



Relatório da Ouvidoria

Setembro/2018

Brasília

Ouvidora geral

Christiane Samarco

Ouvidores adjuntos

Alessandra Esteves

Eveline Brito

Lourival Macêdo

Atendimento

Ana Cristina Santos

Carlos Genildo

Gabriela Chaves

Jamily Souza

José Luiz Matos

Monitoramento e Gestão da Informação

Daniel Teixeira

Juan Martel

Tiago Martins

Comunicação

Lícia Marques

Wêdson França

Secretárias

Edna Mamédio

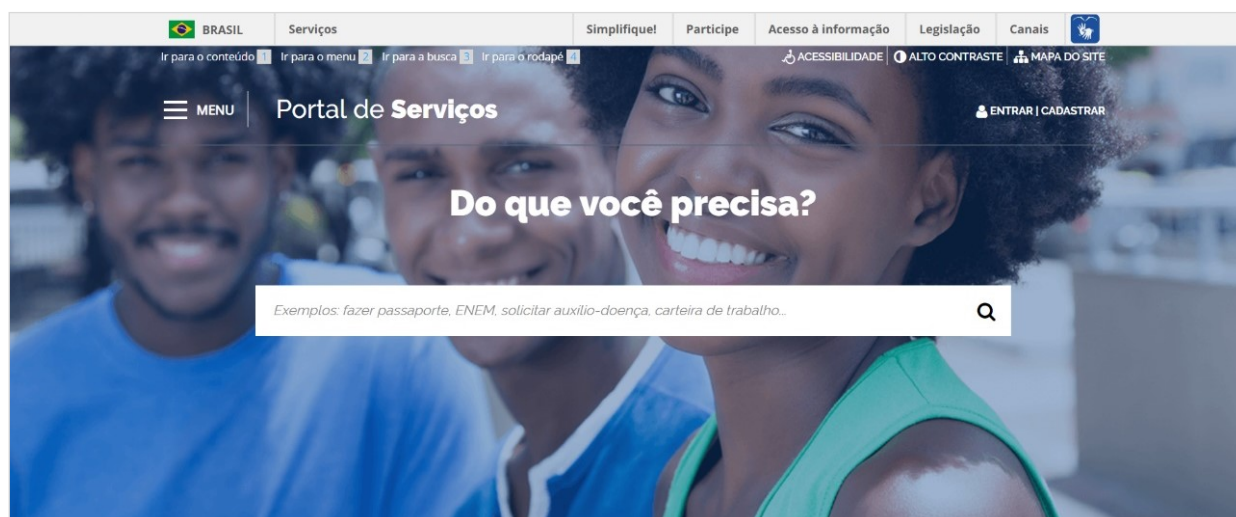
Sandra Scheiner

► Apresentação

A que viemos

A nova gestão da Ouvidoria da EBC deu um passo decisivo em sua missão estratégica de contribuir para consolidar a imagem da empresa como prestadora de serviços públicos de alta relevância, junto às autoridades dos três Poderes, começando pelo Executivo Federal. Em reunião no ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, demonstramos aos técnicos do Departamento de Modernização de Serviços Públicos e Inovação a importância dos serviços e conteúdos ofertados pelos veículos EBC, em suas várias plataformas.

A partir deste contato, a EBC incluiu a temática “Comunicação” no Portal de Serviços do Governo Federal. Estamos, neste momento, construindo a Carta de Serviços da empresa. Com este passo, a EBC passa a se apresentar, definitivamente, como um conglomerado de comunicação que tem utilidade pública e trabalha a serviço do cidadão.



Comunicação

Conteúdo

O usuário acessará serviços e conteúdos jornalísticos e culturais exclusivos, ofertados pela Empresa Brasil de Comunicação (EBC). A EBC é um conglomerado de mídia formado por duas emissoras de TV, oito emissoras de rádio das marcas Nacional e MEC, a Radioagência Nacional e a Agência Brasil. Criada pela Lei nº 11.652/2008 e alterada pela Lei nº 13.417/2017, esta empresa pública de comunicação materializa o princípio constitucional de complementariedade entre os sistemas público, privado e estatal de comunicação.

<http://www.ebc.com.br/>

Órgãos Relacionados

Empresa Brasil de Comunicação S.A. (EBC)

Importância Estratégica da EBC no Portal de Serviços

A EBC presta serviços de natureza estratégica que, a partir do contato da Ouvidoria com o Ministério do Planejamento, passarão a constar do Portal de Serviços do Governo Federal, traduzindo ao público e às autoridades a importância e a utilidade pública desta empresa de comunicação.

Na lista de serviços ainda em construção, priorizamos quatro temas:

1. **Transmissão de Ondas Curtas** – O Parque Transmissor do Rodeador, localizado a 34 Km de Brasília, sustenta a emissão do sinal das rádios EBC, com alcance em todos os Continentes. As Ondas Curtas contribuem para garantir a segurança nacional, mantendo a comunicação no Brasil e com o mundo em caso de colapso total das demais vias (satélite, telefonia, internet);
2. **Transmissão em Rede Nacional** – É a EBC que atende chefes dos três Poderes, Ministros de Estado e presidentes de Tribunais Superiores na formação de Rede Nacional de rádio e TV para a transmissão de pronunciamentos de relevância para o cidadão;
3. **Publicidade Legal** - Única agência de publicidade legal, certificada pelo Conselho Executivo das Normas-Padrão (CENP), a EBC dá publicidade a dados oficiais que precisam ser levados a conhecimento público pelos três Poderes, empresas públicas ou privadas. Além do atendimento obrigatório à administração pública federal, presta os mesmos serviços ao Tribunal de Contas da União (TCU) e aos Tribunais Eleitorais;
4. **Ponto de Integração** – É via rádios EBC, únicas que chegam a áreas remotas do Brasil como comunidades ribeirinhas e indígenas da Amazônia, que populações isoladas recebem informações e se comunicam com amigos e familiares.

O que faz a Ouvidoria

- Receber, examinar e encaminhar reclamações, elogios, sugestões, comentários e pedidos de informação referentes aos conteúdos dos veículos geridos pela Empresa Brasil de Comunicação - EBC;
- A Ouvidoria Interna faz o atendimento e a mediação de demandas profissionais dos empregados da EBC. O atendimento de Ouvidoria Interna tem por objetivo a restauração da ética, do cumprimento adequado das Normas e da solução de conflitos para a melhoria da ambiência nos setores de trabalho;
- Gestão do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, em conformidade com a Lei de Acesso à Informação que regulamenta o direito constitucional de acesso às informações públicas;
- Coordenação do Canal de Denúncia da EBC que, por imposição da Lei, recebe e examina denúncias internas e externas, inclusive sigilosas, relativas às atividades da Empresa.

Herança de Pendências

Criamos uma força tarefa para zerar, até o final de dezembro de 2018, quase mil pendências de resposta a cidadãos que acionaram a Ouvidoria da EBC nos últimos sete anos.

O quadro a seguir contabiliza as manifestações cujo atendimento não foi concluído por esta Ouvidoria. Na maioria dos casos, o cidadão não recebeu o tratamento adequado por falha de informação da área responsável pela resposta à demanda.

Para estimular as diversas diretorias e setores da EBC a conhecer as contribuições do cidadão que acessa nossos conteúdos e serviços e também para agilizar o atendimento às demandas que chegam à Ouvidoria, criamos o Informe do Dia. Este produto resume todas as manifestações que chegaram nas 24 horas anteriores aos diretores e gerentes-executivos, estabelecendo a ponte entre estes e o público da EBC.

Já estamos dando ciência do “Projeto Zerar Pendências” aos cidadãos que ficaram sem resposta e o reconhecimento do público está chegando.

Informado do levantamento que identificou mensagem pendente de resposta há seis meses e do pedido de desculpas desta Ouvidoria, um usuário da Radioagência Nacional respondeu: “Olá, o acesso ao conteúdo está normalizado. Acredito sim que foi uma instabilidade que ocorreu. Fico agradecido. Abraço e parabéns pelo trabalho de vocês.”

ANO	MANIFESTAÇÕES PENDENTES
2011-2013	97
2014	153
2015	246
2016	185
2017	206
2018	107
Total	994



Análise de conteúdo TV Brasil

Puxão de orelhas	8
2 para lá, 2 para cá	9
TV Brasil na WEB	9
TV Brasil, a TV Ponto todo dia	10

Contribuição dos cidadãos	13
--	----

Sinal da TV Brasil

Entrevista com especialistas

Tem dúvida sobre o sinal da TV Brasil? A ouvidoria entrevista especialistas em Operações, Engenharia e Rede	15
Como o sinal da TV Brasil é distribuído atualmente?	15
O que geralmente ocorre quando o sinal da TV Brasil sai do ar, como no caso apontado pelo telespectador de João Pessoa?	16
Como as pessoas podem sintonizar o sinal? Tem alguma dica para facilitar o acesso?	17
Alguns telespectadores reclamam de imagem congelada e chiados. O que a Dotec tem feito para expandir e garantir a qualidade do sinal?	17
O sinal digital expandiu o alcance da TV Brasil? Temos previsão de expansão?	17

Desempenho no Twitter da TV Brasil	18
---	----

Especial Eleições

Eleições 2018	19
Bravo! Mas cadê os créditos?	19

Desempenho no Twitter da EBC na Rede	20
---	----

Análise de conteúdo Sistema de Rádios

Âncoras da Nacional

Bom humor em dose certa	21
Improvisos em excesso	21
Comer, beber e xingar	21
Campo bem informado	21
Fim do isolamento	22
Miados e latidos	22
Contribuição dos cidadãos.....	23

Análise de conteúdo Agência Brasil e Portal

Performance da Agência Brasil no Primeiro Turno das Eleições	25
Os “Dez Mais” da Agência Brasil em setembro, na visão dos internautas.....	25
Contribuição dos cidadãos.....	26
Desempenho no Twitter da Agência Brasil	27

▶ Análise de conteúdo

TV Brasil

Puxão de orelhas

Exibido de segunda a sábado na TV Brasil, o programa *Stadium* foi advertido por um telespectador que percebeu uma reprise levada ao ar sem a devida notificação.



A Ouvidoria recebeu a resposta do setor e encaminhou para o cidadão:

"No sábado (15/9), não foi possível a exibição do programa inédito, em função de um problema de ordem técnica (ocorrido momentos antes da exibição). Com isso, foi necessária a reprise de um dos programas."

Insatisfeito, o telespectador protestou:

“Com todo o respeito. A justificativa não me convenceu da ‘tremenda falha’. Admitir um erro é bem mais saudável do que tentar justificá-lo. Claro está que o programa estava previamente gravado e que, pelo que eu pude concluir, a emissora carecia de algum técnico no momento. Sou telespectador assíduo do *Stadium* e desta TV e o que relatei e comprovei visa, exclusivamente, a colaborar com a boa qualidade da programação.”

Observamos que, muitas vezes, mais do que uma explicação técnica, o cidadão espera um pedido de desculpas, reconhecendo o erro cometido.

2 para lá, 2 para cá



A EBC acertou em investir na dança de salão em sua grade de programação. Tendência mundial, programas de competição de dança estão por toda parte na TV aberta e atraem milhares de telespectadores. Com o *Em Dança*, a TV Brasil vai além da competição, convidando o telespectador a conhecer, de forma didática e divertida, variados estilos de danças populares como a Lambada, a Salsa e o Samba de Gafieira, tema do programa de estreia que contou com a participação do dançarino Carlinhos de Jesus. Em apenas um mês, o programa teve mais de 2 mil visualizações no site da TV Brasil.

Os elogios já estão chegando: “Adorei o programa *Em Dança*, quero muito um dia *Em Dança* dançar com todos vocês. Por favor, mais divulgação de encontros como o do Parque da Cidade, tudo que envolve a dança é maravilhoso, quero muito participar um dia.” Recebido de um telespectador em 25/9.

TV Brasil na WEB

Cada vez mais as pessoas estão acompanhando a programação da TV Brasil pela Web. De olho nesse veículo, a Gerência Executiva de Web desenvolveu um software para auxiliar o monitoramento da ouvidoria que, a partir deste mês, traz o que foi mais acessado durante o período.

Apenas em setembro, o site da TV Brasil alcançou 198.832 usuários. Segue o que os internautas mais acessaram:

7 de setembro

A transmissão da TV Brasil do Desfile de 7 de setembro teve boa audiência. Apenas no site da TV Brasil, o material foi visualizado mais de 8.500 vezes.

Propostas de candidato

A matéria do *Repórter Brasil* com as propostas do candidato à Presidência João Amoêdo alcançou 5.548 visualizações.

Cine Mazzaropi

Já a série de filmes sobre as produções do ator Mazzaropi, exibida às quartas e sábados na TV Brasil, registrou 4.313 visitas.

TV Brasil, a TV Ponto todo dia

A TV Brasil pontuou no Ibope diariamente ao longo da primeira quinzena de outubro. No dia 12, Dia das Crianças e de programação especial, a TV alcançou a 3ª maior audiência do ano no Rio de Janeiro e a 6ª no Distrito Federal.

A programação especial ofereceu mais de 13 horas de conteúdos dedicados ao público infantil, incluindo as maratonas do *Show da Luna* e *Osmar, a primeira fatia do pão de forma*. Este ano, foram 6 horas a mais de programação infantil na comparação com 2017. Este aumento do espaço dedicado à criança na TV pública contribuiu, e muito, para alavancar a audiência.



1/10/2018 - Durante o **Horário Eleitoral Noturno**, a TV Brasil alcançou 6,34% no **Rio**, com *share* de 9,05% entre os televisores ligados. Foi o **maior pico de audiência da história da emissora desde 2001**. Isso colocou a TV Brasil em **2º lugar no ranking** de audiência entre as emissoras abertas.

Nos minutos anteriores ao salto, a emissora já mantinha a audiência em 2,12%, quando às 20h50 a Globo caiu de 21,86% para 14,56% e a maior parte dessa queda migrou para a TV Brasil. Até o fim do horário eleitoral estadual, a TV Brasil ficou acima de 2 pontos, permitindo que o **Fique Ligado** tivesse início com 2,62% e fechasse pontuando no Ibope. No mesmo horário, a praça **São Paulo (SP)** se aproximou da marca de 0,50%. Já no **Distrito Federal (DF)**, o destaque foi o **Cine Mundial**, que alcançou dois picos de 1,04% após as 2h da madrugada.



2/10/2018 - A **TV Brasil Animada** permaneceu mais de 90% do tempo com a audiência positiva no **Rio de Janeiro (RJ)** e no **DF**. No **Rio**, a audiência permaneceu continuamente positiva durante os programas *Sem Censura*, *Nos Corredores do Poder*, *Cenário Econômico* e parte do *Stadium*. O *Futurando* chegou a marcar 0,85%. No **DF**, o *Fique Ligado* manteve 0,73% por mais de 10 minutos seguidos. Esse índice também foi registrado *Nos Corredores do Poder*, *Camarote 21* e *Cine Nacional*.

3/10/2018 - **TV Brasil Animada** e *Nos Corredores do Poder* alcançaram a marca de 1%. No horário nobre, a sequência de séries *Mauani, o segredo de Maria* e *Parques do Brasil* mantiveram o índice oscilando entre 0,60% e 0,80%. Já na madrugada, o **Cine Mazzaropi** alcançou 1,34%. No **DF**, a **TV Brasil Animada** registrou estabilidade semelhante, atingindo 1,50%. Este pico foi superado duas vezes pelo **Cine Mazzaropi**, depois da 0h30.

4/10/2018 - A média no **DF** foi de 0,42%, a maior desde setembro de 2016, exceto o recorde de audiência no 7 de setembro. A média foi de 0,65%, a maior desde outubro de 2015. O destaque do **DF** foi a **TV Brasil Animada**, que somou 2 horas e 11 minutos acima de 1%. O **Horário Eleitoral Noturno** alcançou o pico de 2,70% no **Rio**, índice mantido no início do **Fique Ligado**. O **Caminhos da Reportagem** alcançou 0,83%.



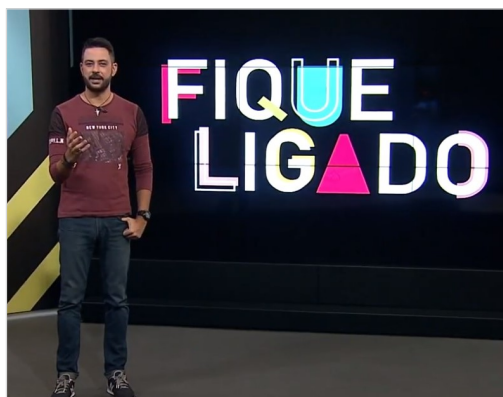
5/10/2018 - A praça **Rio** registrou a **maior audiência** em dia de programação normal, com a média de 0,51% entre as 6h e meia noite. Desde 20/07/2014, a EBC não alcançava essa média fora de programação especial. A TV Brasil ficou próximo de empatar a audiência com a RedeTV, que fechou o dia com média de 0,55%. A **TV Brasil Animada** somou 4 horas e 4 minutos acima de 1%, com os picos de 1,70% durante o **Cozinhadinho** e **Zica e os Camaleões**.

6/10/2018 - A dobradinha especial do **Todas as Bossas**, com Angela Maria e Martinho da Vila teve boa resposta no **Rio** e em **SP**. No **Rio**, o musical teve 100% de audiência positiva (acima de 0,50%), finalizando com pico de 0,81%.

8/10/2018 - A praça **Rio** registrou mais um longo período de estabilidade, marcando 11 horas e 18 minutos seguidos de audiência positiva. Dentro desse período, a TV Brasil somou mais de 4 horas acima de 0,50% com picos de 1% durante o desenho **Osmar, a primeira fatia de pão** e da série **A Grande Viagem**. No **DF**, foram 2 horas e 49 minutos de audiência acima de 0,50% e picos de 1,15%. Em **SP**, a audiência manteve-se positiva entre 1h e 6h da manhã, e também durante toda a exibição dos programas **Cenário Econômico**, **Statium** e **Repórter Brasil Noite**.



9/10/2018 - A **TV Brasil Animada** manteve a média de 0,72% no **Rio**. Ficou acima de 1 ponto por mais de uma hora e meia, com pico de 1,54%. Durante a madrugada, o **Cine Nacional** registrou média de 0,61% e pico de 1%. No **DF**, a **TV Brasil Animada** manteve-se por 43 minutos acima de 1% e pico de 1,44%. Em seguida, o **Sem Censura** sustentou o índice de 0,63%.



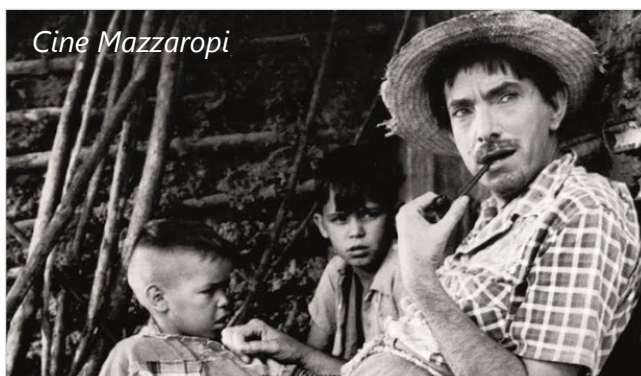
10/10/2018 - Além da tradicional subida de audiência no **Rio** entre as 11h30 e 13h30, a **TV Brasil Animada** registrou uma nova subida entre 15h e 15h30, quando a audiência variou entre 1,20% e 1%. No **DF**, a programação infantil atingiu 1,10% e o programa **Stadium** ainda somou 22 minutos acima de 0,70%. Mais tarde, o **Parques do Brasil** chegou a alcançar pico de 1,15%.

11/10/2018 - A **TV Brasil Animada** chegou a marcar pico de 1,80% no **RJ** e de 1,40% no **Distrito Federal**.

12/10/2018 - A programação especial do Dia das Crianças na TV Brasil ofereceu 13 horas e 10 minutos de programas dedicados ao público infantil, incluindo aí as maratonas do **Show da**

Luna e Osmar, a primeira fatia do pão de forma. No **Rio**, a animação **Leonardo 3D** registrou média acima de 1 ponto, e no **DF**, além deste desenho, também superaram essa marca a animação **Contraptus** e a série **Venha ver o meu mundo**.

13/10/2018 - As maiores audiências do **Cine Mazzaropi** superaram 1,20% à tarde no **Rio** e à noite no **DF**. Em **São Paulo**, a audiência positiva da edição noturna manteve-se ao longo de toda madrugada, até a manhã do dia seguinte.



14/10/2018 - A partir da segunda metade do programa **Partituras**, a audiência no **Rio** iniciou uma escalada que atingiu o pico de 1,40% durante o **D.P.A.** e manteve a audiência positiva até a 0h05.

15/10/2018 - A audiência da **TV Brasil Animada** impulsionou a média diária da emissora no **Rio**, registrando por mais de um terço do tempo audiência acima de 0,8% e quase 20% da programação acima de 1 ponto. Foi a 3ª maior média desde fevereiro. O **Horário Eleitoral para Governador** registrou elevados picos no **RJ** (3,91%) e no **DF** (3,65%).

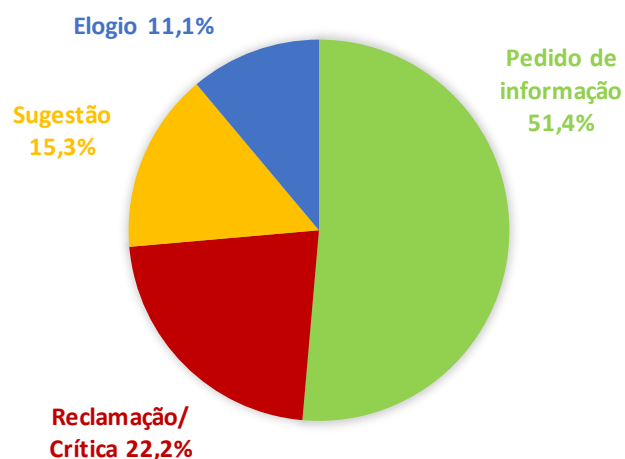


► Contribuição dos cidadãos

TV Brasil

Ao longo do mês de setembro, o público da TV Brasil enviou à Ouvidoria 72 manifestações, a metade delas referentes a pedidos de informação. O gráfico representa os tipos de manifestações.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Pedido de informação	37
Reclamação/Crítica	16
Sugestão	11
Elogio	8
TOTAL	72



Mapeamento das demandas

PEDIDO DE INFORMAÇÃO	QUANTIDADE	%
Conteúdo de entretenimento	8	21,6%
Contato	6	16,2%
Grade de programação	6	16,2%
Acervo	3	8,1%
Marketing e negócios	3	8,1%
Aquisição de conteúdo	2	5,4%
Conteúdo infantil	2	5,4%
Conteúdo jornalístico	2	5,4%
Aplicativos	1	2,7%
Conteúdo esportivo	1	2,7%
Outros conteúdos	1	2,7%
Pauta	1	2,7%
Recurso de acessibilidade	1	2,7%
TOTAL	37	100%

SUGESTÃO	QUANTIDADE	%
Pauta	4	36,4%
Conteúdo de entretenimento	3	27,3%
Grade de programação	2	18,2%
Sinal/sintonização	2	18,2%
TOTAL	11	100%

ELOGIO	QUANTIDADE	%
Conteúdo jornalístico	4	50,0%
Conteúdo de entretenimento	3	37,5%
Grade de programação	1	12,5%
TOTAL	8	100%

RECLAMAÇÃO/CRÍTICA	QUANTIDADE	%
Sinal/Sintonização	6	37,5%
Retransmissão	3	18,8%
Programação especial	3	18,8%
Conteúdo jornalístico	2	12,5%
Conteúdo de entretenimento	1	6,3%
Grade de programação	1	6,3%
TOTAL	16	100%



▶ Sinal da TV Brasil

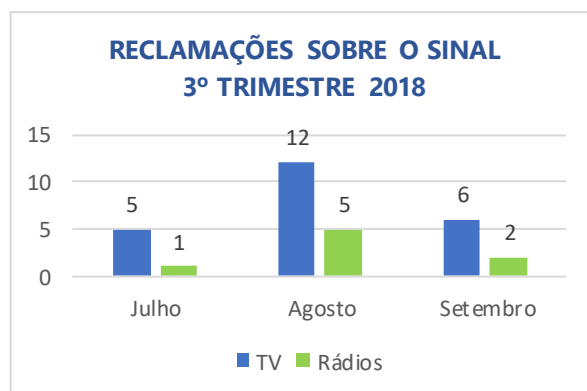
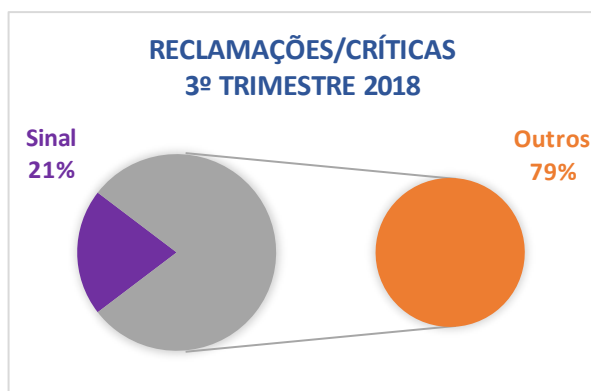
Entrevista com especialistas

Tem dúvida sobre o sinal da TV Brasil?

A ouvidoria entrevista especialistas em Operações, Engenharia e Rede

Entre as manifestações que chegam à Ouvidoria, o sinal da TV Brasil é destaque. Durante o 3º trimestre de 2018, as críticas sobre sinal alcançaram 21% das demandas recebidas. Em setembro, quase 40% das queixas devem-se à qualidade do sinal. Boa parte do público reclamou da imagem congelada e da interrupção da transmissão.

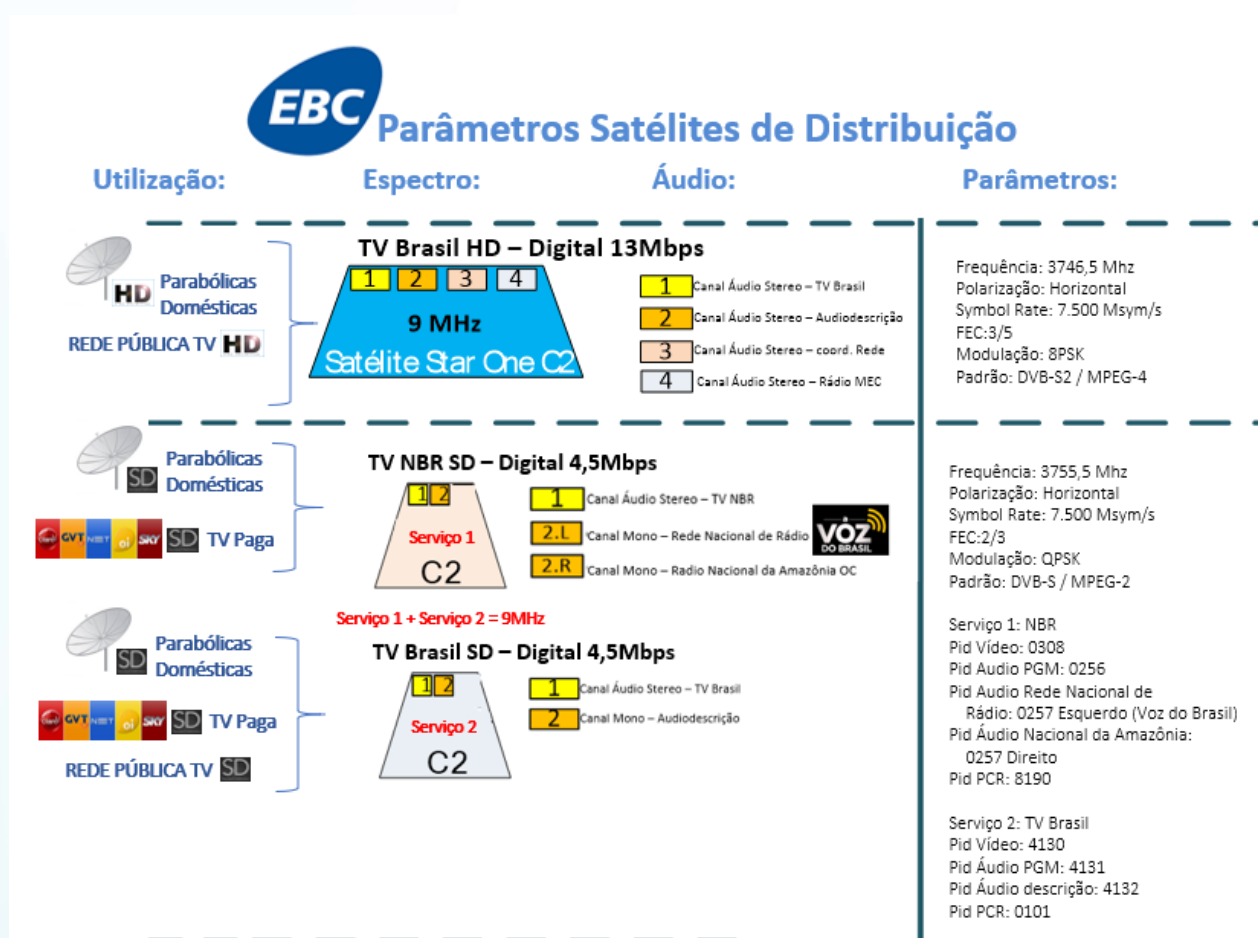
“Informo que o sinal da TV Brasil, está fora do ar há muitos dias na Paraíba. Há poucos dias o sinal foi restabelecido, porém por poucos dias. Resido na região metropolitana de João Pessoa/PB, mais precisamente no bairro do Bessa. Faço uso de TV aberta, com sinal digital. O sinal da TV Brasil, quando em operação é muito bom. Informo, ainda, que uma criança de seis anos aprecia por demais a programação infantil da TV Brasil. Desde já agradeço a atenção.”



Para tirar essa e outras dúvidas sobre como funciona a transmissão da TV Brasil, ouvimos a equipe da Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia – Dotec. A entrevista que segue abaixo será encaminhada a todos os telespectadores que enviaram manifestações sobre o sinal da TV Brasil este ano e também será disponibilizada no espaço da Ouvidoria, no site da EBC.

Como o sinal da TV Brasil é distribuído atualmente?

O sinal da TV Brasil é distribuído de 3 formas: por satélite, TV por assinatura e via terrestre. Na transmissão por satélite, a TV Brasil já possui sinal em alta definição, HD – *High Definition*. Para recebê-lo, é necessário apontar a antena parabólica para o satélite StarOne C2. Feito o apontamento para o satélite, é necessário buscar automaticamente o sinal da TV Brasil. Em alguns casos, essa procura pode ser feita manualmente, seguindo os parâmetros do gráfico a seguir:



A distribuição por meio das **TVs por assinatura** ocorre conforme a legislação vigente que obriga as operadoras a carregarem o sinal da TV Brasil em definição padrão, SD – *Standart Definition*. No entanto, a EBC já possui parceria com a NET/Claro - **canal 531**, e com a Vivo/Telefônica - **canal 503** para entregar aos clientes o sinal em alta definição – HD. Só pela operadora Vivo, o sinal da TV Brasil em excelente qualidade chega a 790 cidades.

Mais conhecida como TV Aberta, a distribuição do sinal da TV Brasil via **terrestre** utiliza estações próprias e parceiras. Atualmente, a EBC possui estações para transmissão em tecnologia digital nas cidades de Brasília (DF), Rio de Janeiro, São Paulo e São Luís (MA). A transmissão analógica ainda ocorre nas estações de Macaé (RJ), Campos dos Goytacazes (RJ), Arraial do Cabo (RJ) e Marília (SP).

Já as emissoras parceiras são geridas por instituições integrantes da Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP). Atualmente, temos 39 parceiras que podem retransmitir o sinal da TV Brasil integralmente, ou apenas parte da nossa programação.

O que geralmente ocorre quando o sinal da TV Brasil sai do ar, como no caso apontado pelo telespectador de João Pessoa?

Problemas técnicos de transmissão por estações próprias, em TV Aberta, são de responsabilidade da Dotec, que faz os reparos no momento que é identificada a falha. Em relação às parcerias, a reclamação poderá ser feita diretamente à instituição responsável pela retransmissão da TV

Brasil na respectiva localidade. O telespectador também pode contatar a Superintendência de Rede da EBC, que enviará os questionamentos feitos para o responsável pela transmissão do sinal.

Como as pessoas podem sintonizar o sinal? Tem alguma dica para facilitar o acesso?

As informações para sintonizar a TV Brasil podem ser obtidas no endereço eletrônico <http://tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar>. Cada sintonia irá depender do sistema de recepção do usuário. Em relação à transmissão terrestre, a TV Brasil pode ser sintonizada em Brasília/DF pelo canal 2.1, no Rio de Janeiro/RJ pelo canal 2.1, São Paulo/SP pelo canal 62.1 e São Luís/MA pelo canal 2.1. Nas demais localidades, sugerimos conferir o canal no site indicado.

Alguns telespectadores reclamam de imagem congelada e chiados. O que a Dotec tem feito para expandir e garantir a qualidade do sinal?

Em relação aos problemas de imagem, a primeira medida a ser tomada é garantir que a antena esteja com o apontamento adequado para recepção do sinal da TV Brasil. Esse problema pode ser resolvido com a contratação de um antenista para que se faça a adequada instalação do equipamento. Em alguns casos, pode haver áreas que não são cobertas com o sinal da TV Brasil, mais conhecidas como áreas de sombra. Nesse caso, recomendamos a sintonia da emissora por meio do sinal via satélite, que alcança todo o Brasil, ou a TV por assinatura.

O sinal digital expandiu o alcance da TV Brasil? Temos previsão de expansão?

O sinal digital melhorou a qualidade da imagem e do som da TV Brasil. O ingresso da TV Brasil no *line-up* das TVs por assinatura é que tem expandido o alcance da emissora pública. Sobre a expansão da TV digital, a EBC implantou este ano o sinal digital na cidade de São Luís/MA e está trabalhando para digitalização das retransmissoras que operam em tecnologia analógica (Campos dos Goytacazes/RJ, Arraial do Cabo/RJ, Macaé/RJ e Marília/SP). Fora isso, estamos aperfeiçoando nossa transmissão via Web que, apenas em setembro, alcançou 16.393 visualizações.

TV Brasil

Resumo geral do desempenho no Twitter em **Setembro/2018**
@TVBrasil

Posts realizados

400

Total de Seguidores

214 mil

Impressões*

1,2 milhão

Visitas ao perfil

9,3 mil

Novos Seguidores

563

* Número de vezes em que os usuários visualizaram tweets do perfil. Atesta sobre o alcance/resultados do trabalho realizado no período.

Tweet de Destaque rendeu 34 mil impressões

Às 21h15, Alan Ribeiro bate um papo com os criadores do canal O Brasil Que Deu Certo no **#Viralizando**. O programa na íntegra já está disponível na web! Confira: bit.ly/2MTDev1 pic.twitter.com/rRT49QuAGZ



123 4 10

Menção de destaque rendeu 501 interações



O Brasil Que Deu Certo

@OBQDC · 24 de set

Amigos, aparecemos na **@TVBrasil** no programa Viralizando e aproveitamos para disponibilizar o vídeo aqui para vocês: bit.ly/obqdc_tvbrasil

Prestigiem e conheçam ainda mais quem somos e nosso trabalho :) pic.twitter.com/iQgy2FggQb

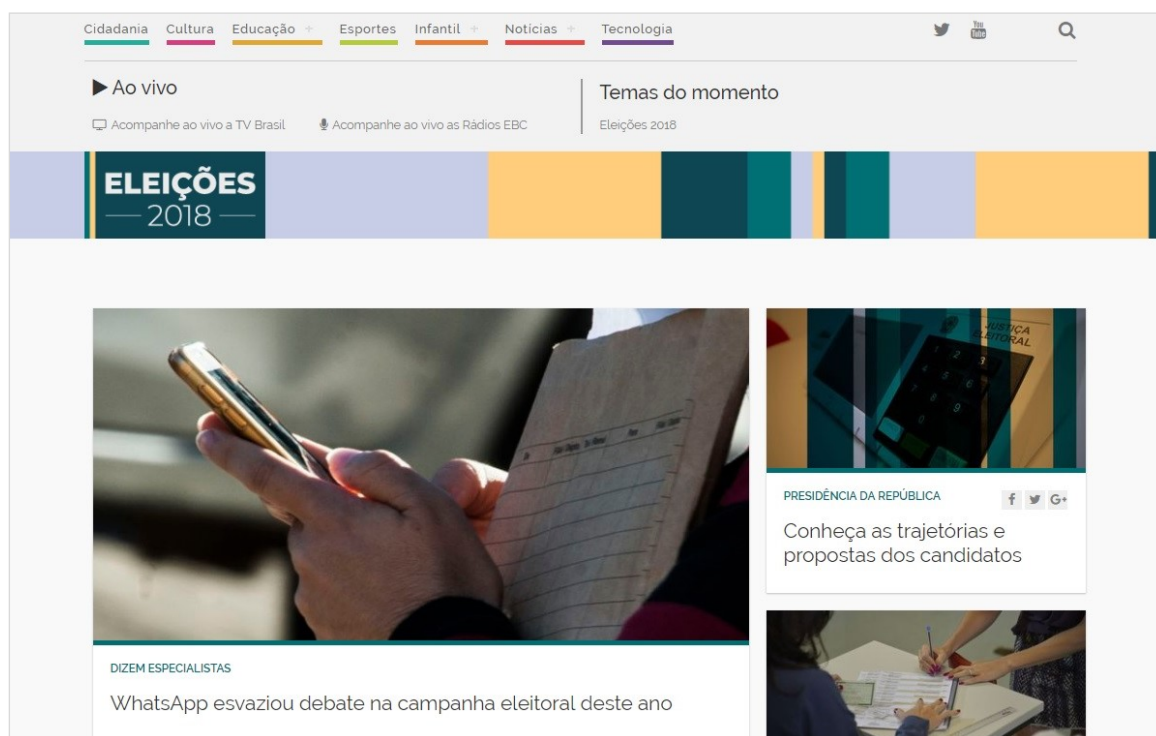


123 3 18



Eleições 2018

A tag page **Eleições 2018** foi um dos canais mais acessados no portal EBC. Em setembro, foram 29.031 visualizações que direcionaram os internautas para os conteúdos produzidos pela EBC em suas várias plataformas, como TV Brasil, Rádios e Agência.



Destacamos a cobertura da TV Brasil durante o 1º turno das eleições de 2018. Além das matérias de prestação de serviço, das informações da agenda de candidatos e pesquisas de intenção de votos durante o mês de setembro, no domingo da eleição (7/10) a TV Brasil acompanhou a votação em diversas capitais, como Brasília, Rio de Janeiro, São Paulo, Fortaleza e São Luiz. No estúdio, os apresentadores Pedro Pontes e Katiúscia Neri conduziram o programa ao vivo, ao longo de quatro horas e meia.

Bravo! Mas cadê os créditos?

Sentimos falta da repetição dos créditos dos convidados – o analista político, Creomar de Souza, e o cientista político, Tiago Vidal – ao longo da transmissão. Mas o esforço do jornalismo foi reconhecido:

“Sou assídua telespectadora da TV Brasil e hoje vi a cobertura dos resultados das eleições. A qualidade dos dois cientistas políticos foi excepcional. Simplesmente maravilhosos. Serenos, equilibrados, com grande domínio de conteúdos, desenvolvendo com clareza os tópicos e análises. Bravo! E claro, os jornalistas pontuando com a competência que lhe são peculiares (SIC). Os senhores não têm ideia de como aprendi hoje com a transmissão. Só achei muito longa para apenas dois convidados e um âncora. Coitadinhos, devem ter ficado exaustos.”

EBC na Rede

Resumo geral do desempenho no Twitter em **Setembro/2018**
@ebcnarede

Posts Realizados

957

Total de Seguidores

64 mil

Impressões*

2,3 milhões

Visitas ao perfil

353 mil

Novos Seguidores

432

* Número de vezes em que os usuários visualizaram tweets do perfil. Atesta sobre o alcance/resultado do trabalho realizado no período.

Tweet de Destaque rendeu 26 mil impressões

Tá acompanhando o [#Setembro7TVBrasil](#)? Uma das nossas atrações preferidas é a Pirâmide Humana do [@exercitooficial](#). E nós fomos conferir como acontece o treinamento dessa equipe. Veja como foi: youtu.be/QPt-Ya_RTW0



4 16 51

Menção de destaque rendeu 269 interações



Agência Lupa

@agencialupa · 24 de set

O [@joaogoulart54](#), candidato do PPL à Presidência da República, concedeu entrevista à [@ebcnarede](#). Checamos algumas declarações do presidenciável: bit.ly/2Icjm0D [#Eleicoes2018](#) pic.twitter.com/mbVKDaK6do



3 3 11



▶▶ **Análise de conteúdo**

Sistema de Rádios

Âncoras da Nacional

Bom humor em dose certa

O Programa *Bom Dia Amazônia* (Rádio Nacional da Amazônia, de segunda-feira a sábado às 5h; Rádio Nacional do Alto Solimões, de segunda-feira a sábado às 3h) tem sido apresentado de forma suave e bem-humorada, sem excessos. Muitas músicas nos estilos “brega e breganejo” alternam-se com matérias do Radiojornalismo e a Previsão do Tempo em todo o país.

Muitos ouvintes mandam áudios pelo WhatsApp para saber “como tá o povo aí da Rádía”, saudar amigos e parentes, dar bom dia, pedir músicas e reclamar da dificuldade de sintonizar as Rádios Nacional da Amazônia e do Rio de Janeiro. Um ouvinte que mora na Guiana Francesa diz que resolveu este problema através da Nacional do Alto Solimões. Outra, de Marabá (PA), mandou *emojicons* no WhatsApp para avisar que está ordenhando uma vaca.

Improvisos em excesso

Observamos que o excesso de improvisos na ancoragem de programas na Nacional do Rio de Janeiro tem provocado longas pausas, gaguejos e até erros grosseiros de concordância (plural e singular) durante o giro dos âncoras e também nas entrevistas.

Sugerimos mais objetividade nas perguntas, hoje muito longas. Indagações discursivas dificultam a compreensão por parte do entrevistado e dos próprios ouvintes que esperam informações concisas, como manda o bom radiojornalismo.

Recomendamos mais atenção a uma das regras básicas do jornalismo: quem deve ser destacado é o entrevistado com suas informações, e não o âncora/repórter/entrevistador.

Comer, beber e xingar

A despeito da proibição de comer, beber água e usar linguagem chula dentro do estúdio, devido à possibilidade de o microfone estar ligado, um dos âncoras ignora estas regras básicas. Impossível esquecer, para quem estava sintonizado na Nacional, a frase dele transmitida ao vivo e em rede com as demais emissoras EBC: “Eu pedi uma pizza, caral...!”

Campo bem informado

Sempre muito bem-informado sobre os temas que aborda no programa *Brasil Rural*, o âncora dita e mantém o ritmo das boas entrevistas que faz diariamente ao vivo, por telefone. O ouvinte obtém informações úteis e atualizadas sobre problemas e soluções, inclusive sobre novas tec-

nologias, como aplicativos para a lida no campo. O programa vai ao ar às 5h da manhã, de segunda a sexta-feira, na Rádio Nacional AM Brasília e Rio de Janeiro; sábado, no mesmo horário, Rádio Nacional do Alto Solimões; e às 7h, nas Rádios Nacional AM Brasília e Nacional da Amazônia.

Fim do isolamento

O programa *Ponto de Encontro* (segunda a sexta-feira, às 10h, na Rádio Nacional da Amazônia; sábados, às 7h; domingos, às 8h na Rádio Nacional do Alto Solimões) vai ao ar pelo talento de uma veterana em apresentação, noticiária e radioatriz muito popular entre ouvintes e internautas. Mais do que simplesmente informar, ele presta serviços de utilidade pública e abre espaço para comunicação entre cidadãos de áreas isoladas, que têm na Nacional seu único ponto de encontro.

Miados e latidos

A protetora de cães e gatos, que apresenta o programa *Nossos Bichos* (domingo, às 10h na Nacional do Alto Solimões, e às 12h na Nacional da Amazônia e Nacional AM de Brasília), dá orientações sobre cuidados com a saúde animal. No dia 30/9, por exemplo, fez uma boa entrevista com uma veterinária do Recife sobre esporotricose, uma doença causada por um fungo, que afeta principalmente os gatos e pode ser transmitida a humanos.

Com perguntas inteligentes num tom de conversa amigável, o programa abre espaço ao entrevistado para informar o ouvinte inclusive sobre temas muito delicados, como a eutanásia, por exemplo.



Rádios EBC na Web - Quantos viram e ouviram

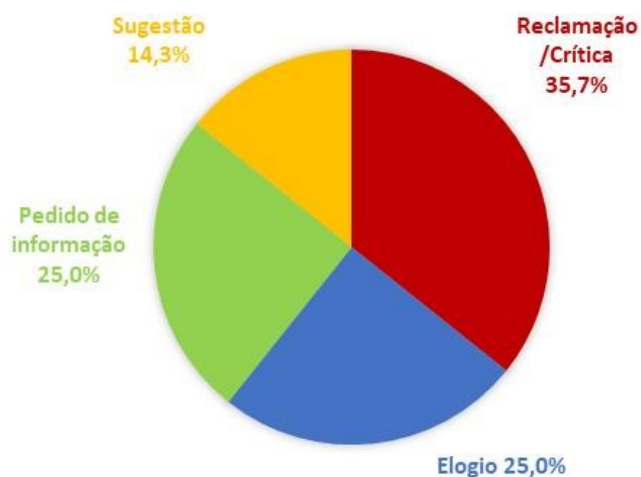
Veículo	Visualizações de Página
Radioagência	180.457
Ao Vivo Rádios EBC	116.298
Radioagência Nacional Mobile	40.131
Radioagência Nacional	39.242
Rádio Nacional da Amazônia	3.643
EBC Rádios Player (aplicativo de rádios)	3.448



► Contribuição dos cidadãos

Sistema de Rádios

As Rádios EBC foram objeto de 28 manifestações de ouvintes à Ouvidoria. Embora pouco mais de 35% digam respeito a reclamações, excetuados os problemas técnicos apontados pelo público, as críticas ao conteúdo veiculado pelas emissoras das marcas MEC e Nacional são menos numerosas que os elogios.

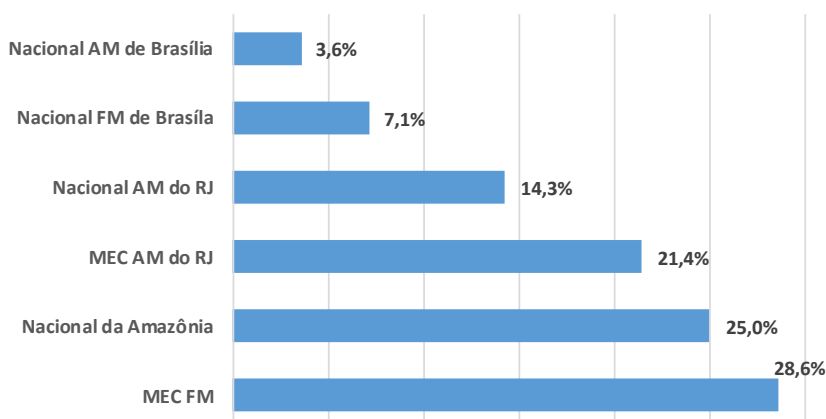


TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Reclamação/Crítica	10
Elogio	7
Pedido de informação	7
Sugestão	4
TOTAL	28

Mapeamento das demandas

VEÍCULOS RÁDIOS EBC	Elogio	Pedido de informação	Reclamação /Crítica	Sugestão	TOTAL	%
MEC FM	2	2	2	2	8	28,6%
Nacional da Amazônia	3	1	3	0	7	25,0%
MEC AM do RJ	1	2	2	1	6	21,4%
Nacional AM do RJ	1	1	2	0	4	14,3%
Nacional FM de Brasília	0	1	1	0	2	7,1%
Nacional AM de Brasília	0	0	0	1	1	3,6%
MEC AM de Brasília	0	0	0	0	0	0,0%
Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0,0%
TOTAL	7	7	10	4	28	100%

Manifestações por Emissora



A tabela abaixo mostra que um terço das queixas refere-se a problemas técnicos, de sinal e de sintonização. E não se pode desconsiderar que quem reclama do sinal está interessado na programação das rádios EBC.

Na verdade, as críticas aos conteúdos jornalísticos e de entretenimento somam exatos 23,8% das contribuições dos ouvintes, enquanto as manifestações elogiosas atingem um quarto do total. Confira o que foi motivo de críticas e de elogios nas duas tabelas a seguir.

RECLAMAÇÃO/CRÍTICA	QUANTIDADE	%
Grade de programação	3	30,0%
Conteúdo de entretenimento	2	20,0%
Conteúdo jornalístico	2	20,0%
Sinal/sintonização	2	20,0%
Problema técnico	1	10,0%
TOTAL	10	100%

ELOGIO	QUANTIDADE	%
Conteúdo de entretenimento	2	28,6%
Conteúdo jornalístico	2	28,6%
Grade de programação	2	28,6%
Sinal/sintonização	1	14,3%
TOTAL	7	100%

Outro item que também tem destaque no rol de contribuições dos ouvintes são os pedidos de informação, que totalizam um quarto do total de manifestações.

PEDIDO DE INFORMAÇÃO	QUANTIDADE	%
Conteúdo de entretenimento	2	28,6%
Programação especial	2	28,6%
Grade de programação	1	14,3%
Acervo	1	14,3%
Outros	1	14,3%
TOTAL	7	100%

SUGESTÃO	QUANTIDADE	%
Grade de programação	3	75,0%
Pauta	1	25,0%
TOTAL	4	100%

► Análise de conteúdo

Agência Brasil e Portal

Performance da Agência Brasil no Primeiro Turno das Eleições

A Agência Brasil registrou 3.425 milhões de visualizações de páginas apenas ao longo da cobertura da votação realizada no domingo, 7 de outubro. Nesta data, mais de 2.261 milhões de internautas acessaram nossos conteúdos, o que representa um salto de 7.281% em relação ao dia anterior. O número de acessos reflete a credibilidade da agência da EBC, que está entre os oito maiores Portais de Notícias do país.

Dos 250 profissionais do jornalismo envolvidos na cobertura do primeiro turno das eleições, 60 eram jornalistas, fotógrafos, tradutores, editores e correspondentes da Agência Brasil. Esta equipe monitorou os acontecimentos em todas as regiões, realizando um trabalho integrado com as rádios da EBC para levar informações de interesse do cidadão a todo território nacional, inclusive áreas remotas que não contam com nenhum outro veículo de comunicação. Foram reportagens e matérias de serviço, desde as primeiras horas da manhã até o resultado final da apuração dos votos pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE).

As matérias de maior interesse de quem acessou a Agência Brasil foram as relacionadas aos locais de votação, à relação dos candidatos e à ordem dos cargos que estavam em disputa na urna eletrônica. Também tiveram grande procura os conteúdos relacionados a pesquisas de boca de urna e à apuração dos votos.

Os “Dez Mais” da Agência Brasil em setembro, na visão dos internautas

TÍTULO DA PÁGINA	VISUALIZAÇÕES DE PÁGINA
Questões Enem	230144
Lei Rouanet: entenda como funciona a Lei de Incentivo à Cultura	127637
Notícias do Brasil e do mundo e conteúdos sobre esportes, educação, cidadania e infantil	97837
Por que ganhamos doces no dia de Cosme e Damião?	67399
Eleições 2018 EBC	29031
Voto em branco e voto nulo: entenda qual é a diferença	11589
Quem descobriu o Brasil?	11147
O papel da polícia: entenda o que é a desmilitarização da polícia	8063
Você sabe quais são as partes da planta?	7899
Conheça 8 mulheres que influenciaram a luta pelos direitos femininos no Brasil	7256

► Contribuição dos cidadãos

Agência Brasil

Apenas 12 pessoas dirigiram-se à Ouvidoria para comentar os conteúdos da Agência Brasil, pedir informações ou sugerir pautas. A metade delas fez algum reparo ao conteúdo jornalístico publicado, tal como demonstra a tabela abaixo.

MANIFESTAÇÕES	QUANTIDADE	%	RECLAMAÇÃO/ CRÍTICA	QUANTIDADE	%
Reclamação/Crítica	7	58,3%	Conteúdo jornalístico	6	85,7%
Pedido de informação	4	33,3%	Conteúdo de fotografia/Imagem	1	14,3%
Sugestão	1	8,3%			
TOTAL	12	100%	TOTAL	7	100%

Lapso Geográfico

Entre os reparos a conteúdos jornalísticos, um leitor citou a matéria [Renda das mulheres é 42,7% menor que a dos homens, diz Pnud](#) (14/09). Reclamou de dois erros no parágrafo final da matéria. Na menção à participação das mulheres na política, consta que "O número [do Brasil] representa o pior resultado da América do Sul e o terceiro pior da América Latina, atrás somente de Belize (11,1%) e das Ilhas Marshall (9,1%)".

O leitor lembra que as Ilhas Marshall, que ficam no Oceano Pacífico, não fazem parte da América Latina. A palavra "atrás" também foi mal colocada na frase. O Brasil, com um índice de 11,3% de participação, está atrás de quase todos os demais países da região, mas em relação aos citados, está "na frente".

Correção Visível

Em resposta ao leitor, a Agência informou que havia reeditado a matéria, com as devidas correções. Sugerimos que a Agência adote procedimento comum a diversos veículos de comunicação: uma tarja ou box em destaque com o tradicional "erramos", para sinalizar, na versão corrigida, que a falha foi reparada.

Pedido de informação	QUANTIDADE	%
Outros conteúdos	2	50,0%
Conteúdo jornalístico	1	25,0%
Marketing e negócios	1	25,0%
TOTAL	4	100%

Sugestão	QUANTIDADE	%
Conteúdo	1	100,0%
TOTAL	1	100%

Agência Brasil

Resumo geral do desempenho no Twitter em **Setembro/2018**
@agenciabrasil

Posts Realizados

1.969

Seguidores

123 mil

Impressões*

3,6 milhões

Visitas ao perfil

20,3 mil

Novos Seguidores

885

* Número de vezes em que os usuários visualizaram tweets do perfil. Atesta sobre o alcance/resultados do trabalho realizado no período.

Tweet de Destaque rendeu 56,6 mil

impressões

UFRJ: Incêndio no Rio é a maior tragédia museológica do país bit.ly/2MJZ3x1 

Tânia Rêgo/Agência Brasil

#LutoMuseuNacional

pic.twitter.com/ae6ilVRzPR



10 115 349

Menção de destaque rendeu 125 interações



Suplemento PE

@suplementope - 26 de set

A literatura de cordel é Patrimônio Cultural Imaterial do Brasil! Reconhecimento tardio, mas justo. + detalhes na matéria da @agenciabrasil

agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/...
pic.twitter.com/D5YZCkwjcn



24 65



