 994 manifestações que o público da EBC fez chegar à Ouvidoria aguardavam respostas, algumas desde 2011. Além de zerar o passivo e facilitar o diálogo do público com a EBC, apressamos a adesão ao sistema e-OUV, gerido pela Controladoria-Geral da União (CGU) para recepcionar a opinião e eventuais denúncias do cidadão sobre os serviços que lhes são prestados.

Hoje a EBC atende a todas as determinações legais que regem as Ouvidorias Públicas.

Uma Ouvidoria e duas missões

Criada em 2008, a Ouvidoria da EBC tem duas linhas distintas de atuação: é responsável por analisar e exercer a crítica interna da programação de todos os veículos em suas várias plataformas, bem como por examinar e opinar sobre as queixas e reclamações de telespectadores e ouvintes referentes à programação. Além disso, exerce as atribuições de ouvidoria pública – interna e externa – e do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Para cumprir as duas missões, a Ouvidoria interage com os diversos veículos de comunicação e áreas da empresa, buscando tempestividade e qualidade na solução das demandas recebidas.

A Ouvidoria da EBC é a área responsável pelo atendimento ao usuário interno e externo dos serviços de comunicação ofertados pela empresa. Os trabalhos desenvolvidos têm como principal finalidade contribuir para aprimorar a transparência, a participação e a influência do ouvinte, telespectador, leitor e internauta sobre os conteúdos divulgados nos veículos públicos operados pela EBC. Também contribui para a construção da cidadania e para promoção do diálogo entre o público e as diversas áreas e veículos da EBC.

O presente Relatório, previsto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, é uma das formas desta Ouvidoria prestar contas à sociedade quanto ao tratamento das manifestações encaminhadas pelo público da EBC e de como essas contribuições serviram de insumo para sugestões de melhoria na prestação dos serviços oferecidos pela empresa.

Sumário

Metas estabelecidas e cumpridas pela nova gestão em 2018

Adoção e adesão completa ao Sistema e-Ouv.....	7
EBC adere ao e-OUV e fica mais próxima do cidadão	7
Ingresso da EBC no Portal de Serviços do Governo Federal	8
Projeto Zerar	9
Respeito aos prazos.....	9
Atualização da página da Ouvidoria	9
Ouvidoria de cara nova no Portal EBC	9
Disponibilização de barra de manifestação do e-Ouv em todos os conteúdos ofertados pelos veículos da EBC.....	10
Tem campanha para informar o público.....	10
EBC mais próxima do cidadão é destaque em Portal da CGU....	11
Pronta resposta ao cidadão no "Perguntas Frequentes"	12
Informes diários para atender ao cidadão	12
Aprovação da nova Norma de Ouvidoria nº 104.....	13
Nova Norma de Ouvidoria amplia transparência e diálogo.....	13

EBC: A força de um conglomerado de mídia.....

Análises do Ombudsman

EBC comanda pool de TVs.....	15
Cobertura intensa e irretocável.....	16
Boa cobertura na TV dá Ibope	16
Deu na EBC, deu na mídia.....	17
E o presidente Bolsonaro curtiu.....	17
Quem viu, gostou!	18

EBC ajuda Anatel na cobertura 4G da posse.....	18
EBC no 8º Fórum Mundial da Água.....	19
<i>Tag Page</i> e receita extra para a EBC.....	19
Jornalismo com alcance máximo e risco mínimo	20
Exclusiva <i>Nos Corredores do Poder</i>	20
Repórter Brasil Noite.....	21
O desafio da eficiência	22
CPR e CTIC: Instrumentos de governança	23
Jornalismo com boa conversa	24
EBC no pódio 1	24
EBC no pódio 2	24
Homenagem e diploma de Honra ao Mérito	25
12 anos em 12/12	25
Década de Sucesso nas ondas da Nacional FM	26
Coberturas de destaque nos veículos EBC	26
TV Brasil nos Desfiles Militar e do Samba	27
Audiência nos Portais EBC	27
Copa do Mundo: gol de placa da Nacional	28

Manifestações 2018.....29

TV Brasil (Contribuições do cidadão)	32
Recomendação da Ouvidoria para 2019.....	35
Análise das recomendações de 2018	38
Rádios EBC e Radioagência Nacional (Contribuições do cidadão)....	39
Análise das recomendações de 2018	43
Recomendações da Ouvidoria para 2019.....	44
Agência Brasil (Contribuições do cidadão).....	45

Recomendações da Ouvidoria para 2019.....	47
Portal EBC (Contribuições do cidadão).....	49
Análise das recomendações de 2018	51
Recomendações da Ouvidoria para 2019.....	51
EBC Play (Contribuições do cidadão).....	53
Gestão da EBC na Ouvidoria (Contribuições do cidadão).....	55
Análise das recomendações de 2018	57
Recomendação da Ouvidoria para 2019.....	58
Denúncias e Ouvidoria Interna	59
Pesquisa de Satisfação do e-Ouv.....	60
Monitoramento da Lei de Acesso à Informação - LAI	62
Pesquisa de Satisfação do e-Sic.....	64
Metas para 2019	65

▶ Metas estabelecidas e cumpridas pela nova gestão em 2018

Adoção e adesão completa ao Sistema e-Ouv

No final de novembro de 2018, a EBC adotou, na integralidade, o Sistema e-Ouv.

EBC adere ao e-OUV e fica mais próxima do cidadão

A Ouvidoria da EBC ingressou em 23/11/2018 no Sistema de Ouvidorias Públicas **e-OUV**, gerenciado pela Controladoria-Geral da União (CGU). A adesão ao **e-OUV** é obrigatória e está prevista no Decreto nº 9.492 de setembro deste ano, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública federal direta e indireta e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal.

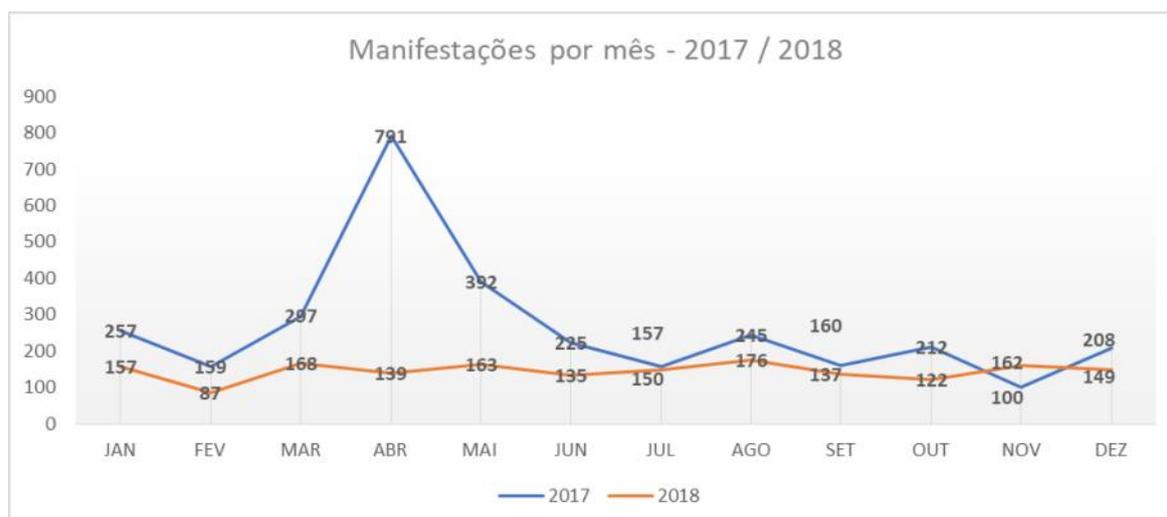
Protegido contra a interferência de robôs que atuam no ambiente digital, este sistema é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) à EBC ou a qualquer outro órgão ou entidade do Executivo federal. Está disponível na Internet e funciona 24 horas por dia.

O **e-OUV** facilita o acesso dos usuários e do público dos veículos EBC para fazer uma denúncia, comentar, sugerir pautas e a simplificação de processos e, também, solicitar informações sobre conteúdos e serviços ofertados pela empresa ao cidadão. Além de funcionar on line e conferir total segurança aos usuários, a utilização do sistema não depende de instalação: basta acessar o e-OUV em seu navegador, colocar seu nome de usuário e senha e *escolher que tipo de manifestação quer fazer*.

Confira como o contato entre a EBC e seu público ficou mais fácil e seguro.

Clique na imagem para acessar o e-OUV

The screenshot shows the e-OUV website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Início', 'Cadastre-se', 'Municípios', 'Ouvidorias.gov', and 'Ajuda'. The main header features the 'e-OUV' logo and the text 'Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal'. Below this, there is a section titled 'Qual tipo de manifestação você quer fazer?' with six colored buttons: 'DENÚNCIA' (red), 'RECLAMAÇÃO' (orange), 'SOLICITAÇÃO' (green), 'SUGESTÃO' (yellow), 'ELOGIO' (pink), and 'SIMPLIFIQUE' (blue). At the bottom, there are two buttons: 'CONSULTE SUA MANIFESTAÇÃO' and 'PERGUNTAS FREQUENTES'. The footer includes the 'Acesso à Informação' logo and the text 'Voltar ao Topo'.



A análise do gráfico demonstra que, até outubro de 2018, havia uma tendência de queda nas manifestações. Essa tendência foi interrompida e começou a ser invertida a partir do final de novembro, que teve como marco a adoção do Sistema e-Ouv e as medidas facilitadoras de participação do cidadão tomadas pela empresa. O crescimento tende a se manter e as participações já se mostram mais qualificadas, inclusive com o aumento de manifestações direcionadas a outros órgãos e entidades da Administração Pública, decorrentes da conjugação exitosa da facilidade de acesso e da qualidade dos conteúdos produzidos pelos veículos EBC.

Ingresso da EBC no Portal de Serviços do Governo Federal

No exercício de 2018, a Carta de Serviços prestados pela EBC ao cidadão contemplou 10 ações estratégicas e de utilidade pública realizadas com exclusividade pela Empresa. Lançado em maio do mesmo ano, o [Portal de Serviços do Governo Federal](#), que é administrado pelo Ministério do Planejamento, reúne informações de toda a Administração Pública direta e indireta e foi criado para ampliar e simplificar o acesso dos cidadãos aos serviços públicos no ambiente digital.

Acesse [aqui](#) a **Carta de Serviços** no Portal Institucional da EBC.

BRASIL Serviços Simplifique! Participe Acesso à informação Legislação Canais

Ir para o conteúdo 1 Ir para o menu 2 Ir para a busca 3 Ir para o rodapé 4

ACESSIBILIDADE ALTO CONTRASTE MAPA DO SITE

MENU Portal de **Serviços** ENTRAR | CADASTRAR

Buscar

TODOS OS ÓRGÃOS > EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO S.A. (EBC)

Empresa Brasil de Comunicação S.A. (EBC)

ADMINISTRAÇÃO E GESTÃO PÚBLICA

Ouvir rádios públicas pelo aplicativo da EBC

O aplicativo Rádios EBC reúne em uma única plataforma as programações das emissoras Nacional Brasília AM, Nacional FM...

COMUNICAÇÕES E TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

Acessar notícias em tempo real gratuitamente

A Agência Brasil fornece conteúdo noticioso em tempo real, sem ônus e sem número limite de consultas por parte do int...

COMUNICAÇÕES E TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

Acessar material fotojornalístico gratuitamente

A Agência Brasil disponibiliza um serviço de banco de imagens de qualidade sobre os mais variados temas, da Copa do M...

COMUNICAÇÕES E TRANSPARÊNCIA PÚBLICA

Acessar conteúdos noticiosos em áudio via satél...

A Rede Nacional de Rádio (RNR) produz e fornece conteúdo jornalístico gratuito para emissoras de todo o Brasil, assim...

Projeto Zerar



Resolução do passivo entre 2011-2017, que apresentava 994 manifestações pendentes de resposta, tratadas e respondidas em sua totalidade.

A administração anterior havia se proposto a mapear e responder apenas às pendências relativas a 2016. Ampliamos o compromisso para os sete anos ao longo dos quais as pendências vinham se arrastando. O esforço foi bem-sucedido: encerramos 2018 com 100% da meta do “Projeto Zerar” alcançada. Não restam pendências.

Respeito aos prazos

Além da força tarefa para não deixar sem resposta nenhum cidadão que se dirigiu à Ouvidoria em anos anteriores, a equipe empenhou-se – e também obteve êxito – em trabalhar observando rigorosamente os prazos legais para o atendimento às demandas do cidadão. Isto significa que todas as manifestações que chegaram em 2018 foram recepcionadas e estão sendo respondidas dentro do prazo.



Atualização da página da Ouvidoria

A página da Ouvidoria foi atualizada com informações claras e objetivas ao cidadão, orientando-o sobre procedimentos, conceitos e formas de manifestação. O Canal de Denúncias foi unificado para o público interno e externo e está disponível pelo Sistema e-OUV.

Ouvidoria de cara nova no Portal EBC

Sempre com o objetivo de facilitar a vida do cidadão que deseja contribuir com seus comentários e sugestões e, a partir daí, fortalecer a ponte de comunicação entre a empresa e a sociedade, a nova gestão atualizou a página da Ouvidoria na Internet.

Agora, quem acessar o site da Ouvidoria chegará com um só clique à barra de opções que facilita a manifestação do usuário que deseja fazer sugestão, elogio, denúncia, reclamação, solicitação ou, ainda, pedido de simplificação de algum serviço.

Além de criar esta facilidade para aumentar a interação com a sociedade e a relevância da empresa, disponibilizamos um espaço com as perguntas mais frequentes sobre a Ouvidoria e as formas de manifestação, para responder de imediato às dúvidas do cidadão e ampliar a transparência ativa da EBC.

Neste espaço, incluímos também as perguntas mais frequentes sobre os veículos EBC, formuladas pelo público. Para isso, contamos com a participação dos gestores na construção das respostas.

O site contempla, ainda, a Carta de Serviços da EBC e os relatórios da Ouvidoria.



Disponibilização de barra de manifestação do e-Ouv em todos os conteúdos ofertados pelos veículos da EBC

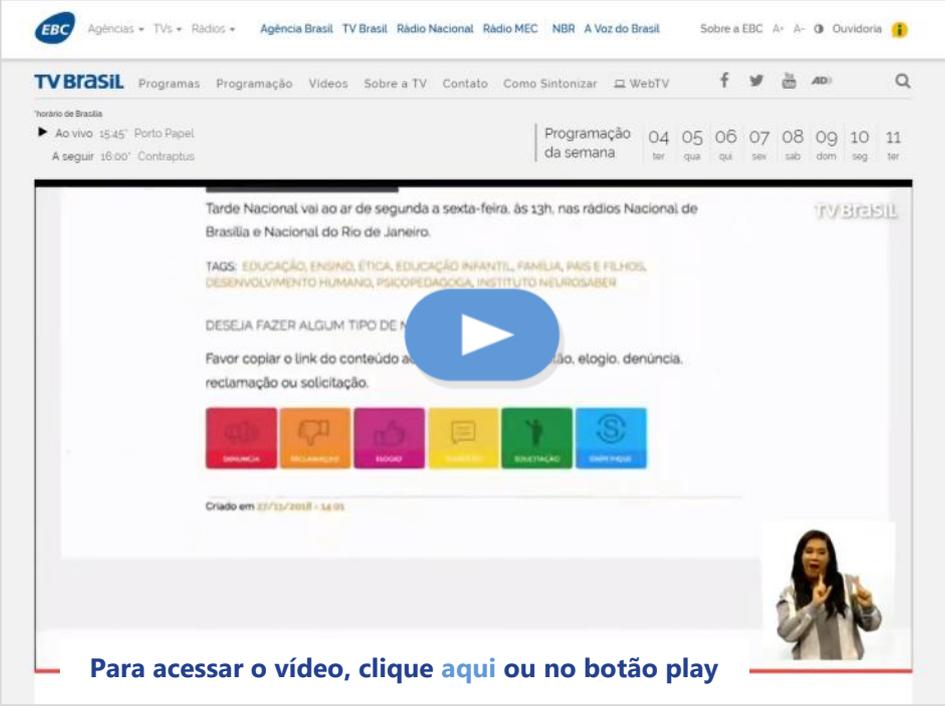
Tem campanha para informar o público

Para informar o público dos veículos EBC da facilidade de comunicação com aqueles que fazem os conteúdos, a Ouvidoria lançou uma campanha no Rádio e TV.

“Você sabe para que serve a nossa ouvidoria? Ela é o seu canal de comunicação direta com os veículos EBC. Você que ouve a Nacional, assiste a TV Brasil ou lê as notícias da Agência Brasil pode comentar, sugerir ou pedir informações sobre todos os nossos conteúdos.

Fale com a Ouvidoria em ebc.com.br/ouvidoria.

É a EBC mais perto de você!”



The screenshot shows the EBC website interface. At the top, there are navigation links for 'Agências', 'TVs', and 'Rádios'. Below that, the 'TV BRASIL' logo is visible along with a menu for 'Programas', 'Programação', 'Vídeos', 'Sobre a TV', 'Contato', and 'Como Sintonizar'. A search bar and social media icons are also present. The main content area features a video player with a large play button. Below the video player, there is a section titled 'DESEJA FAZER ALGUM TIPO DE MANIFESTAÇÃO?' with instructions: 'Favor copiar o link do conteúdo ao apresentar sua sugestão, elogio, denúncia, reclamação ou solicitação.' Below this text are six colored buttons: 'DENÚNCIA' (red), 'RECLAMAÇÃO' (orange), 'ELOGIO' (purple), 'SUGESTÃO' (yellow), 'SOLICITAÇÃO' (green), and 'SAMPLEIO' (blue). The date 'Criado em 23/12/2018 - 14:03' is displayed at the bottom of the section. A small video thumbnail of a woman is visible in the bottom right corner of the main content area.

Para acessar o vídeo, clique aqui ou no botão play

“Quem acessa as páginas da Agência Brasil, da TV Brasil e das rádios EBC na internet agora encontra, ao final de cada matéria ou programa, um espaço para criticar, elogiar e sugerir melhorias.

A Ouvidoria é a ponte entre o público e os profissionais que fazem a Empresa Brasil de Comunicação.

ebc.com.br/ouvidoria - É a EBC mais perto de você!”



This screenshot shows a similar manifestação bar on the EBC website. It features the same text: 'DESEJA FAZER ALGUM TIPO DE MANIFESTAÇÃO?' and 'Favor copiar o link do conteúdo ao apresentar sua sugestão, elogio, denúncia, reclamação ou solicitação.' Below the text are six colored buttons: 'DENÚNCIA' (red), 'RECLAMAÇÃO' (orange), 'ELOGIO' (purple), 'SUGESTÃO' (yellow), 'SOLICITAÇÃO' (green), and 'SAMPLEIO' (blue). The date 'Criado em 03/12/2018 - 11:04' is displayed at the bottom of the section. The background shows parts of the website's navigation menu, including 'Rádios', 'Programação', 'Programas', 'Últimas', 'Festival de Música', and 'Ao vivo'.

EBC mais próxima do cidadão é destaque em Portal da CGU

Desde o dia 27/11/2018, todos os programas e notícias veiculados pela Empresa Brasil de Comunicação (EBC) e publicados nos sites da Agência Brasil, TV Brasil, Portal institucional e Portal das Rádios EBC passaram a exibir, ao final de cada conteúdo, a barra de comentários para manifestação no e-OUV.

A interação dos ouvintes, telespectadores, leitores e internautas com aqueles que fazem a EBC é estratégica na medida em que demonstra a relevância dos serviços prestados e dos conteúdos veiculados pela empresa. Este passo decisivo para fortalecer a ponte entre o público e aqueles que produzem os serviços e conteúdos ofertados pela EBC foi destaque no **Portal Institucional da Controladoria-Geral da União (CGU)**.

EBC e CGU ampliam acesso ao sistema de reclamações e denúncias do Governo Federal

Cidadania

Notícias e programas passam a exibir barra de comentários para manifestação do cidadão no Sistema e-Ouv

Publicado: 29/11/2018 08h54

Última modificação: 29/11/2018 09h08

Tweetar

Curtir 0



Todos os programas e notícias veiculados pela EBC e publicados nos sites da Agência Brasil e TV Brasil, além de portais institucionais e das Rádios EBC, passam a exibir, ao final de cada conteúdo, a barra de comentários para manifestação no Sistema e-Ouv

Uma iniciativa da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), em parceria com o Ministério da Transparência e Controladora-Geral da União (CGU), pretende ampliar o acesso dos cidadãos ao Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-Ouv), para o registro de manifestações de elogio, reclamação, denúncia, sugestão, solicitação e simplificação. Desde a última terça-feira (27), todos os programas e notícias veiculados pela EBC e publicados nos sites da Agência Brasil e TV Brasil, além de portais institucionais e das Rádios EBC passam a exibir, ao final de cada conteúdo, a barra de comentários para manifestação no e-Ouv.

A ação inédita da Ouvidoria da EBC e da Ouvidoria-Geral da União (CGU) – órgão da CGU – visa a facilitar o acesso à ferramenta e, assim, estimular a participação da sociedade na gestão pública. “Este é um passo decisivo para fortalecer a ponte entre o público e aqueles que produzem os serviços e conteúdos ofertados pela Empresa Brasil de Comunicação nas mais diversas plataformas. É a EBC mais próxima do cidadão”, explica a ouvidora-geral da empresa, Christiane Samarco.

Para o ouvidor-geral da União, Gilberto Waller, a ação da EBC prestigia o seu leitor ao abrir canais para que ele possa progredir de uma posição de receptor passivo de informações para uma posição de ator colaborativo na melhoria dos serviços por ela prestados. “Essa iniciativa demonstra como as ferramentas de diálogo, que incorporam a participação do usuário no processo de melhoria das entregas da Administração, são essenciais não apenas para a criação de políticas e serviços públicos de qualidade, mas, também, do próprio processo de comunicação”, afirma.

A notícia que inaugurou a iniciativa tem o título “CGU quer critérios técnicos para ocupação de cargos públicos” e refere-se a iniciativa do órgão de controle para melhoria na qualificação dos servidores nomeados em funções comissionadas. Ao final do texto, o leitor encontra a pergunta “Deseja fazer algum tipo de manifestação?”, seguida da orientação e botões com links para que o cidadão possa acessar diretamente o e-OUV.

A EBC comanda a Agência Brasil, TV Brasil e as rádios Nacional FM, Nacional de Brasília, Nacional Rio de Janeiro, Nacional Amazônia, Nacional do Alto Solimões, MEC FM e Rádio MEC. O conglomerado inclui, ainda, a Radioagência Nacional, a Rede Nacional de Rádios, a TV NBR do Governo Federal e a Voz do Brasil.

e-Ouv

O sistema é o canal único e integrado para encaminhamento de manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e solicitações de simplificação) a cerca de 400 órgãos e entidades do Governo Federal. Está disponível na Internet e funciona 24 horas. Ao registrar a manifestação, o usuário pode realizar uma busca por assunto de interesse e o sistema oferece uma lista com opções de órgãos ou entidades.

O prazo para resposta é de vinte dias, prorrogável por mais 10 dias, mediante justificativa. Caso não seja possível o atendimento dentro deste prazo, a ouvidoria deverá informar sobre os encaminhamentos, as etapas e os prazos previstos para uma resposta conclusiva (resposta final), ou solicitar informações adicionais.

Para acessar a matéria no site da CGU, clique [aqui](#).

Pronta resposta ao cidadão no "Perguntas Frequentes"

A página da Ouvidoria traz informações sobre dúvidas gerais, bem como temas específicos dos veículos da EBC, a exemplo da qualidade do sinal. Acesse a página de Perguntas Frequentes [aqui](#).

The screenshot shows the EBC website's 'Perguntas Frequentes' (Frequently Asked Questions) page. The page is titled 'Perguntas Frequentes' and is dated 'Publicado em 22/11/2018 - 15:31'. It contains three main sections:

- Quais as finalidades da Ouvidoria da EBC?**

As finalidades da Ouvidoria da EBC são:

 - contribuir para aprimorar a transparência, a participação e a influência do usuário na sua dimensão de ouvinte, telespectador, leitor e internauta, sobre os conteúdos divulgados nos veículos públicos operados pela EBC;
 - contribuir para a construção da cidadania, a consolidação da democracia e a participação da sociedade, garantindo ao usuário o direito à informação junto à EBC; e
 - promover o diálogo entre o usuário dos serviços e os vários veículos e áreas da EBC.
- Qual o escopo de atuação da Ouvidoria da EBC?**

A Ouvidoria analisa manifestações que são reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos, incluindo os conteúdos da programação dos veículos EBC e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços. A lista dos veículos EBC inclui duas emissoras de televisão – a TV do Governo Federal (NBR) e a TV Brasil – emissoras de rádio das marcas Nacional e MEC, uma agência de notícias – Agência Brasil e uma radioagência.
- Quem pode ser atendido pela Ouvidoria da EBC?**

Informes diários para atender ao cidadão

Também buscando cumprir todos os normativos que regem o trabalho da Ouvidoria, criamos um novo produto de comunicação: o **Informe do Dia**, que leva aos diretores da EBC as contribuições diárias dos cidadãos. Dessa maneira, a Ouvidoria passou a distribuir, de segunda a sexta-feira, todas as manifestações recebidas nas 24 horas anteriores, estimulando as áreas a agilizar a correção de falhas eventuais apontadas pelo público e a responder com presteza aos usuários dos serviços e conteúdos produzidos pelos veículos EBC.

The image shows a collage of several 'Informe do Dia' (Daily Report) documents. Each report features the EBC logo and a table with columns for 'VEÍCULO', 'TIPO DE MANIFESTAÇÃO', 'ASSUNTO', 'ORIGEM', and 'SITUAÇÃO'. The reports contain detailed information about citizen complaints and suggestions received during the previous 24 hours, including dates and specific details of the issues.

Aprovação da nova Norma de Ouvidoria nº 104

A atualização do texto da Norma 104, dez anos após sua edição, amplia a transparência e o diálogo entre as várias áreas da EBC e seu público. A revisão do texto pela Ouvidoria atende à recomendação da Auditoria Interna (Audin), com a inclusão de procedimentos para manifestações, inclusive denúncias, de acordo com os normativos vigentes da Ouvidoria-Geral da União.

Nova Norma de Ouvidoria amplia transparência e diálogo

A **Ouvidoria da EBC** abre 2019 com a publicação da nova **Norma Interna** que traz todas as exigências impostas por Lei à Empresa Brasil de Comunicação, tendo em vista os novos regramentos que disciplinam o funcionamento de uma ouvidoria pública. A atualização vem dez anos depois da edição da Norma 104 e é produto de um estudo detalhado de toda a legislação vigente. O cumprimento da nova Norma posiciona a EBC no topo da lista das empresas públicas que atendem aos critérios de transparência e bom diálogo com o cidadão que acessa seus serviços e produtos.

Para que a Ouvidoria possa exercer suas competências estatutárias de unidade interna de governança e, conseqüentemente, de assessoramento ao Conselho de Administração, a Norma estabelece prerrogativas, entre as quais a de se dirigir às diversas áreas da EBC com solicitações e demandas que considere relevantes para o cumprimento de suas atribuições. Também fica assegurado o acesso ao conteúdo, pautas, roteiros e grade de programação de qualquer veículo da Empresa.

Como Ouvidoria pressupõe diálogo, entre as prerrogativas listadas na Norma inclui-se a de “realizar reuniões de avaliação dos serviços de comunicação com os Diretores ou interlocutores por eles indicados”, além de “ter garantido o devido espaço nos veículos EBC em suas várias plataformas para divulgação da Ouvidoria junto ao público, dando visibilidade às contribuições do cidadão”.

A Norma foi aprovada pela Direção Executiva da EBC na última reunião de Direx de 2018, realizada em 27 de dezembro. Desta forma, a Ouvidoria contribui para aprimorar a transparência, a participação e a influência do usuário – em sua dimensão de ouvinte, telespectador, leitor e internauta, sobre os conteúdos divulgados nos veículos EBC. A observância da norma também colabora para a construção da cidadania, na medida em que promove o diálogo entre o usuário dos serviços e os vários veículos e áreas da EBC e, assim, aproxima a empresa do cidadão.

O documento retrata a estrutura hoje vigente na Ouvidoria da EBC, ao prever uma ouvidoria adjunta especializada na normatização, sistematização e padronização dos procedimentos operacionais, no aperfeiçoamento da Carta de Serviços, na adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário e na coordenação de atividades previstas na Lei de Acesso à Informação (LAI). Em se tratando de uma empresa de comunicação com estrutura única e diferenciada, além da ouvidoria pública a Norma também traz as atribuições dos ouvidores adjuntos que atuam no papel de ombudsman, fazendo a análise do conteúdo da programação de todos veículos EBC em suas várias plataformas.



EBC: A força de um conglomerado de mídia

O jornalismo da EBC demonstrou, em 2018, que pode potencializar seu alcance e efetividade na entrega de informações ao cidadão, quando opera em conjunto, como conglomerado de mídia, e não apenas isoladamente, com cada um de seus veículos em suas várias plataformas.

Um dos melhores exemplos da eficiência do jornalismo multimídia da empresa foi o formato inédito da

entrevista exclusiva com o presidente da República, conduzida em parceria por âncoras da TV NBR do governo federal, da TV Brasil, da Rádio Nacional e da Agência Brasil. A entrevista foi ao ar em rede com todos os veículos EBC, chegando inclusive a áreas isoladas e comunidades ribeirinhas e indígenas, que só têm acesso à informação via rádios Nacional da Amazônia e do Alto Solimões. À medida em que a

entrevista avançava, as redes sociais da EBC postavam tweets com os trechos mais importantes da fala presidencial.

O resultado foi muito além da audiência dos veículos EBC. O conteúdo foi reproduzido na íntegra por jornais, revistas, sites e blogs de todo o país e o material bem cuidado e bem editado, que foi ao ar, teve intensa repercussão em toda a mídia nacional e internacional.



▶ Análises do Ombudsman

EBC comanda pool de TVs

A Empresa Brasil de Comunicação não apenas realizou a cobertura jornalística multimídia da posse do presidente Jair Messias Bolsonaro e do dia das principais autoridades do País, como também coordenou o pool de emissoras de TV, gerando imagens, fazendo reportagens e distribuindo o sinal de transmissão para toda a mídia nacional e estrangeira, seja via satélite, fibra ótica ou streaming (internet).

Além das TVs Brasil e NBR, participaram do pool a Record, Globo, SBT, Band, Rede TV, Canção Nova, TV Câmara, TV Senado, Rede Vida e TV Cultura. A EBC também distribuiu a cobertura completa da posse para 57 países. Para garantir a entrega dos conteúdos e a qualidade técnica do trabalho, a empresa mobilizou 143 profissionais da área de operações e engenharia.

Durante mais de 13 horas, equipes técnicas e jornalísticas acompanharam em locais estratégicos todos os lances da Posse Presidencial. Granja do Torto, Rodoviária, Palácio do Planalto, Esplanada dos Ministérios e Itamaraty. Além de informar o público que acompanhou de casa as transmissões, pela TV NBR e TV Brasil, a EBC também mostrou detalhes da cobertura ao público que participou dos festejos e solenidades em todos os locais citados, onde uma dezena de telões exibiu imagens ao vivo.



Cobertura intensa e irretocável



Rádios EBC/Vivulgação

Só na **Agência Brasil**, que alimenta a mídia nacional e estrangeira, 38 repórteres, editores e coordenadores produziram e distribuíram 52 matérias sobre a posse do presidente Jair Bolsonaro.

As cerimônias de posse dos 27 governadores renderam mais 30 matérias. Outros 13 repórteres fotográficos levaram à galeria de imagens da página da

Agência na WEB 250 fotografias.

As **Rádios EBC** também noticiaram ao vivo os acontecimentos do dia da posse. Válder Lima e Estevão Damázio comandaram a programação especial de 1º de janeiro de 2019. Logo pela manhã, acompanharam as posses dos governadores pelo Brasil, junto com Miguelzinho Martins Rádio Nacional

da Amazônia, Otto Farias (Rádio Nacional do Alto Solimões), César Faccioli (Rádio Nacional RJ) e Anchieta Filho (EBC-SP). Com a Nacional da Amazônia e do Alto Solimões no ar, populações ribeirinhas, indígenas e de áreas isoladas também puderam acompanhar, ao vivo, a cerimônia de posse do presidente Bolsonaro.

Boa cobertura na TV dá Ibope

Durante as mais de quatro horas de cobertura ao vivo da posse do Presidente, a audiência da TV Brasil ficou positiva em Brasília. No DF, o bom trabalho jornalístico da EBC elevou a **TV Brasil** ao **quarto lugar entre todas as emissoras abertas** no tempo médio em que cada domicílio permaneceu sintonizado durante a cobertura. Neste período, a TV Brasil ficou **à frente do SBT e da Rede TV.**

No **Rio de Janeiro**, a audiência impulsionada pela cobertura da Posse Presidencial ficou positiva por mais de 14 horas seguidas e chegou a marcar **1,57%**. O **Repórter Brasil Noite** apresentou a melhor média, com **0,60%**.



Deu na EBC, deu na mídia



Site *O Antagonista* exibindo a transmissão da NBR na cobertura da posse de Paulo Guedes no cargo de Ministro da Fazenda

Globo News transmite imagens geradas pela NBR durante a posse do Ministro da Defesa



E o presidente Bolsonaro curtiu

ESTÚDIO DE CRIAÇÃO

Ajude a melhorar o YouTube! Queremos saber como é ser um criador de conteúdo na plataforma. Participe da pesquisa

TESTAR O STUDIO BETA

AO VIVO

Integridade do stream

2 23:54:38

30 de Dec de 2018

405

Assistindo

PAINEL

SELECIONADOR DE VÍDEOS

TRANSMISSÃO AO VIVO

Transmitir agora

Eventos

Câmera

COMUNIDADE

CANAL

ANALÍTICOS

TRADUÇÕES E TRANSCRIÇÕES

CRISAR

LISTA DE VERIFICAÇÃO DE TRANSMISSÃO AO VIVO

Configurar o software de codificação

Adicione as informações do stream

Recursos opcionais

Transmitir ao vivo

Principais mensagens do bate-papo

Déia Azevedo Já assisti alguns discursos dele... é fera e não poupa nada e ninguém... diz o que tem que dizer

Ian Amorim ouviram do ipiranga, talvez?

TV NBR Vamos para o Paulo Guedes agora!

Jair Bolsonaro 2.334.041 inscritos

Patrick Ferreira PAU LO GUE DEF OH PAU LO GUE DEF

Fernando Silva096 mito

Raphael Madureira Mandetta é muito sensato! Gostei demais

Fernando Silva096 @Jair Bolsonaro eu estou escrito lá no canal

OPÇÕES DE TRANSMISSÃO

ALTERAR

Opções de transmissão

Alterar miniatura

stream

Em seu perfil no YouTube, a NBR exibe, ao vivo, a cerimônia de transmissão do cargo ao Ministro da Economia, Paulo Guedes

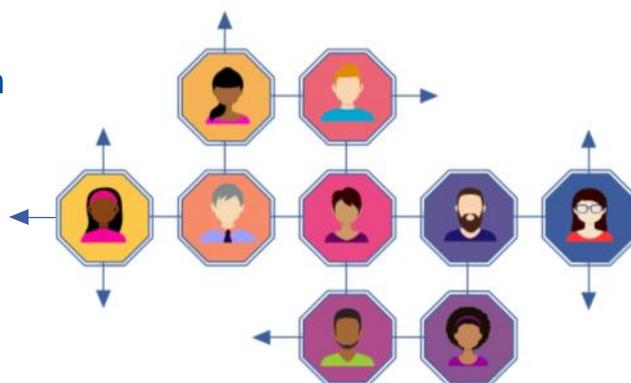
Quem viu, gostou!

O público das TVs Brasil e NBR fez chegar à Ouvidoria sua aprovação ao trabalho da EBC.

“Parabéns pela excelente transmissão da posse do Presidente! Totalmente neutra e imparcial, com qualidade de áudio e de vídeo superiores às demais transmissões realizadas!”

“Acompanhei a transmissão da posse do Presidente Jair Bolsonaro pela EBC, inclusive utilizando o áudio em minha emissora, para transmitir a posse presidencial em rede.”

“Parabéns pela qualidade de áudio/vídeo e pela competência dos comentaristas, que não deixaram nada passar despercebido durante toda a programação!”



EBC ajuda Anatel na cobertura 4G da posse

Além de coordenar o pool de emissoras de televisão, também foi a EBC que ficou à frente do pool de cobertura 4G no dia da posse do presidente Bolsonaro. O trabalho comandado pela Diretoria de Engenharia, Tecnologia e Operações da EBC garantiu a perfeita comunicação via celular e a troca de mensagens e de fotos via WhatsApp às milhares de pessoas que foram à Praça dos Três Poderes e à Esplanada dos Ministérios, assistir à cerimônia e à celebração da posse.

Encarregada de evitar o colapso da cobertura 4G na área do evento, a Agência Nacional de Telecomunicação (Anatel) acabou se socorrendo da experiência e expertise técnica da EBC, entregando o comando da operação ao diretor de Engenharia Alexandre Graziani.



Foto: Wilson Dias/Agência Brasil

EBC no 8º Fórum Mundial da Água

Brasília sediou a maior edição da história do Fórum Mundial da Água e a EBC teve uma participação estratégica para o sucesso do evento: contribuiu com um Plano de Comunicação Multimídia traduzido em quatro meses de intenso trabalho, envolvendo todas as áreas e veículos da empresa em suas diversas plataformas.

Mais do que a cobertura jornalística dos seis dias de Fórum com os 300 debates que ocorreram entre 18 e 23 de março de 2018, a EBC preparou um plano multimídia que envolveu ações de comunicação e a produção de conteúdos jornalísticos e educativos destinados a informar, sensibilizar e envolver a sociedade com a temática água. Também foram pro-



O público visita Vila Cidadã no 8º Fórum Mundial da Água em Brasília e aproveita o último dia de atividades

duzidos conteúdos especiais com o objetivo de atrair a atenção do público infanto-juvenil para o uso racional da água.

O 8º Fórum Mundial da Água teve um número recorde de mais de 100 mil visitantes, além de estudiosos, pesquisadores e autoridades de 170 países que participaram do evento. Todos os veículos EBC,

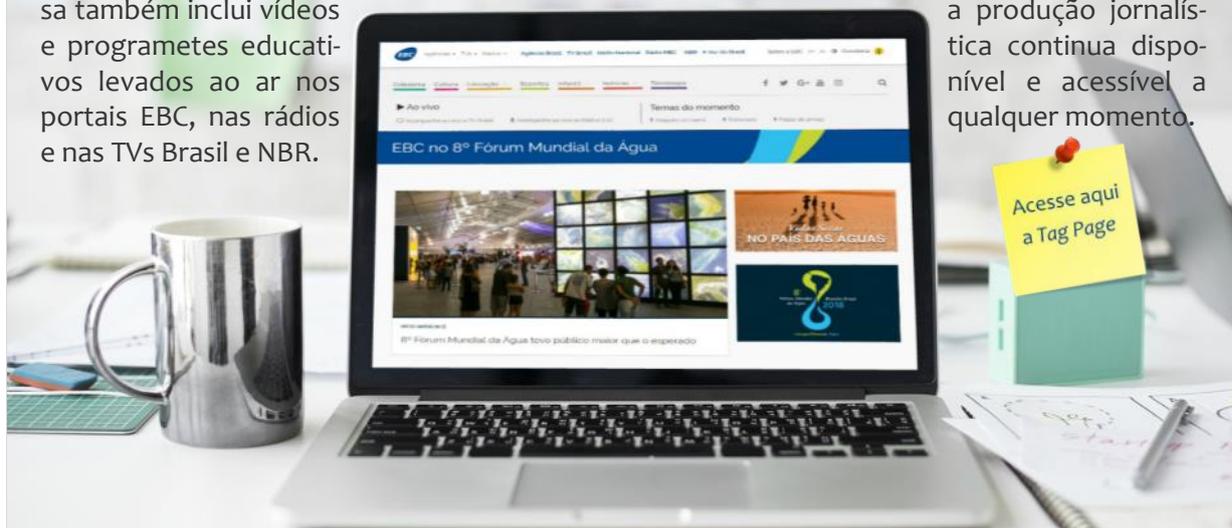
inclusive a WEB, produziram conteúdos especiais e se engajaram na campanha de contagem regressiva dos 100 dias até a realização do 8º Fórum no Brasil. Programas jornalísticos, matérias e reportagens trataram da temática água, tanto do ponto de vista da economia e do setor produtivo, como do meio ambiente, da ciência e da saúde humana.

Tag Page e receita extra para a EBC

Os veículos EBC produziram centenas de matérias factuais, especiais, documentários, entrevistas com autoridades e especialistas, reportagens sobre meio ambiente e experiências inovadoras no uso racional da água. O legado do jornalismo competente da empresa também inclui vídeos e programetes educativos levados ao ar nos portais EBC, nas rádios e nas TVs Brasil e NBR.

O trabalho multimídia da EBC no 8º Fórum Mundial da Água não gerou custo algum para a empresa. Ao contrário, gerou receita. A EBC fechou um contrato com a Agência Nacional de Águas (ANA), uma das promotoras do evento, no valor de R\$ 1.799.750,93. Toda

a produção jornalística continua disponível e acessível a qualquer momento.



Jornalismo com alcance máximo e risco mínimo



Os jornalistas que conduziram a entrevista chamaram a participação de profissionais da Rádio Nacional, da Agência Brasil e de programas da TV Brasil, como Nos Corredores do Poder, Cenário Econômico e Sem Censura (TV Brasil/Divulgação)

Informar os cidadãos por meio dos veículos EBC é falar para o Brasil e o mundo com efetividade e controle de risco. Mesmo em se tratando de temas delicados e polêmicos em que uma abordagem equivocada tem potencial para, por exemplo, suscitar abalos na economia, uma entrevista aos veículos EBC confere segurança à autoridade, pois conta com profissionais experientes na edição do material.

Para se ter uma ideia do quanto o jornalismo da EBC foi bem aproveitado e gerou repercussão positiva ao longo dos cinco dias que se seguiram à exibição da entrevista presidencial em 4 de maio, falas de Michel Temer foram tema de 125 matérias publicadas por 70 jornais, revistas, sites e blogs. Na lista dos veículos de abrangência nacional que mais publicaram matérias sobre a entrevista estão O Globo, O Estado de

São Paulo e a Folha de S. Paulo, além das emissoras comerciais de televisão, como Globo, Band, SBT e Record.

Jornais regionais e do interior, como o **Hoje** de Goiânia (GO) e o **Defato.com** de Mossoró (RN), reproduziram na íntegra o material. Da mesma forma, sites e blogs também disponibilizaram vídeos com a entrevista completa.

Exclusiva Nos Corredores do Poder



Roseann Kennedy entrevista Michel Temer

A entrevista exclusiva do presidente da República na edição que foi ao ar no dia 7 de junho também gerou grande repercussão na imprensa brasileira e estrangeira, incluindo aí emissoras comerciais de rádio e televisão, jornais, blogs e portais de notícias. Para se ter uma ideia da repercussão, 82 veículos da mídia impressa e on-line publicaram 117 matérias, reproduzindo integralmente ou em parte as declarações do presidente ao programa transmitido em rede pela TV Brasil e pela Rádio Nacional.

Repórter Brasil Noite

O jornalismo da TV Brasil, em sua função de complementaridade ao sistema de emissoras comerciais, precisa ir além da correção e precisão das informações que divulga e do empenho na busca do furo jornalístico. Para não ser “mais do mesmo”, é preciso trazer novidades no formato e nos conteúdos que justifiquem sua existência, sobretudo considerando a realidade atual de restrição orçamentária e corte de pessoal.

O desafio de inovar com menos recursos materiais e humanos conduz à conclusão de que é preciso reunir talentos e competências dispersos nos veículos EBC em suas várias plataformas, trazendo para dentro da TV a força e a credibilidade da Agência Brasil e da Rádio Nacional.

Se por um lado a opção pela zona de conforto de manter o **Repórter Brasil Noite** em seu formato já antigo traz menos riscos, por certo não contribuiu para conquistar novos públicos e aumentar a audiência.

Fora da grade da TV Brasil na programação especial de verão, **Nos Corredores do Poder** consolidou-se como experiência exitosa pela série de inovações que trouxe no estilo “hard news” e também pela integração à TV de profissionais de veículos específicos – como as rádios e a Agência Brasil – que por meio de um bom trabalho de capacitação tornaram-se jornalistas multimídia. Transmitido em rede pela TV Brasil e pela Rádio Na-

cional, o programa dava certeza ao ouvinte de que tinha sido produzido especialmente para o rádio, ao mesmo tempo em que não deixava dúvidas ao telespectador de que se tratava de um programa de televisão.

O sucesso do formato, confirmado pela audiência crescente tanto no rádio como na TV, e a expertise multimídia, conquistada pelos jornalistas, podem ser aproveitados para dar cara nova ao **Repórter Brasil Noite** e, quem sabe, trazer para o principal jornal da TV Brasil

parte dos 2,37 milhões de telespectadores do Rio de Janeiro, São Paulo e Distrito Federal, que assistiram ao **Nos Corredores do Poder** em 2018, segundo dados do Ibope.

Não por acaso, a Ouvidoria da EBC recebeu manifestações de seu público indagando sobre o destino do programa.

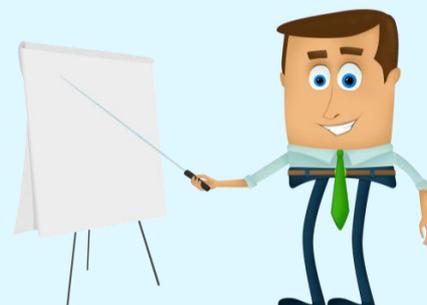
Pedido de informação: “Gostaria de saber se o programa **Nos Corredores do Poder** acabou. Se acabou, foi uma pena. Era, sem dúvida, o melhor programa sobre política. Aquele time é nota 10.”

“**Nos Corredores do Poder** consolidou-se como experiência exitosa pela série de inovações que trouxe no estilo ‘hard News’ e também pela integração à TV de profissionais de veículos específicos – como as rádios e a Agência Brasil”



Recomendação da Ouvidoria para 2019

Considerar a possibilidade de inovar o formato do **Repórter Brasil Noite**, agregando ao time do noticiário os profissionais da **Agência Brasil** e **Rádio Nacional** que apresentavam, **Nos Corredores do Poder**, as principais manchetes do dia nos respectivos veículos. Além de enriquecer o noticiário da TV, a medida leva ao telespectador a força da Agência e da Rádio Nacional, consolidando a EBC como empresa multimídia.



O desafio da eficiência

Ao longo do ano de 2018, os telespectadores da TV Brasil enviaram 177 manifestações relativas ao tema “grade de programação”. A análise detalhada das demandas do público relacionadas à grade mostra que os níveis de satisfação e interesse são altos, alcançando pouco mais de 80% de todas as manifestações, somados os elogios aos pedidos de informação e sugestões. Os números confirmam o acerto na montagem da programação da emissora, tal como demonstram o quadro e o gráfico abaixo.

Manifestações Grade de Programação	Quantidade
Pedido de informação	55
Elogio	49
Sugestão	43
Reclamação/Crítica	30
TOTAL	177



Considerando que a previsibilidade da programação e a consequente estabilidade da grade são fatores que contribuíram para o aumento da audiência da TV Brasil nos últimos dois anos, entendemos que a grade atual é um ativo a ser considerado na tomada de decisões, que também deve levar em conta a realidade de restrição orçamentária. Tempos de parcos recursos impõem alta eficiência, o que implica fazer mais com menos recursos financeiros e humanos.

A EBC está buscando este caminho ao, entre outras medidas, promover os Planos de Demissão Voluntária (PDVs). Mas é preciso estar atento à premissa básica de garantir condições operacionais pós PDV, para que a empresa possa seguir seu negócio – no nosso caso a Comunicação – com o nível de excelência que as premiações recorrentes nos vários veículos vêm a confirmar.

Vencer a tentação das soluções simplistas, imediatistas e aparentemente fáceis é o desafio que se impõe à alta gestão. No caso da EBC, ceder a elas pode acabar atingindo mais fortemente a área fim, como o jornalismo – que produz conteúdos, e a operação – que coloca a produção no ar. Um exemplo típico de solução fácil que precisa ser muito bem estudada e justificada seria o corte das chamadas Prorrogações de Jornada (PJs), que atingiria direta e exclusivamente a área fim: o jornalismo. A PJ amplia em até duas horas a jornada legal de trabalho do jornalista, fixada em cinco horas diárias. Cortá-la significa reduzir em cerca de 30% o tempo de produção da área finalística.

Há que se demonstrar, com transparência, o custo e o benefício de cada decisão.

CPR e CTIC: Instrumentos de governança



Os Comitês de Programação e Rede (CPR) e de Tecnologia da Informação e da Comunicação (CTIC) perderam atribuições e competências e passaram por um esvaziamento dos respectivos colegiados. Ambos os comitês tornaram-se uma Direx reduzida e focada na formulação de políticas e diretrizes. E a redução dos colegiados ainda produziu um divórcio entre diretorias interdependentes: a DIJOR e a DIPRO, que produzem os conteúdos, e a DOTEK, que coloca os produtos no ar.

Hoje, o CPR é instância colegiada consultiva e deliberativa que se propõe a “definir políticas e diretrizes para os veículos da EBC”. Mas os veículos não têm mais voz no Comitê. A partir de outubro de 2018, a composição do CPR passou a incluir apenas o presidente e os diretores Geral (DIGER), de Jornalismo (DIJOR) e de Produção e Conteúdo (DIPRO). E o novo CPR já não delibera mais sobre grade de programação nem aquisição de conteúdos.

Antes, os colegiados ampliados davam segurança à alta gestão e transparência na tomada de decisões, seja do ponto de vista técnico ou orçamentário/financeiro. Todas as deliberações eram compartilhadas com os representantes da alta gerência das diretorias e veículos. Aquisições de conteúdo e contratações só eram levadas à Diretoria Executiva depois de o CPR avaliar a real necessidade dos novos produtos e profissionais para a manutenção e o aprimoramento das grades de programação dos veículos, sempre considerando o caixa da EBC.

O CTIC reformulado também atua como instância consultiva e deliberativa, com a finalidade de “estabelecer políticas e diretrizes para integração dos sistemas e promoção do alinhamento do negócio com a tecnologia da comunicação”.

O “negócio” da EBC é, por óbvio, a comunicação, que se traduz essencialmente pela produção de conteúdos jornalísticos, educacionais, culturais e de entretenimento, que são levados ao ar e ofertados a ouvintes, internautas e telespectadores. Mais do que área finalística da EBC, a Diretoria de Jornalismo é a razão da existência da empresa. São a DIJOR e a DIPRO que produzem os conteúdos para os veículos EBC nas diversas plataformas. Nesta condição, não é compreensível que tenham sido retiradas do CTIC que, a partir de outubro de 2018, passou a ser composto apenas pelo presidente da empresa e os diretores de Operações, Engenharia e Tecnologia (DOTEK) e de Administração, Finanças e Pessoas (DIAFI).

Jornalismo com boa conversa

Além de render audiência, as entrevistas do programa **Conversa com Roseann Kennedy** tiveram boa repercussão na mídia ao longo de 2018. Só no mês de dezembro, por exemplo, foram 143 matérias sobre as conversas da jornalista com o cineasta e imortal da Academia Brasileira de Letras, Cacá Diegues; com a intérprete de libras Elizângela Castro Branco; com o agora ex-presidente Michel Temer e com o senador eleito Major Olímpio (PSL-SP).



TV Brasil/Divulgação

EBC no pódio 1



O jornalismo da EBC começou dezembro no ponto mais alto do pódio. O programa **Caminhos da Reportagem**, da TV Brasil, venceu o 35º PRÊMIO DIREITOS HUMANOS DE JORNALISMO/2018, conquistando o primeiro lugar entre 30 trabalhos inscritos. O prêmio existe desde 1984 e visa a estimular o jornalismo investigativo sobre casos de desrespeito aos Direitos Humanos.

A reportagem “Bacarena, cidade contaminada”, da jornalista Flávia Peixoto, mostrou os impactos de acidentes ambientais e seus efeitos sobre a saúde dos moradores das áreas atingidas na região metropolitana de Belém do Pará.

Com este trabalho, o Caminhos contabilizou a 12ª premiação ao longo de 2018 e consagra-se campeão de prêmios entre todos os conteúdos ofertados pelos veículos EBC em suas várias plataformas.

EBC no pódio 2



A EBC também venceu a etapa regional do Prêmio MPT de Jornalismo 2018 nas categorias telejornalismo e radiojornalismo. As duas reportagens produzidas pela **Rádio Nacional e pela TV Brasil** estão na lista das 27 selecionadas entre 395 trabalhos inscritos em todo o país. Os vencedores da etapa nacional serão conhecidos na cerimônia de premiação marcada para 6 de fevereiro próximo.

A **Rádio Nacional** venceu a etapa regional com a série de matérias “Agrotóxicos: a dor silenciosa das comunidades rurais”, da repórter Sumaia Villela Nunes Coelho, que fala dos impactos dos defensivos agrícolas na saúde dos trabalhadores e das comunidades rurais. A **TV Brasil** chega à final com reportagem “Catadores de Sonhos”, de Flavia Peixoto Cardoso de Barros, do programa Caminhos da Reportagem, que trata do impacto do fechamento do lixão da Estrutural, no Distrito Federal, e da situação de mais de dois mil catadores que tiveram que mudar suas rotinas de trabalho.

Homenagem e diploma de Honra ao Mérito

Outro destaque de dezembro foi a qualidade do trabalho da equipe da **Rádio Nacional do Alto Solimões**. Radialistas da emissora receberam homenagem em Tabatinga, na quinta-feira 6 de dezembro, com sessão solene na Câmara Municipal para entrega de Diploma de Honra ao Mérito e Cidadão Tabatinguense. Na lista dos homenageados, Miss Lene Ferreira, Otto Farias, Kátia Franco, Alessandro Laranhaga, Moisés Arévalo e Messias Arévalo.



Katia Franco e Miss Lene exibem o diploma de Honra ao Mérito e de cidadãos de Tabatinga, conferido pela Câmara Municipal

12 anos em 12/12

A Rádio Nacional do Alto Solimões completou 12 anos na quarta-feira, 12 de dezembro, colhendo o reconhecimento e o carinho do público pelas informações, serviços e entretenimento que faz chegar à região. É a única emissora que transmite em português na tríplice fronteira do Brasil com a Colômbia e o Peru, contribuindo para a manutenção da soberania nacional.

Para a ouvinte Estela Miranda, a emissora representa um importante veículo de informação para a população da região. "Tem gente na beira do rio, nos bairros distantes, nos locais longínquos e a rádio chega lá, isso é muito importante". Segundo ela, além de noticiar os acontecimentos, a Nacional também se preocupa em ouvir o povo.

Em raciocínio semelhante, o vereador Valmir Barbosa, que



Sede da Rádio Nacional do Alto Solimões em Tabatinga, na tríplice fronteira do Brasil com a Colômbia e o Peru (Divulgação)

propôs a homenagem à Câmara Municipal, entende que a Nacional do Alto Solimões leva ao cidadão informações da região e de todo o Brasil. Ele afirma que a emissora alcança tanto os ribeirinhos e os indígenas, quanto aqueles que

moram na zona urbana, mas não têm acesso à televisão e jornais. "A Rádio Nacional supre todas essas necessidades. Então eu vejo um vínculo, uma ponte, que a comunicação faz através da rádio e de seus locutores com o ouvinte".

Década de Sucesso nas ondas da Nacional FM



O trabalho de incentivo à Cultura, realizado pelas Rádios EBC, tem seu ponto alto nas ondas da Nacional FM, promotora de um festival que se tornou tradição em Brasília.

Em 2018, foram 12 as canções escolhidas para a final do Festival de Música Nacional FM, que se encerrou no dia 8 de dezembro com um belo show dos finalistas no Teatro Caixa Cultural Brasília.

E para comemorar os 10 anos do Festival, completados em 9 dezembro, foi realizado, também no Teatro Caixa Cultural, um show especial com a apresentação de artistas premiados em outras edições e que marcaram a história do Festival de Música Nacional FM.

Coberturas de destaque nos veículos EBC

Nos veículos EBC, foram cinco as atrações e coberturas de maior repercussão, comprovando a qualidade do trabalho dos profissionais das diversas áreas da empresa.



▶▶ Cobertura do Fórum Mundial da Água



▶▶ Primeira entrevista exclusiva do presidente Michel Temer aos veículos da EBC



▶▶ Transmissão da Copa do Mundo pelas rádios EBC



▶▶ Cobertura das Eleições 2018



▶▶ Cobertura da posse do presidente Jair Bolsonaro e coordenação do pool de televisões, com planejamento, organização e montagem de estrutura operacional e de engenharia nos últimos dias de 2018



TV Brasil nos Desfiles Militar e do Samba

Na **TV Brasil**, as coberturas do Carnaval e do 7 de setembro são sucesso garantido de público todo ano. Em 2018 não foi diferente. Só no Distrito Federal, o Ibope contabilizou mais de meio milhão de aparelhos de televisão sintonizados na TV Brasil durante a Parada Militar.

Com a programação do Carnaval no Rio de Janeiro, por exemplo, a TV Brasil permaneceu por 160 minutos no **2º Lugar** isolado, no **ranking de audiência das emissoras abertas e a cabo**, medido pelo Ibope. Durante o desfile das escolas de samba, o público ligado a um só tempo na TV Brasil superou 1,16 milhão de pessoas. O Ibope registrou pico de audiência de 4,86%, o maior desde 2002. No meio da madrugada, durante o desfile da Tuiuti, foi registrado o pico de share (audiência apenas entre os aparelhos ligados) de 16,74%. O maior desde 2010.

COLUNA
RICARDO FELTRIN

Em 2 anos, TV Brasil dispara 64% no Ibope e vira 10ª emissora do país

Ricardo Feltrin
Colunista do UOL
14/08/2018 13h14

O desenho "Show da Luna" está na programação da estatal TV Brasil
Imagem: Anel UOL

Criada pelo governo Lula em 2007, ameaçada de fechamento pelo atual de Michel Temer (e outros candidatos à Presidência), a TV Brasil acaba de surpreender seus "inimigos".

Maior emissora pública do país, considerada por anos um mero cabide de empregos, o canal viu sua audiência crescer mais de 60% desde o impeachment de Dilma Rousseff, cerca de dois anos atrás.

A TV da EBC (Empresa Brasileira de Comunicação) fechou o mês passado como a 10ª emissora mais vista do país, segundo dados do Painel Nacional de Televisão.

Parada militar no desfile de 7 de setembro em Brasília (Marcelo Camargo/Agência Brasil)

Desfile da Escola de Samba Tuiuti no Rio de Janeiro (Fernando Grilli - Riotur)

Audiência nos Portais EBC



Portal da **Agência Brasil** teve 39,8 milhões de visualizações de página em 2018, mas a audiência real é muito maior em razão do sistema de captura automática dos conteúdos EBC pelos Portais Terra e UOL. Além disso, todos os grandes jornais de alcance nacional – como O Estado de S. Paulo, Folha de S. Paulo, O Globo e o Correio Braziliense – utilizam-se do conteúdo da Agência e dão crédito nos impressos e online.

Mais de 2 milhões de pessoas acompanharam, pela Agência Brasil, a cobertura ao vivo da apuração dos votos das eleições gerais de outubro.

O Portal da **TV Brasil** recebeu mais de cinco milhões de visualizações de página.

Na **Radioagência Nacional**, que distribui conteúdos jornalísticos em áudio para cerca de cinco mil emissoras de rádio em todo o Brasil, foram 2,5 milhões de acessos por internautas que visitaram a página para baixar arquivos.

Copa do Mundo: gol de placa da Nacional



A **Rádio Nacional de Brasília (AM)**, em rede com a **Nacional do Rio de Janeiro, Nacional da Amazônia, Nacional do Alto Solimões** e demais emissoras públicas de rádio, transmitiu 56 jogos da Copa do Mundo de 2018. Foram, aproximadamente, **150 horas de transmissão** e apenas as 21 emissoras parceiras que assinaram contrato com a EBC puderam transmitir os jogos.

Durante a Copa na Rússia, a **Nacional FM** também integrou a grande rede de rádios, trans-

mitindo a abertura do evento, o jogo de abertura, os jogos da Seleção Brasileira, as disputas em que foram definidos o terceiro colocado, o segundo e o campeão da Copa. Foram transmissões ao vivo por aproximadamente **30 horas**, para as quais os profissionais da área de criação produziram vinhetas e chamadas exclusivas. A equipe de produção das **Rádios Nacional de Brasília (AM) e da Amazônia (OC)** também agregou à programação das duas emissoras conteúdos

especiais relacionados ao evento, como economia esportiva, Copa do Mundo e biodiversidade, entre outros temas relevantes e de interesse social.

O mais tradicional programa de esportes da Rádio Nacional – **No Mundo da Bola**, que vai ao ar das 17h às 18h de segunda a sexta-feira – apresentou os destaques da Copa, levando ao ouvinte uma cobertura completa do que foi notícia em cada dia da competição.

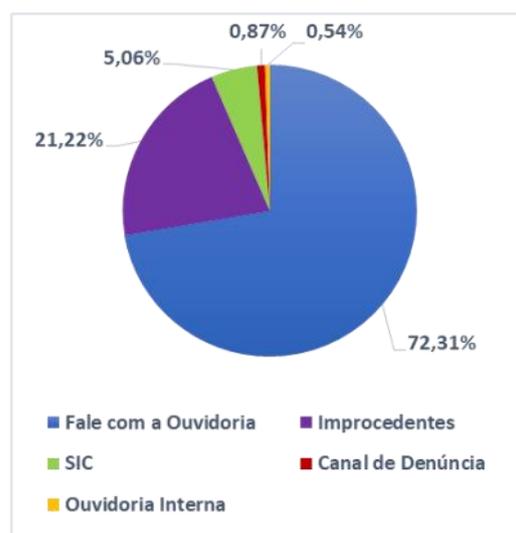


▶ Manifestações 2018

Dados Gerais de Atendimento

A Ouvidoria realizou 2.413 atendimentos ao longo de 2018. Desse total, 1.745 (72,31%) demandas tiveram como alvo os veículos de comunicação da EBC e a sua gestão administrativa/operacional, conforme ilustram a tabela e o gráfico abaixo:

Atendimento	Quantidade
Fale com a Ouvidoria	1745
Improcedentes	512
SIC	122
Canal de Denúncia	21
Ouvidoria Interna	13
Simplifique!	0
TOTAL	2413



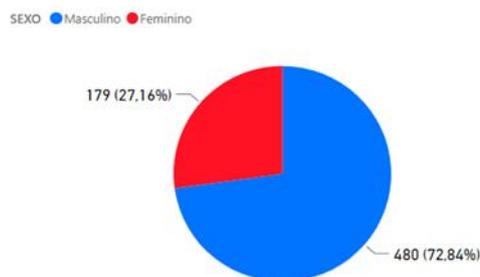
O **Fale com a Ouvidoria**, com 72,31% das manifestações, contabiliza a participação do público dos veículos EBC e dos usuários dos serviços ofertados pelas diversas áreas da empresa.

A classificação **Improcedente** (21,22%) diz respeito a participações de usuário encaminhadas a outros órgãos ou entidades pela Ouvidoria. Apesar da classificação “improcedente”, também neste caso o trabalho da Ouvidoria não só “procede”, como tem relevância múltipla. O cidadão conta a EBC estimulado pelos conteúdos jornalísticos que tratam da prestação de serviços pela administração pública em geral, e não fica sem resposta. Ao receber o comentário facilitado pela barra de manifestação inserida ao final de cada matéria ou programa dos veículos EBC, a Ouvidoria direciona a demanda do cidadão para o órgão/entidade competente. Desta forma, encurta caminhos e serve, a um só tempo, ao público e à administração pública.

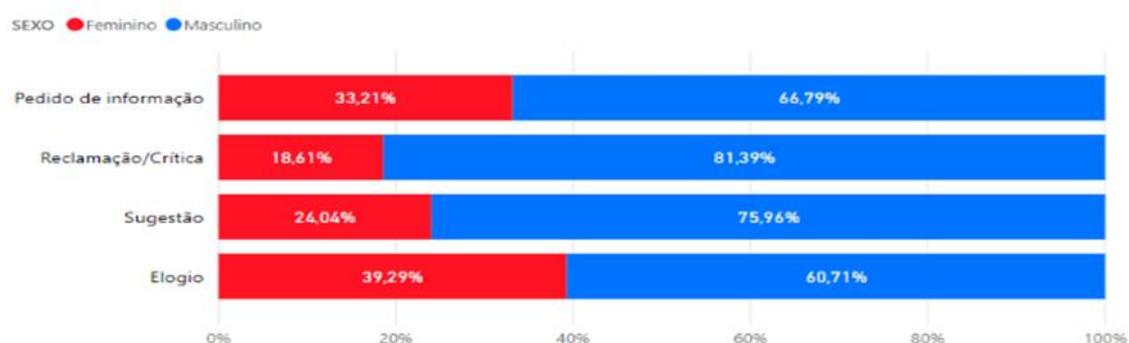
O **Serviço de Informações ao Cidadão (SIC)** é o ponto de contato entre a sociedade e o setor público, que garante o direito constitucional ao cidadão de obter informações públicas. Em 2018, os pedidos feitos a partir da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) representaram 5,06%. Na sequência, com 0,87%, o **“Canal de Denúncia”** que, a partir de novembro, passou a atender ao público interno e ao externo, por meio do módulo “denúncia” do Sistema e-Ouv. Com isso, foram adotados rotinas e procedimentos padronizados, com todas as garantias normativas observadas. O menor percentual de participação se deu com o denominado **“Ouvidoria Interna”** com 0,54% e se refere às manifestações dos empregados e colaboradores da EBC.

Perfil dos usuários

Dos 1.745 manifestantes que se dirigiram à Ouvidoria ao longo do ano passado, a grande maioria identificou-se, mas, para efeito de análise do perfil, foram considerados apenas os 659 que preencheram todo os dados de identificação pessoal, incluindo sexo e faixa etária. Este montante, que totaliza o percentual de 37,76% de respondentes, é representativo e dá o necessário suporte às conclusões que se seguirão.



A maior participação foi do público masculino (72,84%), que interagiu prioritariamente com **“Reclamação/Crítica”** (81,39%) e **“Sugestão”** (75,96%). As mulheres, representando 27,16% das participações, apresentaram manifestações dos tipos **“Elogio”** (39,29%) e **“Pedido de Informação”** (33,21%).

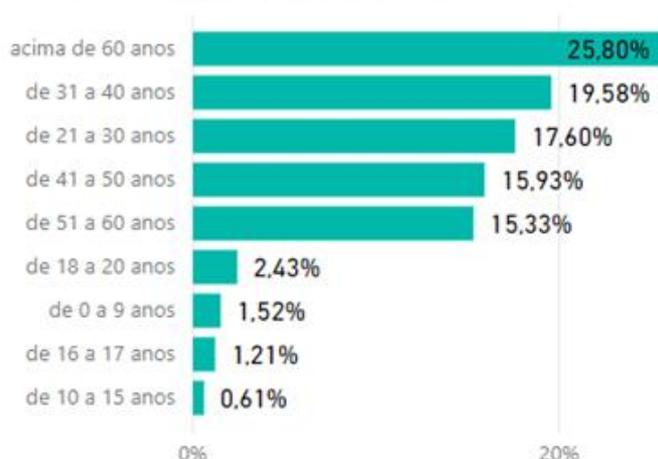


O público acima de 51 anos representa 41,13% do total de cidadãos que se reportaram à Ouvidoria da EBC. Desse percentual, 74,91% são do sexo masculino e 25,09% do feminino.

Os homens acima dos 60 anos são responsáveis por 65,52% das manifestações e quase a totalidade delas (93,55%) refere-se a conteúdos da Agência Brasil. Já as mulheres a partir dos 51 anos manifestaram-se em quase 70% dos casos sobre a TV Brasil.

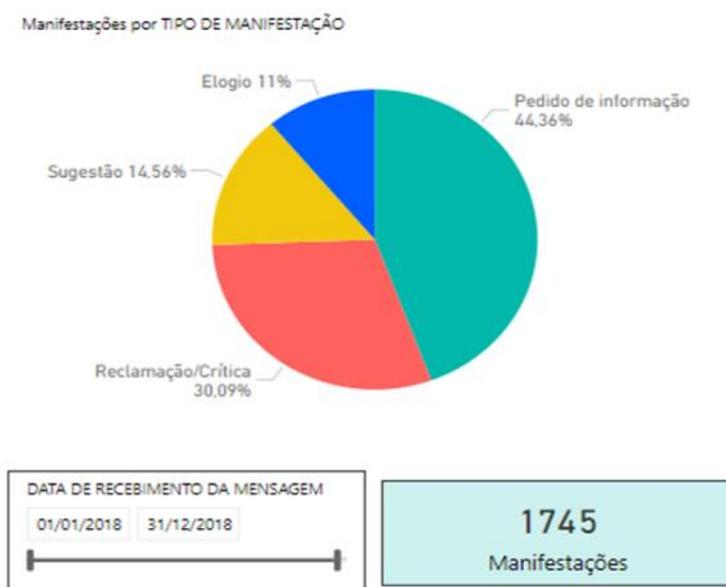
Percebe-se que a faixa etária com menor percentual de participação é aquela entre 10 e 15 anos, que representa apenas 0,61% das demandas, entre sugestões e pedidos de informação. No público adolescente da Agência Brasil, os homens foram responsáveis por 100% das manifestações. Considerando-se apenas a TV Brasil, um terço dos manifestantes são homens e o restante, mulheres.

%GT Manifestações por FAIXA ETÁRIA



Fale com a Ouvidoria

O Canal **Fale com a Ouvidoria** representou 72,31% das demandas recebidas. Dessas, o percentual mais relevante (44,36%) foi de **pedidos de informação**, seguidos de **reclamações** (30,09%). Os elogios e sugestões alcançaram, juntos, 25,56%. Os percentuais demonstram o interesse do público em informações dos veículos de comunicação da EBC tais como, programas e matérias, composição e horário na grade de programação e melhoria de serviços (sinal).



Análise das manifestações por veículo/plataforma

A **TV Brasil** e as **Rádios** são responsáveis por 70,78% do conjunto de manifestações. Esses números demonstram o interesse do público em interagir com os veículos EBC e participar ativamente da melhoria dos serviços prestados.

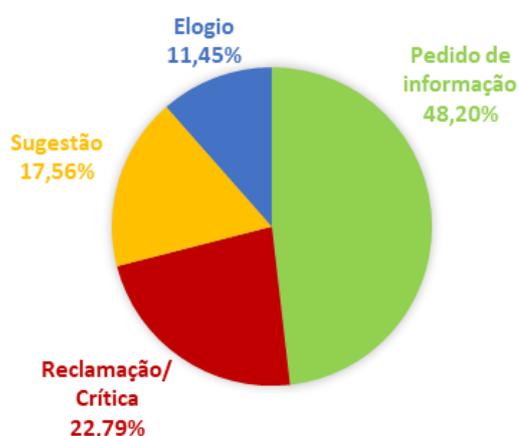
TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR PLATAFORMA/VEÍCULO - 2018						
VEÍCULO	Elogio	Pedido de informação	Reclamação/Crítica	Sugestão	TOTAL	%
TV	105	442	209	161	917	52,56%
Rádios	57	81	144	36	318	18,22%
Gestão EBC	9	166	14	19	208	11,92%
Agência Brasil	13	38	94	14	159	9,11%
Portal EBC	2	16	46	3	67	3,84%
Veículos diversos	5	21	2	20	48	2,75%
Radioagência Nacional	0	6	8	0	14	0,80%
EBC Play	1	4	8	1	14	0,80%
TOTAL	192	774	525	254	1745	100,00%

▶ Manifestações TV Brasil

Contribuições do cidadão

Em 2018, os telespectadores da TV Brasil exerceram seu direito de manifestação de forma bastante atuante e fizeram chegar à Ouvidoria 917 manifestações. A participação representa 52,56% do total de contribuições do público externo dos veículos da EBC. A quantidade mais expressiva está no item **pedido de informação**, que representa quase metade (48,2%) das manifestações da TV Brasil, cuja distribuição está apresentada a seguir:

Manifestações	Quantidade
Pedido de informação	442
Reclamação/Crítica	209
Sugestão	161
Elogio	105
TOTAL	917



Ranking dos Assuntos

Dentre os assuntos mais abordados pelo público, 43,73% dos telespectadores trouxeram questões sobre conteúdo de entretenimento e sinal/sintonização. No caso da qualidade do sinal, prevaleceram as reclamações sobre problemas técnicos que chegaram a tirar a TV Brasil do ar.

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	211	23,01%
Sinal/sintonização	190	20,72%
Grade de programação	177	19,30%
Conteúdo jornalístico	145	15,81%
Marketing, negócios e serviços	73	7,96%
Outros conteúdos	36	3,93%
Conteúdo infantil	34	3,71%
Conteúdo esportivo	20	2,18%
Comunicação institucional	19	2,07%
Programação especial	6	0,65%
Administrativo	2	0,22%
Conteúdo de fotografia/Imagem	2	0,22%
Funcionalidade técnica	2	0,22%
TOTAL	917	100%

Pedido de Informação

Com maior representatividade dentre as manifestações da TV Brasil, o item **pedido de informação** possibilitou esclarecer dúvidas sobre os dois temas que mais afligem o telespectador: conteúdos (em 13,74%) e sinal/sintonização (6,98%).

A julgar pelas contribuições acolhidas pela Ouvidoria, é comum que o público procure, em nossas plataformas online, um conteúdo que pretenda rever ou que não conseguiu assistir no horário regular de exibição. Cerca de 60 pessoas se manifestaram ao longo de 2018, pedindo maior atenção da emissora na disponibilização desse material.

Processo: 00112.000112/2018-31

“Gostaria de ver o ‘Cenário econômico’ do dia 30/11/18, mas não encontro nas opções de vídeos no site, o que devo fazer?”

Tais conteúdos e informações poderiam ser disponibilizados de forma mais ativa pelas áreas. Uma iniciativa importante desta Ouvidoria foi a oferta de esclarecimentos, por meio de perguntas e respostas, sobre as principais dúvidas que envolvem sinal. Acesse [aqui](#) a lista das **Perguntas Frequentes sobre a Ouvidoria da EBC**.

A tabela a seguir, demonstra a distribuição de temas que despertaram maior interesse aos usuários dos serviços da TV Brasil.

Pedido de informação	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	126	13,74%
Sinal/sintonização	64	6,98%
Marketing, negócios e serviços	61	6,65%
Grade de programação	55	6,00%
Conteúdo jornalístico	55	6,00%
Outros conteúdos	25	2,73%
Conteúdo infantil	23	2,51%
Comunicação institucional	17	1,85%
Conteúdo esportivo	8	0,87%
Programação especial	3	0,33%
Administrativo	2	0,22%
Conteúdo de fotografia/Imagem	2	0,22%
Funcionalidade técnica	1	0,11%
TOTAL	442	48%

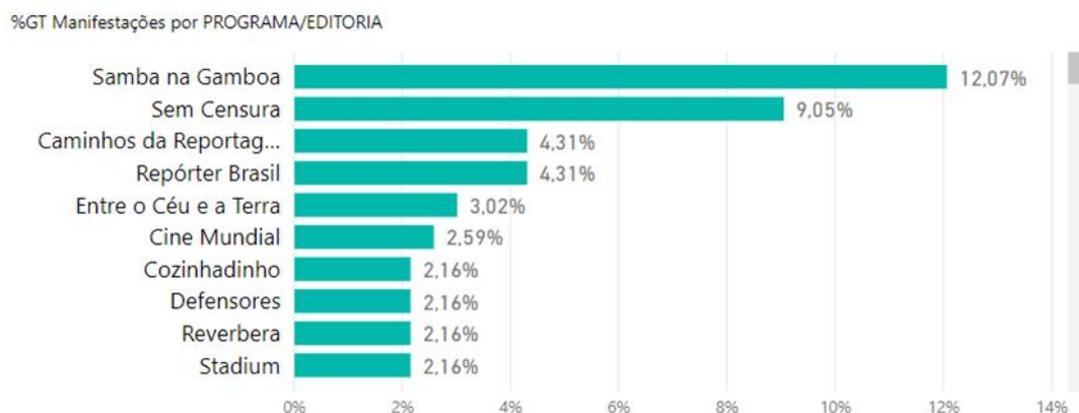
A manifestação a seguir retrata o interesse manifestado por vários telespectadores em contribuir com conteúdo de programas da TV Brasil.

Processo: 00112.000035/2018-19

“Gostaria do endereço para enviar um material de literatura para o programa Trilha de Letras, qual o endereço da produção do programa?”

Ranking dos Pedidos de Informação

Na opinião dos telespectadores que se manifestaram na Ouvidoria, os 10 programas da TV Brasil que mais receberam pedidos de informações foram:



No caso das manifestações do **“Samba na Gamboa”**, houve 22 pedidos de informação sobre participação no programa. Já no **“Sem Censura”**, em mais de 50% das manifestações, os telespectadores trataram de conteúdo jornalístico, com questões sobre participação no programa e pautas.

Sugestão

No quesito **sugestão**, as manifestações mais expressivas para a TV Brasil dizem respeito aos conteúdos prioritariamente os jornalísticos (27,95%), seguidos pelo de entretenimento (21,12%), infantil (5,59%) e, por último, o esportivo (4,35%).

Percentualmente, o segundo tema que recebeu mais sugestões, com 26,71%, foi a grade de programação.

Sugestão	Quantidade	%
Conteúdo jornalístico	45	27,95%
Grade de programação	43	26,71%
Conteúdo de entretenimento	34	21,12%
Marketing, negócios e serviços	10	6,21%
Conteúdo infantil	9	5,59%
Conteúdo esportivo	7	4,35%
Outros conteúdos	7	4,35%
Sinal/sintonização	5	3,11%
Comunicação institucional	1	0,62%
TOTAL	161	100%

A questão mais prevalente de conteúdo foi pauta, tendo no **“Sem Censura”** um dos programas mais citados pelos telespectadores.

Processo: 00112.000200/2018-32

“Desde meados de dezembro acontece uma importante exposição que enfoca um dos artistas que muito contribuiu para a identidade visual de nosso carnaval e também para captar aspectos importantes de nossa cultura e de nosso povo carioca. Trata-se de Pere Benet Domingo, artista catalão radicado no Rio na década de cinquenta, com múltiplas inserções - arquiteto, pintor, aquarelista,

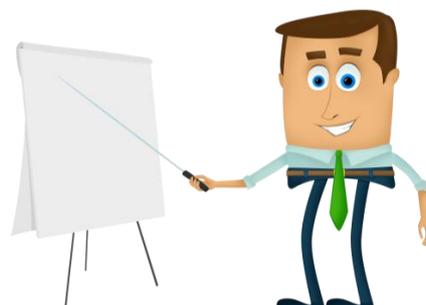
escultor, cenógrafo, carnavalesco. [...]. Eu sugiro uma entrevista com Pilar Benet Domingo, curadora da exposição, para o sempre atual programa ‘Sem Censura’ e utilizo a Ouvidoria para registrar minha sugestão. Desde já manifesto minha admiração pela excelente programação da nossa TV Pública, motivo de orgulho para muitos brasileiros.”

Recomendação da Ouvidoria para 2019

São recorrentes as mensagens de telespectadores à Ouvidoria, pedindo maior cobertura da TV Brasil em suas regiões, tal como a manifestação abaixo:

Processo: 663–TB–2018

“Moro em Aracaju/SE, e a TV Aperipê que transmitia a programação da TVE (hoje TV Brasil) mudou para TV Cultura e ficamos órfãos da TVE, na qual muitos telespectadores apreciavam muito a sua programação. Como vou muito a Salvador, observei que lá existe TVE. Fica a dica! Vem de volta para Aracaju, TVE!”



» A escassez de recursos para investimentos em tecnologia aponta para a importância de a EBC focar no fortalecimento da relação com as TVs Parceiras, oferecendo, inclusive, maior visibilidade no Portal EBC para informar ao telespectador como acessar a programação da TV Brasil por todo o país.

Ranking de Sugestões

O ranking dos programas da TV Brasil que mais receberam sugestões confirma o programa “Sem Censura” em primeiro lugar, seguido do “Stadium”, conforme demonstrado no gráfico a seguir:



Reclamação/Crítica

No quesito “reclamação/crítica”, fica evidente a insatisfação dos telespectadores com a qualidade do sinal da TV Brasil, assunto que mobilizou quase 60% do público que se dirigiu à Ouvidoria. São usuários dos serviços prestados pela TV Brasil que desejam sintonizar o canal com mais qualidade.

Esse resultado demonstra a necessidade de a EBC avaliar, com uma maior atenção, a definição de investimentos em infraestrutura, já que um sinal ruim causa desinteresse no telespectador e por consequência, baixa a audiência.

A grade de programação e o conteúdo jornalístico apresentaram peso similar nas reclamações, com 14,35% cada.

Reclamação/Crítica	Quantidade	%
Sinal/sintonização	121	57,89%
Grade de programação	30	14,35%
Conteúdo jornalístico	30	14,35%
Conteúdo de entretenimento	17	8,13%
Conteúdo esportivo	3	1,44%
Outros conteúdos	3	1,44%
Marketing, negócios e serviços	2	0,96%
Comunicação institucional	1	0,48%
Funcionalidade técnica	1	0,48%
Programação especial	1	0,48%
TOTAL	209	100%

Processo: 00112.000175/2018-97

“Moro em São José/SC, e noto que sempre que tem vento (e aqui tem bastante o famoso vento sul) o sinal das TVs fica horrível. Dá interferência o tempo todo. Tipo congela a imagem ou fica parecendo fantasma. Gostaria de saber se isso vai continuar ou vai melhorar. Aguardo retorno.”

Processo: 937-TB-2018

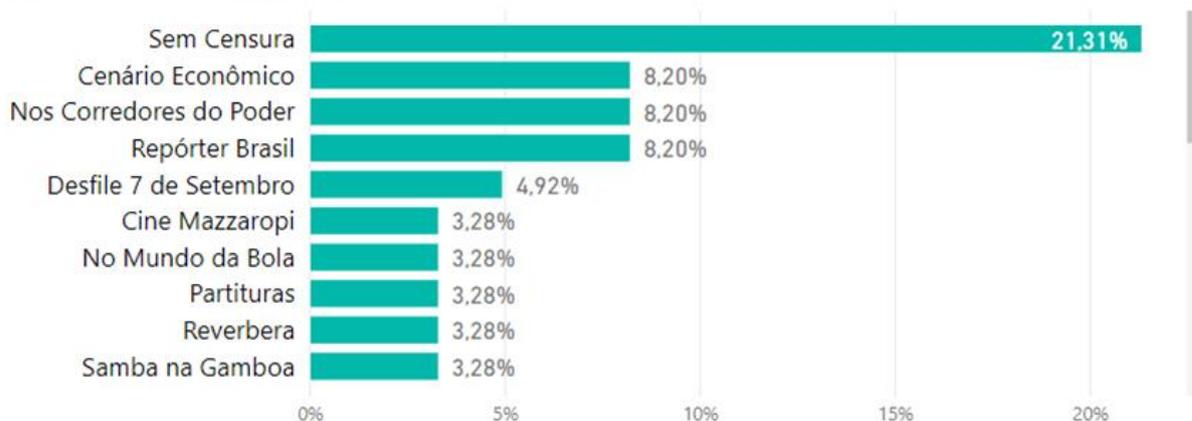
“EBC, eu quero uma coisa que é simples: Apenas reforce o sinal digital da TV Brasil, ou ainda, coloque três antenas direcionais sendo cada uma em uma posição diferente porque eu estou na CEFET em Nova Iguaçu, e não tenho sinal da TV BRASIL em digital.”

No ranking dos programas com maior número de reclamações, o “**Sem Censura**” lidera com 21,31% das opiniões, conforme gráfico abaixo. A maioria questiona a qualidade do conteúdo, com críticas desde a necessidade de maior aprofundamento dos temas até a qualidade dos especialistas convidados.

Empatados, na sequência, estão os programas “**Cenário Econômico**”, “**Nos Corredores do Poder**” e “**Repórter Brasil**”, cada um responsável por 8,20% das críticas, com questões, em sua maioria, sobre relevância ou isenção no tratamento do tema.

Ranking das Reclamações

%GT Manifestações por PROGRAMA/EDITORIA



Elogio

Os **elogios** à TV Brasil decorrem, em sua maioria, de uma avaliação positiva da grade de programação que, com previsibilidade e planejamento, tem agradado ao público, sendo um importante fator para o aumento da audiência. Outro aspecto importante considerado pelo público é o conteúdo dos programas, com destaque para o de entretenimento, alvo de 32,38% dos elogios.

Elogio	Quantidade	%
Grade de programação	49	46,67%
Conteúdo de entretenimento	34	32,38%
Conteúdo jornalístico	15	14,29%
Conteúdo esportivo	2	1,90%
Conteúdo infantil	2	1,90%
Programação especial	2	1,90%
Outros conteúdos	1	0,95%
TOTAL	105	100%

No topo do ranking, com o maior número de elogios, o “Brasil Caipira” vem se mostrando um programa que agrada sobremaneira ao público. O programa regionalista lidera com 60,67% de todas as manifestações positivas aos programas da TV Brasil.

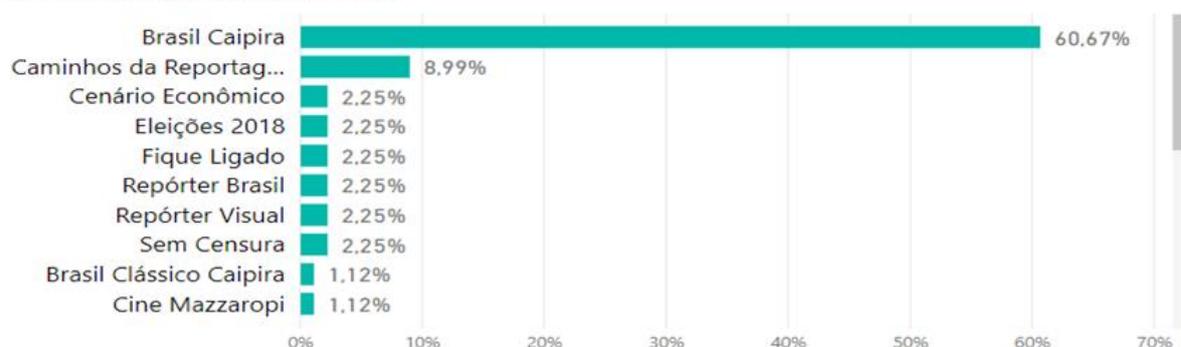
Processo: 00112.000026/2018-28

“Quero parabenizar a emissora e o cumpadi Luiz Rocha pelo novo programa na emissora, só posso desejar sucesso a ambos. Recebam meu abraço fraternal, compositor Valtair Bertoli!”

Na sequência, o premiado **“Caminhos da reportagem”**, acumula elogios predominantemente sobre a qualidade do conteúdo.

Ranking dos Elogios

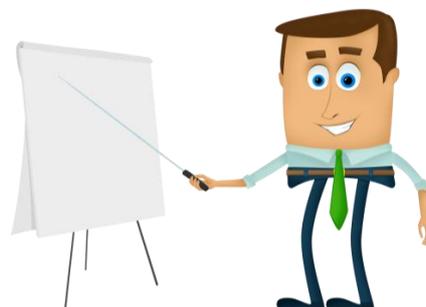
%GT Manifestações por PROGRAMA/EDITORIA



Análise das recomendações de 2018

As recomendações contidas no Relatório Anual da Ouvidoria de 2017 foram discutidas com a TV Brasil com vistas a verificar sua implementação ou necessidade de adequação. À exceção da recomendação de “Priorizar a qualidade da recepção do sinal da TV Brasil na TV aberta”, tarefa que a diretoria de Jornalismo atribuiu à diretoria de Operações e Engenharia, as demais tiveram posicionamento formal da TV Brasil.

Assim, a área manifestou-se, indicando adoção de providências para questões de sua responsabilidade, que estão sinteticamente descritas a seguir. Todas foram consideradas adequadas por esta Ouvidoria.



Capacitação, orientação e supervisão dos profissionais

Resposta: A linha editorial atual pratica os princípios básicos do jornalismo, com equilíbrio, com um olhar que foca a educação e a informação. A diretoria de jornalismo recomenda e sugere, com frequência, cursos de capacitação e aprimoramento profissional. Além do curso de línguas, outras especialidades foram acatadas pela empresa.

Cumprir a premissa de diversidade

Resposta: A TV Brasil conta com diversidade de profissionais que se enquadram neste perfil, como apresentadores e repórteres. Durante as eleições, tivemos comentaristas negros. Programas jornalísticos e da programação sempre se preocuparam com o tema.

Adoção de critérios de relevância, com priorização de assuntos

Resposta: Esta é uma preocupação constante dos coordenadores e gerentes que cuidam dos telejornais da TV.

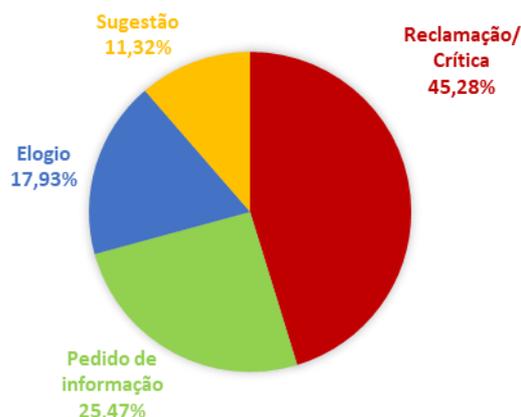


▶ Rádios EBC e Radioagência Nacional

Contribuições do cidadão

Ao longo de 2018, a maior parte das 318 manifestações do público sobre as Rádios EBC foi de Reclamações/Críticas. Quase metade dos ouvintes que se dirigiram à Ouvidoria (144), apresentaram queixas.

Manifestação	Quantidade
Reclamação/Crítica	144
Pedido de informação	81
Elogio	57
Sugestão	36
TOTAL	318



No ranking dos principais motivos de reclamação, a qualidade do sinal ficou em primeiro lugar, seguido das críticas à grade de programação. Também foram objeto de reparos os conteúdos jornalístico e de entretenimento. Segue o quadro detalhado.

Reclamação/Crítica

Reclamação/Crítica	Quantidade	%
Sinal/sintonização	39	27,08%
Grade de programação	33	22,92%
Conteúdo de entretenimento	30	20,83%
Conteúdo jornalístico	18	12,50%
Funcionalidade técnica	9	6,25%
Outros conteúdos	9	6,25%
Marketing, negócios e serviços	3	2,08%
Conteúdo esportivo	2	1,39%
Conteúdo infantil	1	0,69%
TOTAL	144	100%

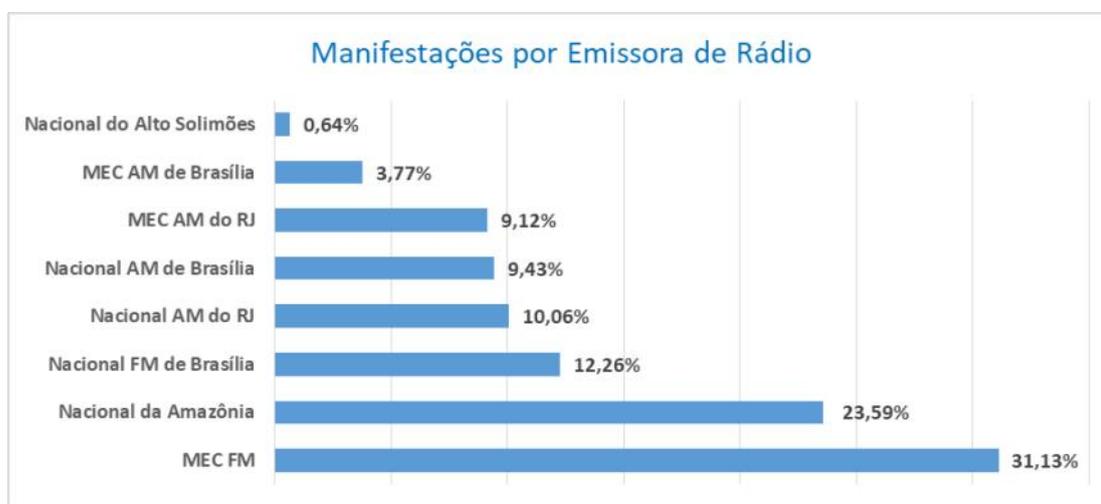
As oito emissoras de rádio EBC foram objeto de manifestações dos ouvintes, distribuídas conforme tabela a seguir:

RÁDIO	Elogio	Pedido de informação	Reclamação/ Crítica	Sugestão	TOTAL
MEC FM	16	28	47	8	99
Nacional da Amazônia	9	21	39	6	75
Nacional FM de Brasília	11	6	19	3	39
Nacional AM do RJ	7	9	12	4	32
Nacional AM de Brasília	3	3	14	10	30
MEC AM do RJ	9	11	8	1	29
MEC AM de Brasília	2	3	4	3	12
Nacional do Alto Solimões	0	0	1	1	2
TOTAL	57	81	144	36	318

O exame dos números revela que a **Rádio MEC FM** supera as emissoras da marca Nacional em tudo, talvez por deter um público mais fiel e exigente, que cobra muito a alta qualidade do conteúdo da programação.

Ao mesmo tempo em que é campeã de elogios, a **MEC FM** também é recordista em críticas e reclamações. Foi para falar da MEC FM que quase um terço do total de ouvintes das Rádios EBC dirigiu-se à Ouvidoria.

A **Rádio Nacional da Amazônia** vem em segundo lugar no ranking das manifestações à Ouvidoria. E não por acaso, vem logo depois da MEC FM no que se refere às reclamações. Também no caso da Nacional da Amazônia, a grande queixa dos ouvintes é a baixa qualidade do sinal e até a interrupção da transmissão.



Quanto às reclamações sobre a má qualidade e interferências nas transmissões de todas as emissoras da marca Nacional, o Departamento Operações, Engenharia e Tecnologia da EBC reuniu-se com esta Ouvidoria e informou que está trabalhando na substituição de alguns equipamentos. Ressaltou, contudo, que serão necessários mais investimentos para a troca de transmissores e a compra de peças.

Muitos ouvintes reclamaram da mudança de horário de alguns programas e da impossibilidade de participações ao vivo, uma vez que vários destes conteúdos passaram a ser gravados para só então ir ao ar.

Tudo isso explica também o grande volume de Pedidos de Informação, especialmente sobre Conteúdo de Entretenimento, que supera a quantidade de Elogios e Sugestões, focados também na Grade de Programação e no Conteúdo Jornalístico.

Ranking dos Assuntos

Ranking dos assuntos	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	96	30,19%
Grade de programação	69	21,70%
Sinal/sintonização	46	14,47%
Conteúdo jornalístico	43	13,52%
Marketing, negócios e serviços	28	8,81%
Outros conteúdos	18	5,66%
Funcionalidade técnica	9	2,83%
Conteúdo esportivo	3	0,94%
Conteúdo infantil	2	0,63%
Comunicação institucional	2	0,63%
Programação especial	2	0,63%
TOTAL	318	100%

Pedido de informação

Pedido de informação	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	27	33,33%
Marketing, negócios e serviços	22	27,16%
Conteúdo jornalístico	8	9,88%
Grade de programação	8	9,88%
Outros conteúdos	6	7,41%
Sinal/sintonização	5	6,17%
Comunicação institucional	2	2,47%
Programação especial	2	2,47%
Conteúdo infantil	1	1,23%
TOTAL	81	100%

Processo: 112000104/201894

“Sou estudante de Letras, atualmente escrevo tese de doutorado sobre correspondências e, em meio às pesquisas, descobri a série de 1983, ‘Cartas de ontem e de hoje’. Gostaria de saber se é possível o acesso a esse material e, em caso positivo, como proceder?”

Elogio

Elogio	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	25	43,86%
Grade de programação	17	29,82%
Conteúdo jornalístico	10	17,54%
Outros conteúdos	2	3,51%
Sinal/sintonização	1	1,75%
Marketing, negócios e serviços	1	1,75%
Conteúdo esportivo	1	1,75%
TOTAL	57	100%

Processo: 00112.000264/2018-33

“Desde criança ouço a Rádio Nacional da Amazônia junto com meu país, minhas irmãs e tios. Morávamos em um povoado chamado Brejo do Meio aqui no Município de Fernando Falcão (MA), onde não tinha energia elétrica. Nosso único meio de comunicação era o radinho de pilhas. Até hoje ouço a rádio todos os dias. Depois da chegada das novas mídias, ouço pelo aplicativo no celular, pelo satélite e a interação com comunicadores ficou instantânea através das Redes Sociais e aplicativos de mensagens no celular. Todo esse relato é para mostrar a importância muito grande da rádio na minha vida e na vida de muitas pessoas especialmente do Norte e Nordeste. Peço vida longa a nossa querida RÁDIO NACIONAL DA AMAZÔNIA e a todos os profissionais que nela trabalham.”

Sugestão

Sugestão	Quantidade	%
Conteúdo de entretenimento	14	38,89%
Grade de programação	11	30,56%
Conteúdo jornalístico	7	19,44%
Marketing, negócios e serviços	2	5,56%
Outros conteúdos	1	2,78%
Sinal/sintonização	1	2,78%
TOTAL	36	100%

Processo 00112.000276/2018-68:

Ouvinte telefonou para sugerir que o programa Bate Papo Nacional, da Rádio Nacional de Brasília AM, tenha participações ao vivo, no sentido de melhorar a interação com o público.

Radioagência Nacional

O público das **Radioagência Nacional** enviou à Ouvidoria 14 manifestações. Mais da metade desses internautas fez reclamações ou críticas à Radioagência. Considerando que a imensa maioria do público é de emissoras de rádio de todo o País, interessadas em baixar os conteúdos ofertados pela Radioagência, compreende-se a melhor os Pedidos de Informação, com destaque para Funcionalidade Técnica.

Seguem as tabelas que traduzem as manifestações recebidas pela Ouvidoria ao longo de 2018.

Reclamação/Crítica

Radioagência Nacional	Quantidade	%	O que o usuário critica	Quantidade	%
Reclamação/Crítica	8	57,14%	Funcionalidade técnica	5	62,50%
Pedido de informação	6	42,86%	Conteúdo jornalístico	3	37,50%
TOTAL	14	100%	TOTAL	8	100%

Pedidos de informação

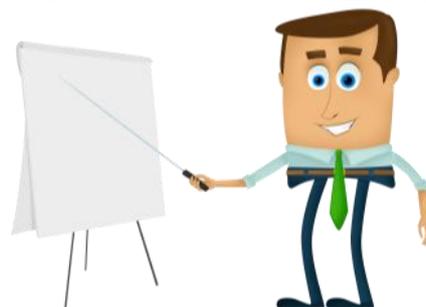
O que o usuário quer saber	Quantidade	%
Conteúdo jornalístico	5	83,33%
Conteúdo de entretenimento	1	16,67%
TOTAL	6	100%

Análise das recomendações de 2018

As recomendações do Relatório Anual da Ouvidoria 2017 foram analisadas com a Gerência Executiva da Rádio Nacional AM, para checar a implantação ou a necessidade de adequação.

A manifestação do setor sobre as medidas adotadas está resumida a seguir, e foi considerada adequada por esta Ouvidoria:

Supervisionar reportagens enviadas pelas emissoras parceiras e produções da Rádio EBC, bem como revisar as matérias e áudios.



Resposta: As reportagens das emissoras parceiras passam pelo crivo dos editores, que seguem o Manual de Jornalismo e as normas que regem a produção de conteúdo da EBC. Nenhuma matéria vai ao ar sem antes passar por este processo. A Rádio Nacional orienta seus profissionais a abordar enfoques de interesse público, apurando todos os lados do mesmo fato.

A equipe de Operação de Rádio é informada periodicamente sobre problemas nos áudios e vazamentos. O que acontece é que alguns podem ser corrigidos, mas outros não são passíveis de correção. Isto por causa da natureza do trabalho jornalístico e da dinâmica do trabalho em estúdio. No caso das matérias, a captação de som nem sempre é feita em condições ideais, fazendo com que a qualidade não seja a mesma do som captado em estúdio de gravação.

Estabelecer a prática de pesquisa e fornecer roteiros e fichas de assuntos aos comunicadores ou produtores com dados sobre entrevistados.

Resposta: Todas as informações veiculadas nas Rádios EBC são checadas e apuradas pela equipe de produção/jornalismo. Os comunicadores só entram no ar munidos de roteiro e informações sobre o tema a ser tratado, além de dados sobre o entrevistado.

Evitar a repetição de entradas ao vivo sem que o evento programado tenha iniciado.

Resposta: Todas as coberturas feitas pela Rádio Nacional são planejadas. Nenhum conteúdo vai ao ar sem que antes seja apurado e organizado em forma de roteiro de programa, Jornal ou reportagem. Rádio é repetição. Esta afirmação é ainda mais verdadeira quando falamos do comportamento do ouvinte de rádio ligado em um conjunto de cinco emissoras que entram em Rede várias vezes por dia. Além disso, os repórteres apresentam informações enquanto o fato está se desenrolando. Sendo assim, é necessário haver várias participações ao vivo na programação.

Promover maior integração entre as Rádios e a Agência Brasil para evitar discrepância nas informações sobre assuntos de grande repercussão.

Resposta: Desde março de 2018, a estrutura organizacional e física do Jornalismo e da Programação/Produção da Rádio Nacional foi unificada, promovendo maior integração entre os radialistas e os jornalistas. Reuniões de pauta semanais permitem a coordenação entre Rádios, Agência e TV Brasil.

Evitar que as interações mais coloquiais entre comunicadores se prolonguem.

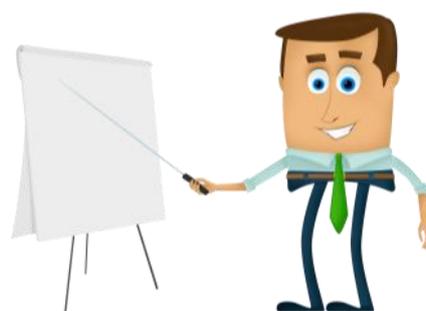
Resposta: Desde a unificação da programação da Nacional de Brasília e da Nacional do Rio de Janeiro conferiu caráter mais informativo à comunicação feita nas duas emissoras. Isto fez com que o discurso se tornasse mais ágil e objetivo.

Promover cursos, através da Educação Corporativa, ou outros recursos para melhorar a dicção de repórteres e comunicadores.

Resposta: A Rádio Nacional está atenta aos cursos oferecidos pela Educação Corporativa e sugere, sempre que é pertinente, novas possibilidades de formação para seus quadros.

Recomendações da Ouvidoria para 2019

- ▶ Avaliar a necessidade de remanejamento criterioso de pessoal na Produção e no Radiojornalismo para otimizar a força de trabalho impactada pelo PDV, focando na eliminação de falhas que geram constantes críticas dos ouvintes e internautas, como erros em programas no ar e também nas páginas das Rádios EBC na Web;
- ▶ Criar um espaço especial para disponibilizar programas já retirados do ar, de forma a contribuir com a preservação do acervo da EBC, tão importante para a Cultura e a História do Rádio no país;
- ▶ Manter uma rotina de atualização das páginas das Rádios na Web, definindo os responsáveis por esta tarefa. Esta medida mostra-se necessária diante das queixas comprovadas dos internautas, que solicitam *links* ativos e atuais para acessar os conteúdos oferecidos em nossas páginas na Web. A página do programa “Alô Daisy” – uma revista radiofônica tradicional da Nacional do Rio de Janeiro, por exemplo, foi atualizada pela última vez em novembro de 2017, mas permanecia disponível em dezembro de 2018.



Contribuições do cidadão

Os leitores da Agência Brasil fizeram chegar à Ouvidoria 159 manifestações que contribuem para o aprimoramento jornalístico da EBC. Essa participação representa 9,11% do total de manifestações do público dos veículos da EBC no período de 1º de janeiro a 31 dezembro de 2018.

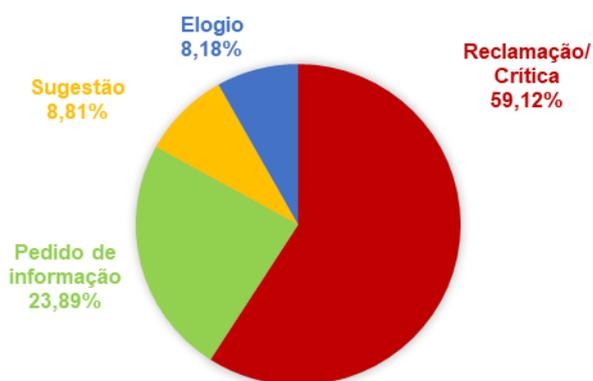
O número de reclamações ou críticas sobre as matérias jornalísticas totaliza quase 60% das contribuições. No geral, os leitores queixam-se da falta de clareza de uma frase que pode dar margem à interpretação equivocada e de supostos erros de informação, como a troca de nomes e até de dados oficiais. Analisando as respostas da Agência, no entanto, observa-se que, em boa parte dos casos, o erro é de quem questiona, e não do repórter da Agência.

Os pedidos de informação aparecem em segundo lugar no número de manifestações, com 23,89% do total. Nesse caso, os leitores querem informações complementares às trazidas nos textos; pedem para utilizar matérias e fotos em trabalhos acadêmicos ou em seus veículos de comunicação, como blogs e jornais.

Parte do público que se dirigiu à Ouvidoria apresentou sugestões, visando ao aprimoramento do trabalho da Agência Brasil. Sugestões que geram notícias são transformadas em pautas nos veículos de comunicação da EBC. Leitores enviaram, ainda, mensagens para elogiar conteúdos publicados ao longo do ano. Na Agência Brasil, isso representou mais de oito por cento das manifestações recebidas pela ouvidoria em 2018.

Segue, abaixo, a representação gráfica das demandas recebidas.

Manifestação	Quantidade
Reclamação/Crítica	94
Pedido de informação	38
Sugestão	14
Elogio	13
TOTAL	159



Reclamação/Crítica

As críticas e reclamações dos leitores que se manifestaram na Ouvidoria durante o ano passado dizem respeito, em sua maioria, a temas ligados a conteúdo jornalístico. Algumas vezes, cobram definições sobre polêmicas que ainda não foram decididas pelo próprio governo. Foi o caso de uma matéria em que o leitor queria saber das autoridades do novo governo – que nem sequer havia tomado posse – quais seriam as mudanças na Previdência Social.

“...Tratou-se da possibilidade de aprovar alguns itens da Reforma sem a necessidade de alterar a Constituição Federal. Porém, em nenhum lugar na cobertura houve um aprofundamento do assun-

to para esclarecer aos leitores quais são os itens da Reforma que exigem emendas à Constituição e quais poderiam ser instituídos através de outras medidas...”

A Agência Brasil agradeceu o contato do leitor e ressaltou que as propostas de Reforma da Previdência mencionadas ainda não foram formalmente divulgadas e que o próprio presidente eleito já havia declarado que esta reforma deverá ficar para 2019.

Já as reclamações ou críticas às fotografias divulgadas pela Agência mereceram a atenção de pouco mais de 7% dos internautas que acessaram o Portal. Em uma matéria sobre negociação de dívidas bancárias, uma leitora que opinou sobre a negociação dela com o banco não gostou de sua foto estampada na reportagem e pediu para que fosse tirada da página.

Reclamação/Crítica	Quantidade	%
Conteúdo jornalístico	86	91,49%
Conteúdo de fotografia/Imagem	7	7,45%
Outros conteúdos	1	1,06%
TOTAL	94	100%

Pedido de Informação

Dos internautas que se dirigiram à Ouvidoria no ano passado, 38 pediram informações sobre prestação de serviços pela EBC, sendo mais da metade delas sobre conteúdo jornalístico. É o caso, por exemplo, de um leitor que, ao conferir uma reportagem sobre refinanciamento de dívidas com a União, queria saber se o Refis poderia ser feito no site da Receita Federal. Outro leitor queria informações sobre ferrovias, e pediu que se fizesse uma “série de reportagens sobre a malha ferroviária brasileira, pública e privada, a começar pela ferrovia Norte-Sul”.

A área de Marketing, negócios e serviços, recebeu 23% das manifestações de cidadãos. Um deles é um editor de livros didáticos que pediu autorização para utilizar uma imagem produzida pela EBC, para ilustrar uma das publicações da editora.

Pedido de informação	Quantidade	%
Conteúdo jornalístico	22	57,89%
Marketing, negócios e serviços	9	23,68%
Outros conteúdos	3	7,89%
Comunicação institucional	2	5,26%
Conteúdo de fotografia/Imagem	2	5,26%
TOTAL	38	100%

Sugestão

E a área de jornalismo recebeu, também, o maior número de sugestões dos leitores da Agência Brasil que se dirigiram à ouvidoria da EBC.

Um leitor sugere que a Agência Brasil dê prosseguimento às reportagens sobre anúncios de medidas por parte das autoridades, seja do Executivo, do Legislativo e do Judiciário.

"Gostaria de pedir que fizessem uma reportagem sobre o inquérito policial que investiga as denúncias de notícias falsas nas eleições presidenciais. O mesmo foi aberto a pedido da PGR no dia 20 de outubro. Segundo o código eleitoral, tal inquérito tem um prazo de 30 dias, que teriam sido completados no dia 21 de novembro passado. No entanto, não saiu informação alguma sobre as

conclusões ou possíveis desdobramentos na mídia. O inquérito foi concluído ou foi prorrogado? Os brasileiros desejam saber ao menos a que pé está essa investigação.”

É uma boa sugestão de pauta. Ainda é tempo de a Agência Brasil dar uma resposta a este leitor e ao público em geral.

Sugestão	Quantidade	%
Conteúdo jornalístico	12	85,71%
Conteúdo de fotografia/Imagem	1	7,14%
Funcionalidade técnica	1	7,14%
TOTAL	14	100%

Elogio e Reconhecimento

A despeito dos reparos, dos pedidos de informação e das sugestões, os elogios recebidos em 2018 acabam por atestar a boa qualidade do trabalho jornalístico da Agência Brasil. Mais do que informar leitores avulsos, a Agência Brasil alimenta jornais impressos e on-line em todo o Brasil. E este público mais qualificado de jornalistas e editores confia no trabalho da Agência.

Nas mensagens elogiosas, a maioria dos leitores destaca a boa qualidade dos conteúdos publicados no site de notícias da EBC. Um dos deles destacou a isenção ideológica do jornalismo da EBC:

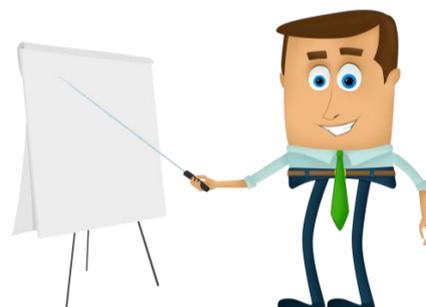
“Esse é um elogio genérico, não específico, ao trabalho da Agência Brasil. Sou editor de Brasil num jornal diário do Interior. Compramos serviços de duas agências nacionais e uma internacional. Boa parte das vezes acabo por usar o material de vocês. Mais rigorosos na apuração, texto de melhor qualidade (forma e conteúdo), amplitude de assuntos coberturas e - surpreendentemente - distanciamento ideológico. Se posso fazer alguma crítica, é no sentido de uma indexação mais amigável das fotos (por exemplo, para escolher fotos de uma determinada pessoa num arquivo geral) e na possibilidade de uso de material internacional. Obrigado por facilitarem nossa vida!”

Elogio	Quantidade	%
Conteúdo jornalístico	13	100,00%
TOTAL	13	100%

Recomendações da Ouvidoria para 2019

A Agência Brasil é título de maior prestígio e o veículo com maior audiência da EBC. O Portal da Agência somou quase 40 milhões de visualizações de página ao longo de 2018. Diante desse número, a principal sugestão da Ouvidoria é no sentido de que o público da Agência seja levado a acessar os conteúdos produzidos pelas rádios e TVs Brasil e NBR sobre temas das matérias e reportagens publicadas no Portal.

» Avaliar, com o suporte técnico da DOTE, como agregar os conteúdos produzidos pelo conjunto dos veículos EBC no Portal da Agência Brasil. Abrir links com reportagens da TV sobre o tema da matéria, e incluir áudios de entrevistas sobre o assunto, que tenham sido produzidas pela Rádio Nacional, por exemplo. Isto não só retém o internauta por mais tempo na página da Agência, como divulga o trabalho dos demais veículos, chamando audiência para eles.



A maioria das queixas que leitores da Agência Brasil fizeram chegar à Ouvidoria fala da falta de clareza dos textos. Mas mesmo nos casos em que a realidade não confirma erros apontados, fica o alerta de que é necessário aprimorar os textos, sobretudo nas matérias que envolvem assuntos complexos e de difícil compreensão, muito comuns na editoria de economia. Seguem as recomendações:

- ▶▶ Aperfeiçoar a cobertura de assuntos técnicos com foco no cidadão comum, o que implica a simplificação da linguagem de forma a facilitar a compreensão de medidas anunciadas e suas consequências na vida das famílias. Como o material da Agência Brasil é constantemente aproveitado por emissoras de rádio, TV, e pela mídia impressa e online, traduzir a linguagem econômica amplia a compreensão e o alcance dos conteúdos, deixando os termos técnicos para os veículos especializados.
- ▶▶ Ampliar o uso de recursos do tipo “Saiba Mais” para melhorar a contextualização e trazer o histórico da notícia, quando for o caso.

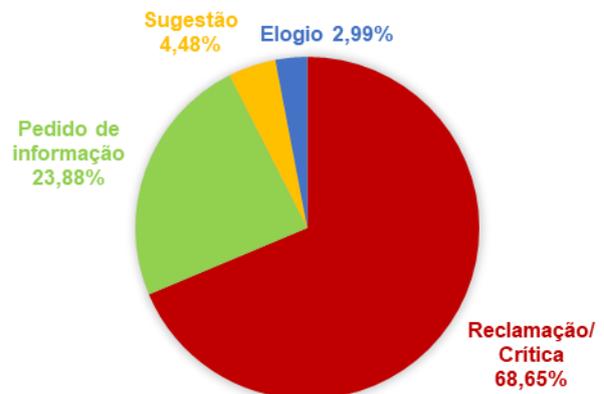


Contribuições do cidadão

O exame das 67 manifestações que o público do Portal EBC fez chegar à Ouvidoria em 2018 sugere que a página precisa ser aprimorada. Quase 70% dos internautas fizeram críticas ao Portal EBC. Na maior parte delas, os cidadãos querem o aperfeiçoamento da página e dos conteúdos. Algumas vezes, reclamam de dificuldades no acesso e da falta de atualização dos conteúdos. Outras relatam problemas técnicos para abrir uma imagem ou mesmo um vídeo postado na página.

Segue, abaixo, a representação gráfica das demandas recebidas.

Manifestação	Quantidade
Reclamação/Crítica	46
Pedido de informação	16
Sugestão	3
Elogio	2
TOTAL	67



Reclamação/Crítica

A quase totalidade das críticas e reclamações concentra-se nas dificuldades dos internautas em acessar os conteúdos da página do Portal EBC. As queixas são úteis porque trazem os problemas detectados, contribuindo para que a equipe do Portal EBC busque soluções e atenda ao cidadão.

É o caso de uma internauta que reclama da dificuldade em assistir a um vídeo que ilustra uma reportagem:

“Gostaria de informar que está com algum problema o link para visualização do vídeo sobre Cães de Assistência. O vídeo não abre, apesar do ícone de play.”

Já outro cidadão acessa a Ouvidoria para fazer um alerta:

“Gostaria de informar à Equipe Técnica da EBC que o streaming on-line das rádios não está funcionando em nenhuma plataforma.”

Reclamação/Crítica	Quantidade	%
Funcionalidade técnica	41	89,13%
Outros conteúdos	2	4,35%
Conteúdo de entretenimento	1	2,17%
Conteúdo jornalístico	1	2,17%
Marketing, negócios e serviços	1	2,17%
TOTAL	46	100%

Pedido de Informação

Os pedidos de informação somam 23,88% da participação dos internautas que procuraram a página do Portal EBC em 2018. Desse percentual, a maioria procurou sanar dúvidas sobre conteúdo jornalístico e Marketing, negócios e serviços.

Um internauta indagou por que o Portal não estava atualizando a programação da TV Brasil:

“Sou telespectador e sempre gosto de assistir na web, quando perco ou para rever. Há muito tempo que não vejo as atualizações. Lembrem-se que Internet é a vitrine do programa e vocês estão perdendo a oportunidade de ficar mais conhecidos. Triste ver este abandono ao projeto. Vocês acabaram com os programas diários? O que ocorre com o programa Nos Corredores do Poder?”

Pedido de informação	Quantidade	%
Conteúdo jornalístico	5	31,25%
Marketing, negócios e serviços	5	31,25%
Funcionalidade técnica	3	18,75%
Grade de programação	1	6,25%
Conteúdo de entretenimento	1	6,25%
Conteúdo esportivo	1	6,25%
TOTAL	16	100%

Sugestão

Durante o ano passado, o público fez várias sugestões para o Portal aprimorar a cobertura e a divulgação do Exame Nacional do Ensino Médio – Enem, para testar o nível de aprendizado dos alunos que concluíram o ensino médio no Brasil.

Sugestão	Quantidade	%
Marketing, negócios e serviços	2	66,67%
Conteúdo jornalístico	1	33,33%
TOTAL	3	100%

Elogio

Os elogios ao Portal da EBC também se concentraram na divulgação dos temas ligados ao Enem.

“Excelente! Além de manter a gente bem informado sobre tudo, permite que compartilhem o conteúdo citando a fonte; fator este importantíssimo, pois permite a total democratização da informação, fazendo com que ela atinja um enorme número de pessoas. Dou nota 10 ao site da EBC e para todos os envolvidos em especial aos jornalistas e criadores de conteúdo. Um abraço e Boas Festas! E em 2019, inove!”

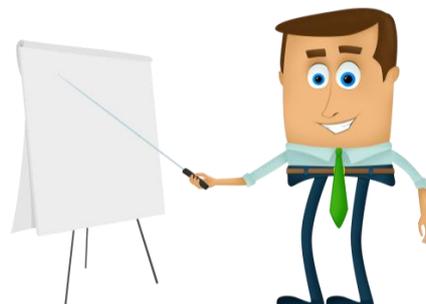
Elogio	Quantidade	%
Conteúdo jornalístico	1	50,00%
Marketing, negócios e serviços	1	50,00%
TOTAL	2	100%

Análise das recomendações de 2018

Agência Brasil/Portal EBC

Sempre ter o cuidado de conferir os dados referentes aos programas anunciados no Portal, para não decepcionar o público interessado em acompanhar a programação das emissoras da empresa e os jornalistas que buscam ali informações para divulgação.

Resposta: A equipe de editores está em constante alerta para revisar o site e checar se a programação disponibilizada está compatível com a realidade. Às vezes, foi identificado que a programação originária do veículo (TV Brasil e Rádios) não comunica a web que alterou a programação. Além da ronda diária da web para checar se a programação está correta, é necessário o compromisso dos veículos em informar antecipadamente qualquer mudança na grade.



Verificar se as fotos combinam com as chamadas

Resposta: Recomendação prontamente atendida e constantemente supervisionada. Encontramos dificuldades em achar boas fotos produzidas, genéricas, de fontes compatíveis com a política de uso dos portais (Creative Commons). Para fotos jornalísticas, a Reuters atende bem em notícias internacionais, mas encontramos extrema dificuldade de obter material de qualidade para o noticiário nacional. As fotos da Agência Brasil chegam atrasadas e perdem o *time* da notícia.

Promover o entrosamento entre as equipes da Agência Brasil e da Gerência de Estratégia de Jornalismo Web na escolha das tags dos conteúdos e das palavras de referência utilizadas na seção “Temas do momento”, na capa do Portal EBC, para evitar desencontros e desatualizações nas listas de conteúdos.

Resposta: O entrosamento ainda precisa ser fortalecido. As duas equipes estão trabalhando juntas e aperfeiçoando a comunicação e o fluxo de trabalho. Em pautas previstas antecipadamente o uso de tags combinadas já está sendo feito.

Checar os links nas chamadas no Portal para assegurar que estão corretos e em funcionamento.

Resposta: Recomendação atendida. Checar *link* imediatamente após a postagem se tornou protocolo para publicação.

Solucionar os problemas no iAcervo, que alimenta a exibição da grade de programação da TV Brasil, para evitar períodos de pane, quando quem consulta o site vê apenas a mensagem “Não existe programação para essa data”.

Resposta: A solução foi implementada pela Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia (DOTE) e não apresenta problema.

Recomendações da Ouvidoria para 2019

A WEB é uma dessas áreas que, para funcionar bem, pressupõe a integração com diversas outras, como programação, jornalismo, fotografia e TI. O ideal é que, além de tocar a rotina pesada das redes sociais, também tenha ferramentas e profissionais especializados para que possa investir na

produção de conteúdo próprio para o Portal EBC, de forma a complementar à dos veículos EBC. Feitas estas considerações, a Ouvidoria recomenda para 2019:

▶▶ Implantar novos formatos de produção web, como *podcast* e *webdoc*, de forma a ampliar o leque de alcance da EBC nas redes sociais.

▶▶ Avaliar a possibilidade de se agregar as diversas plataformas de web em apenas uma, de modo a dar mais agilidade na postagem de notícias, com economia de tempo e de pessoal. O momento recomenda analisar a possibilidade de, em vez de o Portal abastecer três sites separadamente (Agência Brasil, TV Brasil e Rádios EBC), cada qual com suas demandas, todos passem a abastecer um único Portal.



Contribuições do cidadão

Lançado em agosto de 2018, o aplicativo **EBC Play** colocou a Empresa Brasil de Comunicação na plataforma dos conteúdos sob demanda. Do ponto de vista do telespectador, este é o mundo maravilhoso da tecnologia, onde ele pode assistir o que quer na hora que bem entender. Não foi bem assim.

A ferramenta foi bem construída e disponibilizada em tempo recorde, mas as manifestações que chegaram à Ouvidoria dão conta de que a inovação mais frustrou do que surpreendeu seus usuários. Desde o lançamento do App, a Ouvidoria contabilizou 14 contribuições de internautas e apenas um elogio. Segue, abaixo, a representação gráfica das manifestações recebidas.

Manifestação	Quantidade
Reclamação/Crítica	8
Pedido de informação	4
Sugestão	1
Elogio	1
TOTAL	14

Processo: 273-EB-2018:

“O aplicativo EBC Play é ótimo. Uma pena que ele não é atualizado com novos programas. Por que está acontecendo isso?”

No geral, os usuários do **EBC Play** reclamaram da falta de atualização do aplicativo, sempre defasado em relação à programação da TV Brasil, o que revela a falta de um serviço de manutenção permanente dos conteúdos ofertados. Também queixaram-se da ausência de alguns conteúdos, como desenhos que fazem parte da programação da TV Brasil Animada. Neste caso, faltou uma campanha para explicar que nem todos os conteúdos licenciados para exibição na TV podem, por razões contratuais, ser incluídos no aplicativo.

Processo: 202-EB-2018:

“Por que eu não localizo o programa Sem Censura no App da EBC? Coloquem íntegras de todas as edições do Repórter Brasil no EBC Play. Que coisa, hein? Prioridade nisso! Jornalismo é o carro chefe de uma emissora, seja de Rádio ou seja de TV.”

Observação da Ouvidoria

Estas queixas não serão convertidas em recomendação da Ouvidoria para 2019 porque a Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia (DOTE) já adiantou que está em fase final o processo de automação do EBC Play. Com esta inovação tecnológica o processo de inserção de programas na prateleira de conteúdos do aplicativo deixará de ser manual. A automação dará mais agilidade à tarefa.

Visão Geral

Análise de Audiência do EBC Play

Os números mostram que os cliques no EBC Play vêm caindo. Entre o mês da estreia do aplicativo e o mês de dezembro, a redução observada foi de 31,96%. Foram contabilizados 3.135 usuários únicos em 2018, sendo a distribuição mensal conforme a tabela abaixo:

Período	Usuários	Total de eventos (cliques/play)
Agosto	813	6.960
Setembro	743	4.786
Outubro	791	4.625
Novembro	828	5.217
Dezembro	842	4.735
Total	3.135	26.323

Fonte: Google Analytics

Visualizações de Telas

No período, foram registradas 42.823 mil visualizações de telas, cerca de 14 visualizações de telas por usuário (Fonte: Google Analytics)

Destaques do EBC Play	
Telas com mais eventos	Total de eventos (cliques/play)
Entretenimento	6.411
Home	5.681
Jornalismo	4.921
Infantil	3.462
Mais	1.043
Música Animada	730
Caminhos da Reportagem	627
EBC entrevista presidenciais	463
60 anos da Bossa Nova	393
Todas as Bossas	301

Fonte: Google Analytics

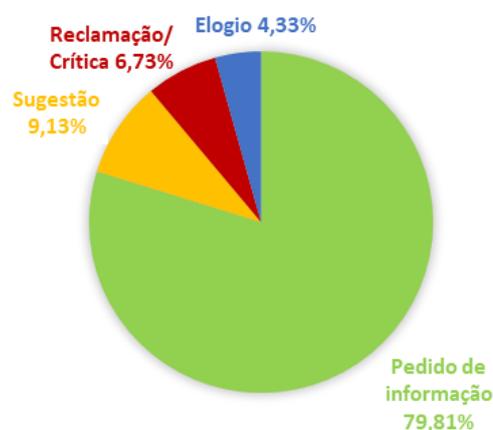


► Gestão da EBC na Ouvidoria

Contribuições do cidadão

Ao longo do ano de 2018, a Ouvidoria recebeu 208 demandas relacionadas à gestão administrativa, operacional e de serviços/negócios da EBC, com prevalência de pedidos de informação que representaram 79,81%. Segue abaixo o detalhe dos tipos de manifestação recebidos.

Manifestação	Quantidade
Pedido de informação	166
Sugestão	19
Reclamação/Crítica	14
Elogio	9
TOTAL	208



Ranking dos subtemas na Gestão

Ranking dos subtemas	Quantidade	%
Administrativo	106	50,96%
Marketing, negócios e serviços	60	28,85%
Comunicação institucional	26	12,50%
Conteúdo jornalístico	7	3,37%
Grade de programação	3	1,44%
Outros conteúdos	3	1,44%
Sinal/sintonização	2	0,96%
Conteúdo de entretenimento	1	0,48%
TOTAL	208	100%

Pedido de Informação

Com maior representatividade dentre as manifestações da área de gestão, os pedidos de informação possibilitaram, por exemplo, o fornecimento de orientações a profissionais que demonstraram interesse em trabalhar/estagiar na empresa ou de acessar informações para elaboração de trabalhos acadêmicos.

Pedido de informação	Quantidade	%
Administrativo	94	45,19%
Marketing, negócios e serviços	47	22,60%
Comunicação institucional	20	9,62%
Grade de programação	2	0,96%
Outros conteúdos	2	0,96%
Conteúdo de entretenimento	1	0,48%
TOTAL	166	80%

Sugestão

Quanto às sugestões, as contribuições foram mais expressivas nos conteúdos jornalísticos com indicações de pautas para os programas. Na sequência, o marketing, negócios e serviços foram alvo de sugestões para as parcerias e patrocínios firmados pela EBC.

Sugestão	Quantidade	%
Conteúdo jornalístico	7	36,84%
Marketing, negócios e serviços	6	31,58%
Administrativo	4	21,05%
Comunicação institucional	2	10,53%
TOTAL	19	100%

Reclamação/Crítica

As reclamações na área de gestão representaram apenas 6,73% das manifestações dos usuários. Todas disseram respeito a casos pontuais que não necessitaram de uma atuação mais geral. As questões foram submetidas às áreas para conhecimento, manifestação e providências, com a devida resposta ao demandante.

Reclamação/Crítica	Quantidade	%
Marketing, negócios e serviços	6	42,86%
Administrativo	4	28,57%
Sinal/sintonização	2	14,29%
Comunicação institucional	2	14,29%
TOTAL	14	100%

Elogio

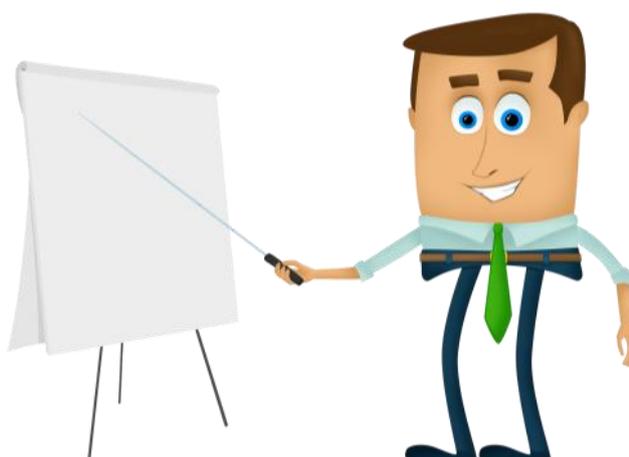
Os elogios à gestão da EBC foram, em sua maioria, decorrentes de adoção de soluções tecnológicas e de boas práticas. Um exemplo foi a adesão ao Sistema e-Ouv, considerado pelos usuários uma importante iniciativa da EBC.

Elogio	Quantidade	%
Administrativo	4	44,44%
Comunicação institucional	2	22,22%
Grade de programação	1	11,11%
Outros conteúdos	1	11,11%
Marketing, negócios e serviços	1	11,11%
TOTAL	9	100%

Análise das recomendações de 2018

Os questionamentos da Ouvidoria sobre problemas de infraestrutura no Relatório Anual do ano passado, que afetam a qualidade dos serviços prestados pelos veículos da EBC, exigiram uma atuação da Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia (DOTEK).

Um dos problemas recorrentes nas manifestações do público das **rádios e da TV Brasil** diz respeito à qualidade do sinal. Nesse quesito, a DOTEK informa os avanços de 2018 e destaca que novas ações serão realizadas para melhorar ainda mais os serviços.



TV Brasil: Priorizar a qualidade da recepção do sinal da TV Brasil na TV aberta.

Resposta da DOTEK: Em 2018, foram colocadas em funcionamento mais duas estações de TV Digital próprias da EBC, uma em São Luís (MA) e outra no Morro N. Sra. da Penna em Jacarepaguá, Zona Oeste do Rio de Janeiro, garantindo nossa cobertura nesses locais. Encontra-se em andamento o processo de remanejamento de canais na faixa de 700 MHz junto ao GIRED (Grupo de Implantação do Processo de Redistribuição e Digitalização de Canais de TV e RTV) e EAD (Entidade Administradora da Digitalização), garantindo à EBC novos transmissores para cada estação que se encontrava nessa faixa.

Sobre as questões de falhas técnica relatadas nas transmissões das **rádios**, a DOTEK apresentou as medidas para solucioná-las.

Rádios: Promover maior supervisão sobre falhas técnicas recorrentes no áudio, como desnível de volume entre participantes de diferentes regionais e vazamento de áudio.

Resposta da DOTEK: As ações realizadas para solução do desnível do áudio entre as praças inclui, além do reforço de protocolos operacionais, a instalação de equipamentos de monitoramento de áudio das rádios. Houve, também, o reforço junto às demais áreas como a programação e o jornalismo para que o material gerado pelas rádios parceiras seja disponibilizado com qualidade e dentro dos padrões técnicos.

Já para os problemas apontados no **Portal EBC**, a DOTEK informa que foram resolvidos.

Portal EBC:

► Solucionar os problemas no iAcervo, que alimenta a exibição da grade de programação da TV Brasil, para evitar períodos de pane, quando quem consulta o site vê apenas a mensagem "Não existe programação para essa data".

Resposta da DOTE: O problema foi resolvido em 2018. Encontra-se em migração (move) dos *hosts* virtuais e com possível conclusão em fevereiro de 2019.

Foi criado um novo sistema de consulta a grade no iAcervo e envio para publicação nos sites em meados de 2018 resolvendo o problema em definitivo. Além disso também foi realizado estudo de viabilidade para transferência do ambiente do iAcervo para a virtualização na Infraestrutura de Brasília onde as equipes responsáveis (Infra e Devel) possuem melhores condições de manutenção e controle sobre a aplicação.

▶ Melhorar o funcionamento da atualização automática das versões dos conteúdos disponíveis para compartilhamento nas redes sociais, para que os conteúdos com fotos sejam acompanhados pelas fotos em vez da logo da EBC.

Resposta da DOTE: Resolvido no segundo semestre 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.



► Denúncias e Ouvidoria Interna

Denúncias

Em 2018 foram recebidas 21 denúncias, todas analisadas e encaminhadas às áreas competentes para tratamento.

Ouvidoria Interna

A Ouvidoria Interna diz respeito às demandas oriundas do corpo funcional da EBC. Até setembro de 2018, essas demandas eram recebidas por e-mail, telefone ou de forma presencial. Com a adesão ao Sistema e-Ouv, todas as demandas passaram a ter um canal único de entrada e tratamento, mesmo que recebidas por outro meio (presencial ou telefone).

Nesta categoria, a Ouvidoria da EBC recebeu 13 solicitações, das quais 6 foram totalmente resolvidas, 1 parcialmente atendida e as outras 6 consideradas improcedentes. A distribuição por Regional e por tipo de manifestação está demonstrada no quadro a seguir:

Regional	2018			Total
	Reclamação	Pedido de Informação	Sugestão	
Brasília	7	1	1	9
Rio de Janeiro	2	0	0	2
São Paulo	2	0	0	2
Total	11	1	1	13

A taxa de resolutividade demonstra o sucesso na mediação de conflitos internos alcançados pela Ouvidoria, que cumpre adequadamente seu papel restaurador das relações no ambiente de trabalho.



▶ Pesquisa de Satisfação do e-Ouv

A Ouvidoria da EBC adotou integralmente, em 22/11/2018, o Sistema e-Ouv e, conseqüentemente, o mecanismo de aferição de satisfação dos usuários daquele sistema. Como a adesão ocorreu no final do mês de novembro de 2018, a informação daquele exercício é parcial e apresentou como resultado que 89% dos manifestantes consideram sua demanda totalmente ou parcialmente atendida (nível de resolutividade).



Em relação ao nível de satisfação, 61% estão dentre os muito satisfeitos, satisfeitos e regulares, que são os parâmetros utilizados pela Ouvidoria-Geral da União para medir de satisfação do usuário. Restam, assim, 39% que se consideraram insatisfeitos ou muito insatisfeitos com o atendimento da Ouvidoria.



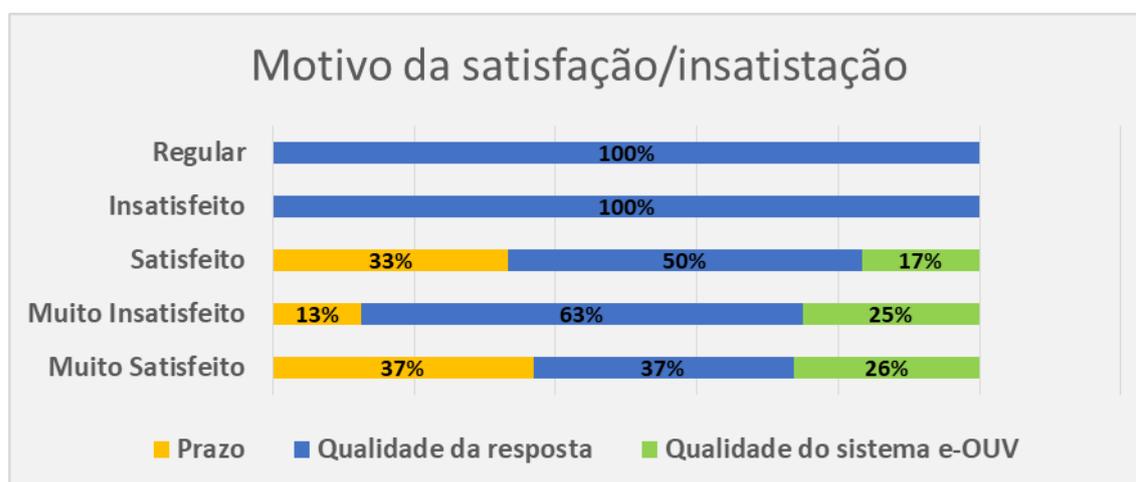
Importante ressaltar que, em consulta realizada no dia 18/01/2019 (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), a média do Poder Executivo Federal, referente ao período de 22/11 a 31/12/2018 demonstra que esta Ouvidoria alcançou avaliações dentro dos parâmetros dos demais órgãos e entidades. Os números aferidos apontam os percentuais médios de 65% de resolutividade e de 58,60% de satisfação (muito satisfeito, satisfeito e regular). Atestam, portanto, o bom desempenho da Ouvidoria da EBC desde que aderiu ao Sistema e-Ouv nestes dois quesitos.



Análise do motivo da satisfação/insatisfação

Existe um espaço importante de melhoria desses indicadores, a partir de revisão de procedimentos e maior atenção aos prazo e qualidade das respostas por todas as áreas da empresa. Percebe-se que há uma forte correlação entre o nível de satisfação do cidadão e a qualidade da resposta à sua demanda. É necessário o permanente cuidado na elaboração de respostas que sejam claras, objetivas e atendam de forma efetiva à demanda. O esforço conjunto permitirá à EBC alcançar índices cada vez melhores de avaliação.

A tabela a seguir comprova que, para os insatisfeitos e muito insatisfeitos, a qualidade da resposta influenciou a avaliação, respectivamente, em 100% e 63% dos casos.



Da mesma forma, os que se consideraram satisfeitos ou muito satisfeitos tiveram como principais pontos de influência a qualidade e o prazo da resposta. Entre os que se declararam muito satisfeitos, o prazo e a qualidade da resposta tiveram peso idêntico na avaliação.



▶ Monitoramento da Lei de Acesso à Informação - LAI

A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) surgiu para atender ao dispositivo constitucional que garante a todos o direito a receber dos órgãos públicos informações. Sejam de seu interesse particular, coletivo ou geral, as informações deverão ser prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado.

Dos 122 requerimentos recebidos, 99 trataram de pedido inicial. O perfil dos solicitantes que se reportaram à EBC para obter informações por meio da LAI é predominantemente de pessoas físicas, homens, moradores do Distrito Federal ou de São Paulo, com ensino superior. Vale destacar que no item profissão, 41,18% dos manifestantes são servidores públicos ou jornalistas. O perfil completo dos solicitantes é apresentado a seguir:

Tipos de solicitante		
Pessoa Física	51	96,23%
Pessoa Jurídica	2	3,77%

Localização dos solicitantes			
Estado	Nº de solicitantes	% dos solicitantes	Nº de pedidos
BA	1	1,96%	1
CE	1	1,96%	1
DF	14	27,45%	18
GO	2	3,92%	2
MG	3	5,88%	3
MS	1	1,96%	1
PE	1	1,96%	1
RJ	9	17,65%	13
RS	1	1,96%	1
SP	11	21,57%	13
Outros países	1	1,96%	1
Não Informado	6	11,76%	6

Perfil dos solicitantes pessoa física

Gênero	
Masculino	70,59%
Feminino	23,53%
Não Informado	5,88%

Escolaridade	
Ensino Superior	43,14%
Pós-graduação	19,61%
Mestrado/Doutorado	19,61%
Ensino Médio	11,76%
Não Informado	3,92%
Sem instrução formal	1,96%

Profissão	
Servidor público federal	23,53%
Jornalista	17,65%
Outra	13,74%
Empregado - setor privado	11,76%
Estudante	9,80%
Pesquisador	7,84%
Não Informado	5,88%
Servidor público estadual	5,88%
Professor	1,96%
Profissional Liberal/autônomo	1,96%

Perfil dos solicitantes pessoa jurídica

Tipo de pessoa jurídica	
Sindicato / Conselho profis.	50%
Empresa - PME	50%

Os demais requerimentos (23) foram recursos interpostos assim distribuídos:

Quadro Geral dos Recursos	
Recurso ao Chefe hierárquico	18
Recurso à autoridade máxima	3
Recurso à CGU	2
Recurso à CMRI	0
Total	23

Mecanismos de Aferição do Grau de Satisfação dos Usuários : e-Ouv e e-Sic

▶ Pesquisa de Satisfação do e-Sic

No que tange à pesquisa de satisfação do e-SIC (Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão), 17 demandantes atendidos no exercício de 2018 responderam o quão satisfeitos estavam com o atendimento do pedido, bem como com a qualidade da resposta em relação à sua compreensão, conforme demonstrado a seguir:

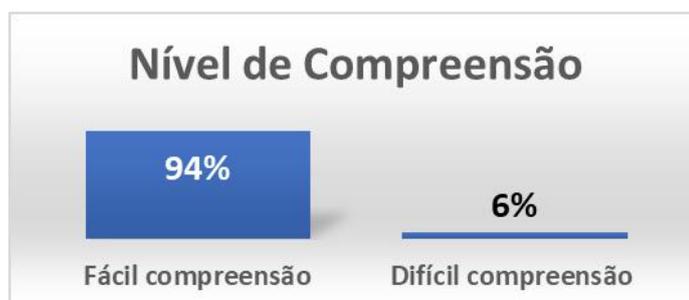
1. A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?	Quantidade	%
Atendeu plenamente	11	65%
Não Atendeu	6	35%
TOTAL	17	100%



2. A resposta fornecida foi de fácil compreensão?

A resposta fornecida foi de fácil compreensão?	Quantidade	%
Fácil compreensão	16	94%
Difícil compreensão	1	6%
TOTAL	17	100%



Os resultados comprovam que a maioria dos usuários da LAI (65%) considerou a demanda plenamente atendida, com 94% dos cidadãos avaliando a resposta como de fácil compreensão.

▶ Metas para 2019

Os projetos da Ouvidoria para 2019 foram elaborados, considerando os objetivos estratégicos da EBC. O foco principal do conjunto de projetos é atuar em parceria com a alta gestão, para que a EBC alcance níveis de excelência na prestação de seus serviços e dos conteúdos ofertados. Importante destacar que a Ouvidoria é pilar de governança e, sendo assim, deve ser vista e utilizada pela direção como instrumento capaz de agregar valor à empresa, apontando caminhos para o aperfeiçoamento contínuo de processos e serviços.

É com este propósito que foram priorizados quatro projetos para execução em 2019:



O **MOMENTO DA OUVIDORIA**, além de cumprir o normativo, pretende ampliar a participação dos públicos interno e externo por meio da veiculação de programetes de rádio e TV relacionados ao trabalho de uma Ouvidoria de comunicação pública. A análise desta Ouvidoria detectou que, embora a audiência tenha aumentado nas plataformas EBC, as manifestações recebidas sofreram uma constante queda. O objetivo é que este projeto, ao divulgar os canais e a função da Ouvidoria, aumente esta participação.

O projeto **REVISÃO DA PÁGINA DA OUVIDORIA NA WEB** pretende analisar e adequar os espaços disponíveis do Portal da EBC destinados ao diálogo entre a Empresa e o cidadão. Assim, poderemos cumprir as leis que definem o tema e estimular a participação pública e o consequente aprimoramento dos serviços da EBC.



O projeto de **COOPERAÇÃO ENTRE AS OUVIDORIAS PÚBLICAS** tem por objetivo criar uma rede de parcerias entre a Ouvidoria da EBC e as Ouvidorias de órgãos públicos federais e estaduais. A ideia é que o acesso às plataformas da EBC dê visibilidade aos serviços e resultados das políticas públicas do governo.

O projeto **ADERÊNCIA À LEGISLAÇÃO VIGENTE E ATUALIZAÇÃO DA NORMA INTERNA** busca a constante atualização normativa da Ouvidoria para abranger as diretrizes necessárias ao cumprimento de sua missão, em conformidade com a Lei nº 13.460/2017 e com os Decretos nº 9.094/2017 e nº 9.492/2018.



