

RELATÓRIO DA OUVIDORIA

Janeiro/2020

Ouvidora

Christiane Samarco

Ouvidores adjuntos

Ana Cristina Santos

Jayme Vasconcellos

Talita Cavalcante

Atendimento, Monitoramento e Gestão da Informação

Carlos Genildo

Daniel Teixeira

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Juan Martel (Coordenador)

Tiago Martins

Comunicação

Lícia Marques

Wêdson França

Secretária

Sandra Scheiner

Análises do Ombudsman

A palavra do ano é “personalização”	5
Ranking da EBC: DIJOR é a mais demandada e mais ágil nas respostas.....	6
Novo status para a Rede Nacional de Rádio.....	7
CES 2020: rádio é o maior meio de alcance de massa.....	8
“EBC no Ar” personaliza programas e faz de profissionais personagens.....	9
Ouvidoria no ar.....	10
É a EBC voltada para a atividade fim.....	11
Renovação da TV Brasil: + 300% de investimento em conteúdos.....	12
EBC no ranking das empresas de comunicação mais premiadas da história	13
EBC na Operação Antártica.....	14
Heroísmo no continente gelado	14
Missão dada é missão cumprida	15
Equipe multimídia da DIJOR.....	16
TV Brasil no Google.....	16
Antártica ou Antártida: Agência Brasil explica	17
Rádios aumentam alcance do conteúdo.....	17
Menção Honrosa.....	18
Coronavírus multiplica notícias nos veículos EBC.....	19
Recomendação atendida e leitor bem-informado	20
Parceria com a Rádio França dinamiza cobertura	21
TV impulsiona noticiário sobre o vírus.....	21
Prestação de serviço divulgando notas do Enem	22
Militares no serviço público: Veículos EBC destacam o assunto	23
Atendimento da EBC a serviço do cidadão	24

Brumadinho: Um ano da tragédia em MG	25
Observações do Ombudsman.....	26
Serviço na divulgação dos estragos das chuvas	27
Conteúdo diferenciado da Nacional agrada ouvinte.....	27
Cadê os alertas climáticos?.....	28
Movimento caipira	29
Ctrl C + Ctrl V	30
Leitor parceiro alerta sobre republicação de conteúdo	31
Top 10: Médias de audiência da TV Brasil em janeiro/2020	32
Copa Santiago de Futebol Juvenil: Gol de placa da TV Brasil	33
Gol contra: Jogo não é transmitido e torcedores reclamam	34
Noite de autógrafos: Apresentador do <i>Fique Ligado</i> lança livro em Brasília.....	35
Faltou atenção 1.....	36
Faltou atenção 2.....	36
Faltou atenção 3.....	36
Equívoco escrito e falado	37
Justa ressalva: sistema duplica conteúdos no site das rádios.....	37
Curso de SEO para editores da Agência e do Portal EBC.....	38

Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento	39
Plataformas Web	40
AGÊNCIA BRASIL.....	40
PORTAL EBC.....	43
Rádios EBC	45
TV Brasil	50
Gestão EBC	55

▶ Análises do Ombudsman

2020

A palavra do ano é “personalização”

Representante de mais de 25 mil marcas e responsável por meio trilhão de dólares por ano em anúncios – e por isso mesmo, sempre atenta ao que passa pela cabeça de ouvintes, telespectadores e consumidores da mídia em geral, a Associação Nacional dos Anunciantes dos Estados Unidos elegeu “personalização” como palavra chave do sucesso da comunicação em 2020.

Em anos anteriores, as palavras-síntese tiveram natureza bem diversa, ligadas à tecnologia ou à própria marca. Em 2018, foi o “propósito de marca”; em 2017, “inteligência artificial”; em 2016, “transparência” e, em 2015, “conteúdo”. É a primeira vez que o foco recai no consumidor e sua expectativa de ser atendido como um indivíduo. Pessoas querem ser identificadas como únicas antes mesmo de serem atendidas. E todas querem o chamado tratamento VIP, de “very important person”.

No comando, portanto, a audiência. Nossos veículos deverão estar, a cada dia, mais atentos aos anseios do público, que se expressa tanto por meio dos dados de audiência recolhidos pelo Ibope no Distrito Federal, Rio de Janeiro e São Paulo, quanto via mensagens dirigidas à Central do Ouvinte e à **Ouvidoria**.

O certo é que a palavra do ano demanda dos gestores – que determinam o rumo dos veículos **EBC**, e desta **Ouvidoria** – que recebe e encaminha as contribuições do cidadão, mais atenção e atendimento personalizado aos que se dirigem à empresa para sugerir, elogiar, criticar, denunciar ou propor simplificação em processos envolvidos na oferta de algum serviço.

No caso específico da **Ouvidoria**, as demandas têm sido crescentes, a cada ano. E a prova de que o público está cada vez mais exigente no que se refere à eficácia deste canal de comunicação com a **EBC** é que ele registra sua satisfação com a resposta ágil e de qualidade, até mesmo quando o motivo da mensagem é uma reclamação. E faz questão de dar seu retorno quanto à eficiência no atendimento. A demanda e a resposta aconteceram na mesma data. Dois dias depois, a **Ouvidoria** recebeu o elogio.

Processo nº 00112.002430/2019-17

*“A matéria **Selo Arte vai beneficiar 170 mil produtores de queijos artesanais** informa que ‘o decreto promulga a Lei 13.680, sancionada no ano passado (...)’. Acontece que decretos não promulgam as leis, mas regulamentam. É um erro muito grave! Sugiro que tenham mais cuidado no uso dos conceitos.”*

Resposta

“Informamos que a matéria foi alterada de acordo com o texto do Decreto nº 9.918, de 18 de julho de 2019, que regulamenta o Artigo 10-A da Lei nº 1.283. Sua manifestação é importante para a qualidade dos serviços da EBC. Agradecemos o contato!”

Processo nº 00112.002450/2019-98

“Em relação ao protocolo 00112.002430/2019-17, fiquei surpresa com o rápido e eficaz atendimento. Obrigada!”



Ranking da EBC

DIJOR é a mais demandada e mais ágil nas respostas

A **Diretoria de Jornalismo** lidera o ranking interno de agilidade no envio das respostas às mensagens do cidadão que chegam à **Ouvidoria**. A equipe de interlocutores da DIJOR revelou-se muito eficiente tanto no prazo quanto na qualidade das respostas, e merece destaque sobretudo porque, entre todas as diretorias da **EBC**, a de Jornalismo é, disparado, a mais demandada pelo público dos veículos.

Exatos 67% do total de demandas do cidadão recebidas ao longo do segundo semestre de 2019 foram dirigidos à DIJOR. A média geral de dias consumidos para a finalização dos processos referentes às manifestações do público à DIJOR é de 5,3 dias.

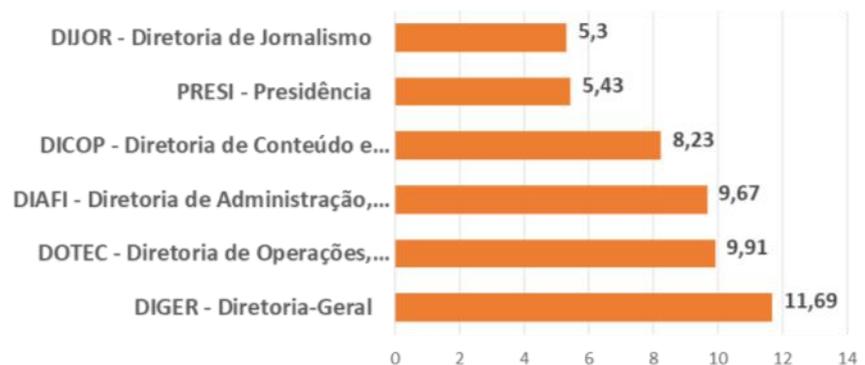
A agilidade dos interlocutores do jornalismo é acompanhada bem de perto pela **Presidência da EBC**, que também entrega suas respostas na média de cinco dias e algumas horas. Vale destacar também a DICOP, que ocupa o segundo lugar em quantidade de manifestações e o terceiro no prazo de resposta: oito dias.

No segundo semestre de 2019, os cidadãos que se dirigiram à DOTEC e à DIAFI levaram um pouco mais de nove dias para verem suas demandas respondidas, mas a média sempre foi inferior a dez dias. Um bom prazo, dada a complexidade de demandas relacionadas a processos de compra e questões que envolvem engenharia e operações. Compreende-se, também, que a **Diretoria-Geral** precise de um pouco mais de tempo para entregar as respostas, considerando que, na maioria das vezes, as demandas a ela dirigidas envolvem mais de uma área e, portanto, consultas para recolher dados.

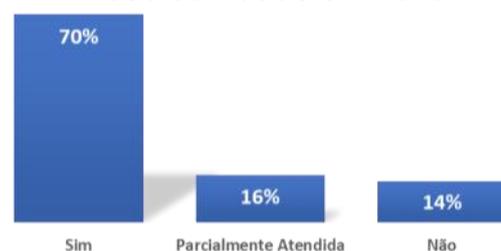
A Coordenação de Atendimento e Monitoramento da **Ouvidoria** realiza um trabalho de excelência para garantir que a rapidez das áreas no diálogo com o cidadão não se perca nas rotinas operacionais do próprio sistema de Ouvidorias da Administração Pública Federal. No prazo médio de 24 horas, a partir da chegada da resposta da área à **Ouvidoria**, o cidadão recebe o retorno de sua demanda pelo sistema Fala.BR da Controladoria-Geral da União (CGU).

Respostas completas em prazos recordes são o motivo da declarada satisfação do cidadão com o atendimento recebido da **Ouvidoria da EBC**. Agora, estamos todos desafiados a imprimir no diálogo com o público o toque de personalização, que traduz o maior anseio dos consumidores de mídia em 2020, para que possamos, no mínimo, repetir a resolutividade aferida no atendimento às demandas de 2019.

Prazo de respostas (em dias) - 2º Semestre de 2019



Resolutividade em 2019



Novo status para a Rede Nacional de Rádio



A Rede Nacional de Comunicação Pública de Rádio inicia 2020 em um novo patamar de importância dentro do conglomerado **EBC**. Depois de sair do zero e formalizar 11 parcerias em menos de um ano, a **EBC** ganha força não apenas como geradora de conteúdo, mas também como cabeça de uma rede de rádios que será ampliada ao longo de 2020. Isto aumenta a presença dos produtos das emissoras das marcas **MEC** e **Nacional** em todas as regiões do Brasil.

Nº	REGIÃO	CIDADE/ESTADO	INSTITUIÇÃO	EMISSORA
1	NORTE	Macapá / AP	Universidade Federal do Amapá - UNIFAP	Rádio Universitária FM
2		Manaus / AM	Marinha do Brasil	Rádio Marinha - Manaus
3		Palmas / TO	Universidade Federal do Tocantins - UFT	Rádio UFT FM 96,9
4		Tabatinga / AM	EBC	Rádio Nacional do Alto Solimões - 96,1 FM (emissora própria)
5	NORDESTE	Aracaju / SE	Universidade Federal de Sergipe - UFS	Rádio UFS FM
6		Natal / RN	Marinha do Brasil	Rádio Marinha - Natal
7		Teresina / PI	Universidade Federal do Piauí - UFPI	Rádio UFPI 96,7
8	CENTRO-OESTE	Brasília / DF	EBC	Rádio Nacional FM (emissora própria)
9		Campo Grande / MS	Universidade Federal do Piauí - UFPI	Rádio UFMS 99,9
10		Corumbá / MS	Marinha do Brasil	Rádio Marinha - Corumbá
11		Sobradinho / DF	Força Aérea Brasileira	Rádio Força Aérea - Brasília
12	SUDESTE	Rio de Janeiro / RJ	EBC	Rádio MEC FM (emissora própria)
13		São Pedro da Aldeia / RJ	Marinha do Brasil	Rádio Marinha - São Pedro da Aldeia
14	SUL	Santa Maria / RS	Universidade Federal de Santa Maria - UFSM	Unifm 107,9

“A **EBC** passou a ter um olhar diferenciado para a Rede Nacional de Comunicação Pública de Rádio, que agora tem a mesma importância que a rede da TV. E esse ganho foi enorme!”, atesta a diretora de Jornalismo, Sirlei Batista.

Na mesma linha, o Diretor-Geral Roni Baksys afirma que, neste 2020, o conjunto da empresa estará atento às rádios, plataforma estratégica na comunicação pública e de governo, que será tratada como prioridade da **EBC** ao longo dos próximos meses. “Uma das diretrizes para este ano é manter o nível de investimento, ampliando recursos para o projeto Alcance de Rádios”, explica o Diretor-Geral. Segundo ele, o plano de investimentos da empresa inclui a compra de novos transmissores para as rádios. “O rádio é um veículo extremamente importante e estratégico não apenas para a EBC, mas para o país como um todo”, completa Roni.

Já está marcado para os dias 3 e 4 de março o primeiro encontro conjunto das Redes de Comunicação Pública de Rádio e de TV. A meta traçada no Plano Plurianual (PPA) é idêntica para rádio e televisão: presença da **TV Brasil** e de pelo menos uma rádio FM da **EBC** nas 27 capitais, até 2023.

CES 2020: rádio é o maior meio de alcance de massa

Considerada a maior feira de tecnologia do mundo, a CES 2020 aconteceu em Las Vegas (EUA) em janeiro. O evento teve a participação de quase 5.000 expositores, com público de cerca de 100.000 visitantes de 160 países. O setor movimentava aproximadamente 400 bilhões de dólares/ano.

O evento, como é de costume, trouxe novidades para diferentes áreas do mercado de consumo. Teve de tudo um pouco: IoT (internet das coisas, na sigla em Inglês), robótica, realidade virtual, indústria 4.0, carros voadores, tecnologia 5G, criptomoedas e até hambúrgueres de carne vegetal.

No meio de tanta tecnologia de ponta, algo que surgiu em 1896, inventado pelo físico italiano Guglielmo Marconi, chamou a atenção: o rádio.

A CES tem um estúdio onde profissionais de veículos de comunicação são entrevistados. Uma das convidadas foi Gayle Troberman, vice-presidente executiva e responsável pelo marketing da iHeart Media – empresa que congrega 859 estações de rádio AM e FM nos Estados Unidos. Para a executiva, o que mantém o rádio tão relevante e próximo das pessoas pode se resumir em uma palavra: companhia. “A sensação de companhia é indescritível, autêntica e cria um relacionamento vivo e humano”, afirmou ela. O que está nas entrelinhas do que disse a executiva é, novamente, o conceito de personalização na mídia, como desejo do público. Nada mais personalizado e atual como a conversa dos profissionais de rádio com seus ouvintes.



Foto: Wu Xiaoling/Xinhua



As mensagens direcionadas às **Rádios EBC** são exemplos claros do que foi dito pela profissional norte-americana. Nas demandas que chegam via **Ouidoria**, o relacionamento entre ouvinte e emissora é algo que chama a atenção. É o que mostra esse elogio à qualidade da programação da **Rádio MEC**.

Processo nº 00112.000029/2020-86

*“Sou ouvinte da rádio **MEC AM/FM** há mais de meio século, e quero elogiar toda a grade de programação, incluindo produtores e locutores do Rio de Janeiro. Torço para que o governo não interfira, alugue, venda ou tire do ar as **Rádios MEC** e **Nacional**. Os programas **Áurea Música**, **Som Infinito**, **Clássicos do Ouvinte**, **Antena MEC FM** (de altíssimo nível), enfim, praticamente toda grade da **EBC**, inclusive a **Nacional Rio** - com todo seu acervo, não podem mudar de padrão. A **MEC FM Rio**, em minha visão, é uma das melhores entre as poucas rádios clássicas do mundo que eu conheço.”*

“EBC no Ar” personaliza programas e faz de profissionais personagens

Grande acerto da **TV Brasil** na virada para 2020, o **EBC no Ar** aponta para o futuro ao aproximar do público os diversos veículos. Apresentando-se como cartão de visitas da nova empresa que nasceu com cara de conglomerado, o programa é feito por pessoas empenhadas em falar diretamente com cada telespectador. Bem no modelo de atendimento personalizado – e nada comercial – que a associação norte-americana identificou como maior anseio do consumidor da mídia em 2020. Ao mostrar ao público o bastidor da produção dos conteúdos **EBC** nas **rádios**, na **TV**, na **Agência Brasil** e na **web**, levando à tela aqueles que fazem a empresa acontecer, a atração revela o empenho e a seriedade dos profissionais, contribuindo para a credibilidade dos produtos e serviços ofertados.



A iniciativa foi reconhecida pela publicação especializada **Jornalistas & Cia**. A edição 1.241 do jornal eletrônico – que é enviado para milhares de jornalistas em todo o país – trouxe duas notas sobre o programa **EBC no Ar**. Uma falou da atração em si, e outra de um quadro do programa, que mostrou o encontro de dois dos maiores cartunistas/desenhistas do Brasil: Ziraldo e Maurício de Sousa.

Ouvidoria no ar

No dia 14 de janeiro, foi a vez de a **Ouvidoria** comparecer ao *EBC no Ar* para falar do trabalho no fortalecimento da ponte de comunicação com o cidadão, estimulando a participação social e cumprindo seu papel de trazer a sociedade mais para perto e para dentro de uma empresa pública. A apresentadora Priscila Rangel recebeu a ouvidora, Christiane Samarco, para contar como são produzidos os Relatórios de Ouvidoria. Este documento mensal, apresentado no formato de revista eletrônica, traz as contribuições do cidadão e as análises da programação e dos conteúdos dos veículos **EBC** em suas várias plataformas, como contribuição para melhorar os produtos da Casa.



Em meia hora de programa, o público da **TV Brasil** foi informado da existência de uma plataforma de Ouvidorias da Administração Pública Federal, onde a **EBC** apareceu como empresa campeã de elogios em 2019, graças à parceria bem-sucedida entre a gestão e a **Ouvidoria**, que primam pelo bom atendimento ao cidadão a partir da oferta de produtos e serviços de qualidade. A **Ouvidoria** da única emissora de TV brasileira que apresenta um jornal na Língua Brasileira de Sinais (Libras) também informou que tem um canal exclusivo para atender ao público de 11 milhões de brasileiros surdos, com um número de WhatsApp para receber e responder mensagens de vídeo em Libras.

Foi uma excelente oportunidade para a **EBC** informar, em horário nobre, que não apenas está aberta ao diálogo com o cidadão, como respeita e leva em consideração a opinião do público.



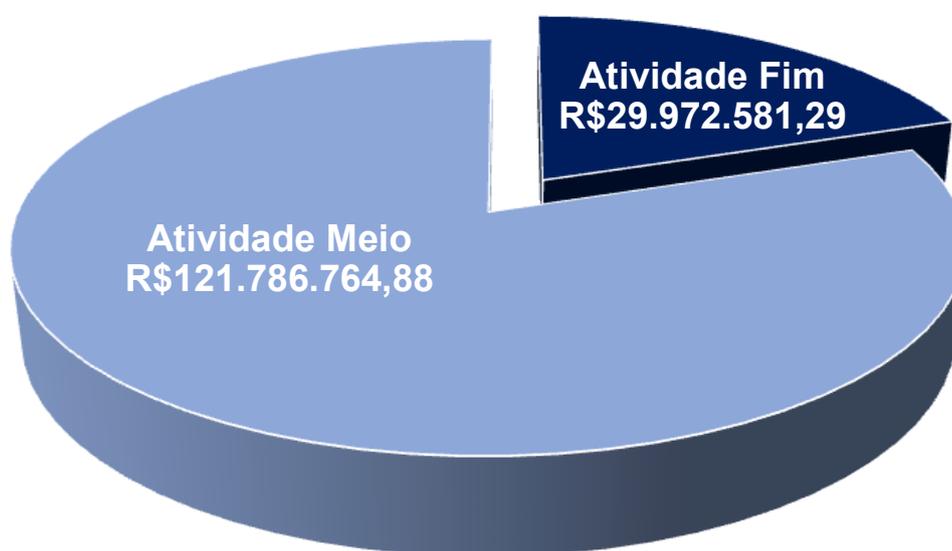
É a EBC voltada para a atividade fim

A **EBC** vai perseguir, neste 2020, o novo perfil de gastos implantado no ano passado. A mudança foi implementada para atender ao critério de priorizar a atividade fim que, em se tratando de uma empresa de comunicação, é a entrega à sociedade de conteúdos informativos, de utilidade pública, culturais e de entretenimento.

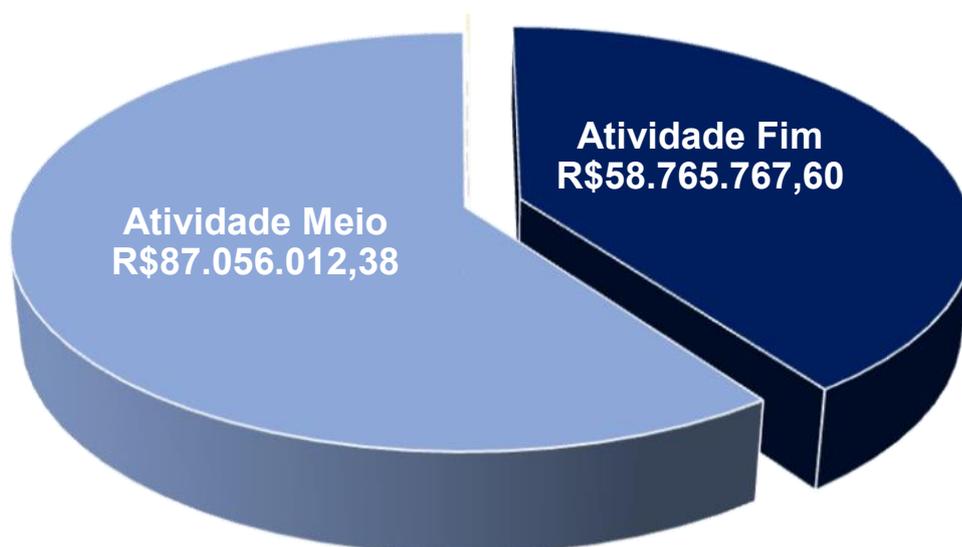
Segundo o Diretor-Geral da EBC, Roni Baksys, a ordem é não privilegiar a atividade meio, em detrimento de uma atividade fim que possa ser executada.

Gastos por Atividade

2018



2019



Renovação da TV Brasil: + 300% de investimento em conteúdos

Foi o trabalho realizado ao longo de 2019 que criou as condições necessárias para a renovação da grade de programação da **TV Brasil** este ano, trazendo novas atrações e, assim, atendendo algumas solicitações do público que se comunicou com a **Ouidoria**. Já dentro do novo perfil de gastos, a gestão aumentou em 300% os recursos destinados à compra de conteúdos no ano passado, no comparativo com 2018. Isto, ao mesmo tempo em que a empresa reduziu despesas com pessoal, material de consumo, transporte, imóveis, manutenção predial, limpeza, telefonia e pagamento de taxas nas praças de Brasília, Rio de Janeiro e São Paulo.



“Fizemos a aquisição de 670 horas inéditas e mais de 130 filmes ou séries. Isso nos permitirá renovar a grade de programação da **TV Brasil** e trazer bons resultados na audiência”, explica o Diretor-Geral. Além disso, foram investidos 20 milhões de reais em equipamentos de tecnologia da informação e alcance de televisão.

A compra de novas temporadas de atrações que já foram exibidas na tela da **TV Brasil** está sendo definida a partir de um estudo do comportamento da audiência daqueles programas. Uma boa notícia para o público que sente saudades de algum conteúdo e envia mensagens à **Ouidoria**, sugerindo a volta à tela da TV.



Processo 00112.000281/2020-95

“Minha filha de 7 anos é fã da TV Brasil Animada e ela está sentindo falta de alguns desenhos que costumavam passar, por exemplo: Peixonauta e Guilhermina e Candelário. Há possibilidade de voltar com esses desenhos?”



Na lista de novidades que irão estreiar ou voltar à **TV Brasil**, de olho nos números do Ibope para alcançar melhores resultados, estão algumas animações como o *Peixonauta*, citado na manifestação acima. E vêm aí novos episódios do *Show da Luna*, de *Os Cupins* e filmes, como o *Menino Maluquinho 1 e 2*.



Fora da faixa da *TV Brasil Animada*, o público adulto também será contemplado. Ainda previstas para este ano, cinco temporadas do *Brasil Visto de Cima* e as estreias da série *Vigilante Rodoviário* e do filme *Origens do Futebol*, que conta a história do esporte no Brasil.

Entre as diretrizes estabelecidas para 2020, estão a aquisição preferencial de conteúdos nacionais para televisão; a manutenção do nível de investimento, ampliando os recursos para o projeto Alcance de Rádio; o corte de gastos com atividades-meio como imóveis e transporte.



EBC no ranking das empresas de comunicação mais premiadas da história



O portal Jornalistas & Cia, especializado em notícias sobre mídia e comunicação, publica anualmente – desde 2011 – um ranking com os veículos de imprensa mais premiados. A **EBC** figura continuamente no levantamento. Em 2019, a **Empresa Brasil de Comunicação** aparece em *sétimo lugar* na categoria *+Premiado Grupo de Comunicação do Ano*, com sete premiações recebidas pela **TV Brasil**, pela **Agência Brasil**, pela **Rádio Nacional** e pelas **Rádios EBC**.

Em outros desdobramentos do ranking, os **veículos e profissionais EBC** também estão em destaque. Na categoria *+Premiados Veículos de 2019*, a **TV Brasil** figura em 17°. Quando o recorte é feito por região, a emissora fica em *terceiro no Centro-Oeste*. Ainda considerando o ano de 2019, as profissionais **Ana Graziela Aguiar**, **Gracielly Bittencourt**, **Mariana Jungmann** e **Mariana Tokarnia** ocupam juntas, na lista de *+Premiados Jornalistas*, a 19ª posição.

Os *+Premiados Veículos da História* também foram divulgados. A **TV Brasil** aparece em 34°, em um ranking com mais de 100 emissoras de rádio e TV, portais, agências de notícias, jornais e revistas impressos e on-line. Na região *Centro-Oeste*, a **TV Brasil** aparece em *segundo lugar* no histórico da premiação. E quando esses dados são computados por plataforma, a **Agência Brasil** está em *quinto*, a **TV Brasil** em *oitavo*, e a **Rádio Nacional** em *nono lugar* entre os *+Premiados Veículos da História*.

Receber o reconhecimento pelo trabalho prestado e pelo serviço oferecido é sempre bom. Os prêmios que os **veículos EBC** recebem comprovam que os conteúdos ofertados agradam e cumprem o papel de informar, com qualidade, o cidadão. Notícias precisas e transmitidas com agilidade são fundamentais em qualquer empresa de comunicação. Conteúdo aprofundado e relevante também. A **EBC** tem tudo isso. E muito mais.

tv **Brasil**
 Agência **Brasil**
 Rádio **Nacional**



EBC na Operação Antártica



Foto: Maurício de Almeida/EBC

A Estação Antártica Comandante Ferraz, base brasileira na Antártica, começou a operar em 1984. Em 2012, um incêndio de grandes proporções atingiu o complexo, destruindo 70% das instalações e causando a morte de dois militares.

Desde então, o governo federal investiu cerca de 100 milhões de dólares na obra de reconstrução da base. O novo complexo ocupa uma área de 4,5 mil metros quadrados e pode abrigar 64 pessoas, segundo a Marinha. O centro de pesquisas tem 17 laboratórios com equipamentos entre os mais avançados do mundo. No local, cientistas podem realizar estudos nas áreas de biologia, oceanografia, glaciologia, meteorologia e antropologia.

A reinauguração da base brasileira foi mais do que notícia nos **Veículos EBC**. Recebeu cobertura especial da **Agência Brasil**, da **Rádio Nacional** e da **TV Brasil**.

Heroísmo no continente gelado

Em 2019, a Marinha do Brasil fez uma consulta à **EBC**: seria possível transmitir ao vivo a cerimônia de inauguração das novas instalações da Estação Antártica Comandante Ferraz? A resposta foi: SIM!



Foto: Allan Arrais/Agência Brasil

A partir daí, a **Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia** começou o planejamento. Além de diversas reuniões, uma viagem de reconhecimento foi realizada, ainda em novembro de 2019. Os profissionais da empresa, em parceria com os militares, visitaram o canteiro de obras e puderam ver de perto o tamanho do desafio climático, logístico e técnico-operacional.

No total, fizemos chegar 814 quilos de equipamentos à Antártica. Alguns, desenvolvidos pelo nosso corpo técnico como um sistema automatizado para operar câmeras remotamente. Todo o material foi duplicado e, em alguns casos, triplicado para o caso de emergência. Afinal, não há peças de reposição na Antártica. Tudo embarcou de Brasília para o Rio de Janeiro em dezembro de 2019. A carga seguiu para o Chile e, em seguida, para o continente gelado.

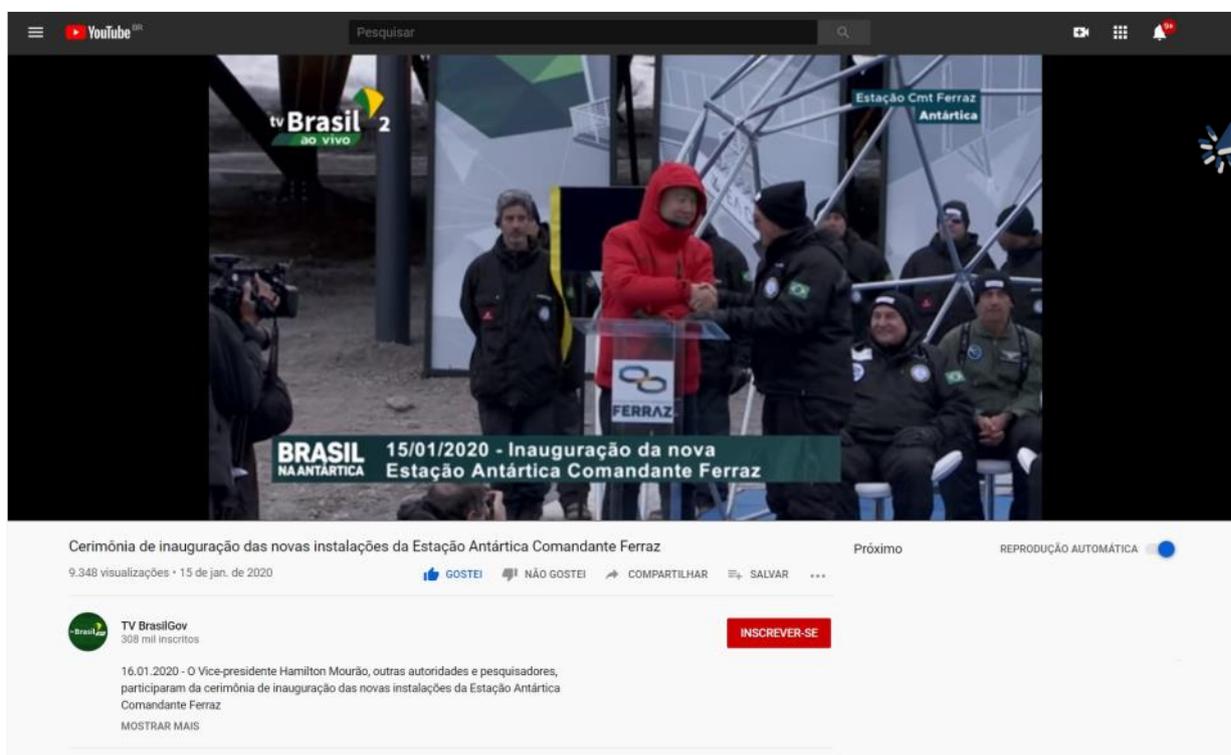
A equipe inicial da **EBC** teria 12 pessoas, antes dos cortes. Ao final, seriam três da DIJOR (repórter, cinegrafista e auxiliar) e cinco da DOTEK. No Chile, porém, o time se dividiu por questões logísticas. Parte seguiu em uma embarcação da Marinha do Brasil, e parte ficou para ir de avião. Mas como toda a atividade humana está sujeita aos rigores do clima da Patagônia, a aeronave não conseguiu pousar e a única janela de oportunidade para aterrissar com bom tempo acabou reservada ao voo das autoridades. Conclusão: dois dos técnicos da DOTEK foram deixados para trás e a equipe operacional que teria 12 pessoas ficou reduzida a três.

Bill Yunoki (gerente de operações de TV - DF/SP), Rogério Fagundes (coordenador de engenharia de sistemas) e Edilson Ribeiro (operador de câmera) foram os que conseguiram chegar. Os três, sozinhos, foram responsáveis por toda a montagem, testes e operação de quase uma tonelada de equipamentos.

Missão dada é missão cumprida

A **EBC** em Brasília recebeu – e distribuiu para as emissoras – seis sinais transmitidos da Antártica, incluindo os de duas câmeras robóticas. A cerimônia de inauguração ocorreu em uma área externa da base. Foi transmitida ao vivo com a presença do vice-presidente da República, Hamilton Mourão, além de ministros e comandantes militares. Nosso pessoal também transmitiu, da parte interna da estação, uma solenidade do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, e uma entrevista coletiva das autoridades presentes.

Após o término das transmissões, a desmontagem teve que ser imediata, pois a equipe precisava voltar – de navio – poucas horas depois. Ou seja, quilômetros de cabos congelados foram enrolados, quilos de material sensível (câmeras e lentes, por exemplo) foram guardados, centenas de caixas tiveram que ser lacradas.



YouTube interface showing a video titled "Cerimônia de inauguração das novas instalações da Estação Antártica Comandante Ferraz". The video is from TV BrasilGov and has 9,348 views as of January 15, 2020. The video content shows a man in a red jacket speaking at a podium with the "FERRAZ" logo, surrounded by other people in winter gear at the station. The video is labeled "BRASIL NA ANTÁRTICA" and "15/01/2020 - Inauguração da nova Estação Antártica Comandante Ferraz".

“Foi a missão mais complicada em toda a minha vida na **EBC**, não apenas pela equipe reduzida, mas pela logística, pela travessia no navio, pelas más condições de meteorologia. Mas tudo valeu, o resultado foi superpositivo para a **EBC**”, resume o gerente de operações de TV, Bill Yunoki.

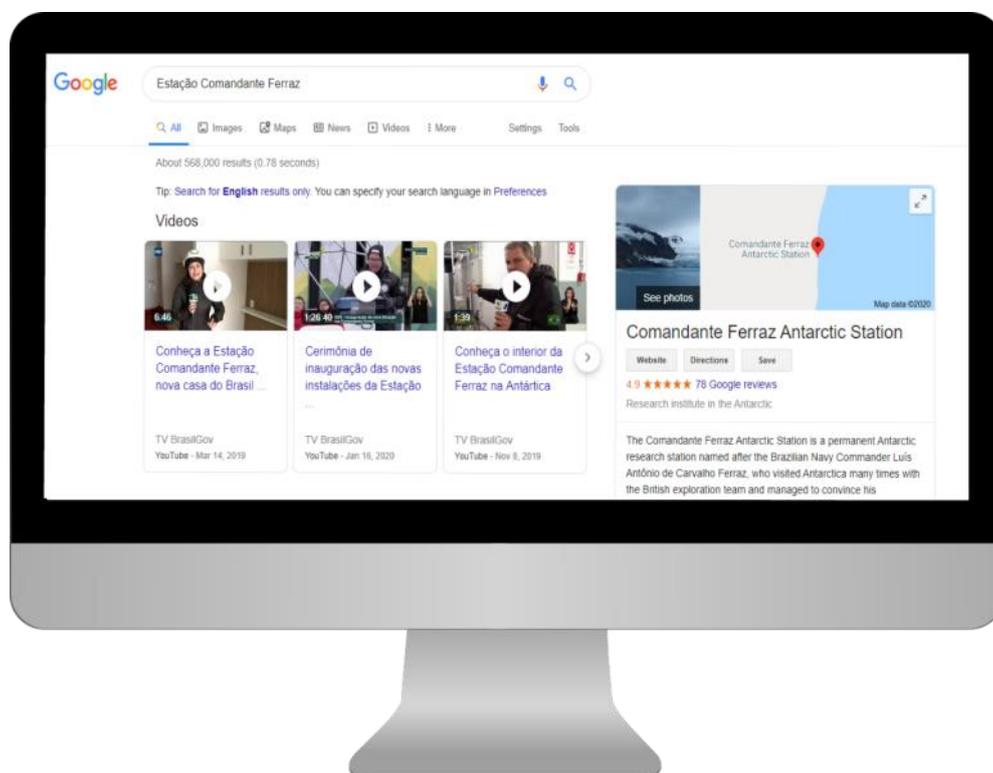
Equipe multimídia da DIJOR

A transmissão ao vivo da cerimônia de inauguração da base brasileira na Antártica foi o ponto alto do trabalho da **EBC** no local. Mas além disso, a equipe de jornalismo produziu material para todos os **Veículos EBC**. O *Repórter Brasil* exibiu uma série especial sobre o Brasil na Antártica, além das reportagens factuais sobre a base. O *Governo Agora* trouxe várias participações do repórter Maurício de Almeida, que também gravou vídeos para as redes sociais da empresa, escreveu para a **Agência Brasil** e entrou ao vivo na **Rádio Nacional**.

Apesar do apoio logístico da Marinha, enviar uma equipe de jornalismo para a Antártica é um evento oneroso para qualquer emissora de TV. Otimizar a viagem, com a produção de conteúdo para as diferentes plataformas do conglomerado **EBC** é uma decisão acertada, que reduz custo, uniformiza a cobertura e informa telespectadores, leitores e ouvintes de maneira igual.



TV Brasil no Google



Ao pesquisar o termo “Estação Comandante Ferraz” no Google, três vídeos da **TV Brasil** aparecem no topo da primeira página. Isso comprova a excelência do trabalho da equipe na aplicação de técnicas de otimização de conteúdos para sistemas de busca, com o objetivo de aumentar a audiência e os acessos. No total, quase 30 mil visualizações.

Antártica ou Antártida: Agência Brasil explica

Na **Agência Brasil**, a reinauguração da estação foi tema de oito matérias, que totalizaram 12.407 visualizações. Reunidos, principalmente, em duas tags – **Antártica** e **Estação Comandante Ferraz** –, os textos mostram desde o trajeto a bordo do navio Almirante Maximiano até a cerimônia de reabertura da Estação Antártica Comandante Ferraz, com a participação do vice-presidente da República, Hamilton Mourão.

Parte das matérias leva a assinatura do repórter da **TV Brasil** Mauricio de Almeida, que narrou detalhes do dia a dia no navio. Vídeos e fotos do jornalista ilustraram a cobertura na web. Áudios da **Rádio Nacional** também enriqueceram as reportagens.

O leitor que acompanhou o assunto pela **Agência Brasil** ficou intrigado com a grafia de Antártica. Ele recorreu à **Ouvidoria** para manifestar sua opinião.

Processo nº 00112.000148/2020-39

“O nome é Antártida e não Antártica, que é cerveja.”

Resposta

*“Prezado leitor, as duas formas são aceitas na língua portuguesa. A **Agência Brasil** usa a grafia ‘Antártica’ – também utilizada pelo **Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações** (MCTIC) e pela **Marinha do Brasil**.”*

Como bem respondeu a **Agência Brasil**, tanto a forma Antártica quanto Antártida estão corretas. Até meados da década de 1970, a grafia Antártida era a única aceita para se referir ao continente gelado que fica no Polo Sul. Mas, com o passar dos anos, os principais geógrafos acadêmicos passaram a usar a palavra Antártica em suas obras. Uma das principais explicações é que Antártica decorre do latim *antarticu*, originária do grego *antarktikós*, que significa “lado oposto ao Ártico”.

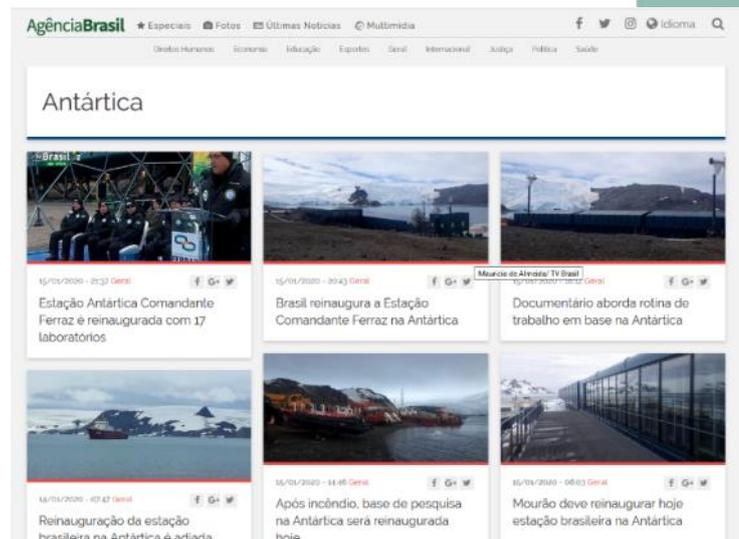
Rádios aumentam alcance do conteúdo



Foto: Allan Arrais/Agência Brasil

A **Rede Nacional de Rádios** acompanhou a cobertura da reinauguração da Estação Brasileira na Antártica feita pela **TV Brasil**. Além disso, a **Rádio Nacional** também noticiou o assunto. O *Revista Brasil*, por exemplo, entrevistou o contra-almirante Sérgio Guida, gerente do Programa Antártico Brasileiro.

O repórter Mauricio de Almeida colaborou com as rádios. Entrou ao vivo, diversas vezes, nos noticiários *Repórter Nacional* e *Nacional Informa*, e gravou matérias que foram bem aproveitadas pelos editores e produtores, contando os bastidores da viagem, falando da importância da estação para o Brasil e detalhando o **trabalho dos pesquisadores** brasileiros na Antártica.



Menção Honrosa

Todos os envolvidos na Missão Antártica da **EBC** estão de parabéns. Mas os profissionais da linha de frente da DOTEC e da DIJOR merecem todo o reconhecimento da empresa e desta **Ouvidoria**, pois receberam uma dura missão e, literalmente, deixaram o nome da **EBC** para sempre no continente antártico.

Equipe DOTEC

BILL YUNOKI - gerente de operações de TV (DF/SP)

ROGÉRIO FAGUNDES - coordenador de engenharia de sistemas

EDILSON Ribeiro - operador de câmera

Equipe DIJOR

MAURICIO DE ALMEIDA - repórter

EUSEBIO GOMES DE LIMA - repórter cinematográfico

FELIPE MESSINA - auxiliar operacional



Fotos: Maurício de Almeida/EBC

Coronavírus multiplica notícias nos veículos EBC

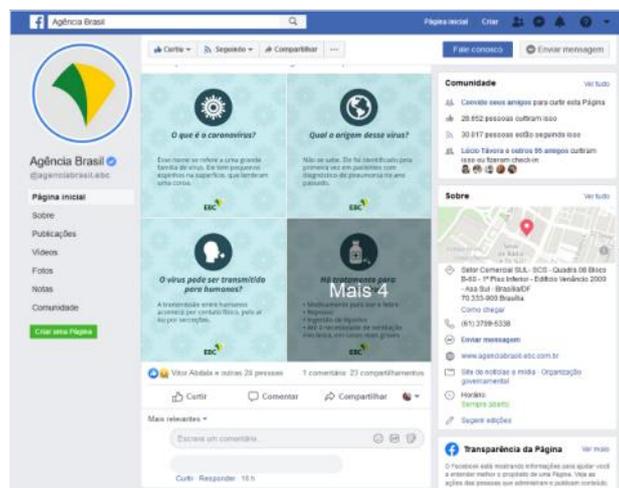
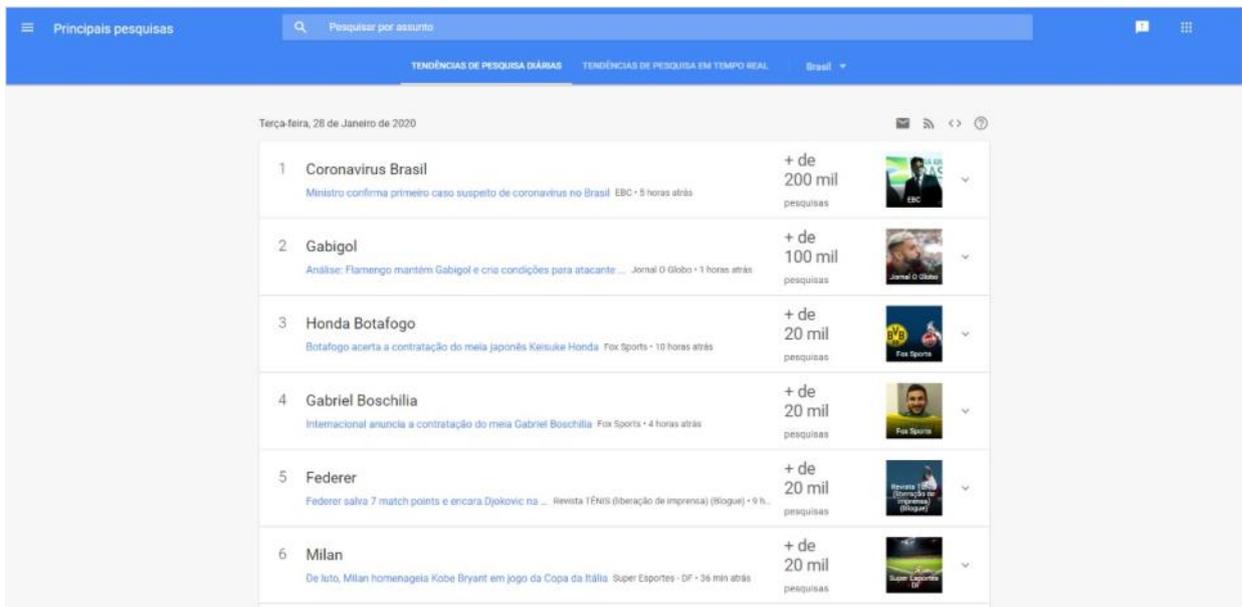
Nos últimos dez dias de janeiro, os **Veículos EBC** divulgaram informações, alertas, entrevistas e reportagens para seus telespectadores, ouvintes e internautas interessados em acompanhar a evolução do coronavírus, que se espalha rapidamente da China para o resto do mundo. São dezenas de conteúdos disponibilizados nas várias plataformas sobre as medidas adotadas pelo Brasil e outros países na prevenção e combate ao coronavírus.

E para quem quer saber mais, tirar uma dúvida ou apenas rever alguma matéria sobre o tema, toda a produção jornalística da **EBC** está permanentemente disponível na tag page [Coronavírus](#).

Na **Agência Brasil**, cerca de 50 matérias trataram do tema. Uma das principais foi um “entenda” sobre o coronavírus. O texto [Agência Brasil esclarece dúvidas sobre o coronavírus](#) traz sete perguntas e respostas, além de um vídeo da **TV Brasil**, com a entrevista do diretor do Departamento de Imunizações e Doenças Transmissíveis do Ministério da Saúde, Júlio Croda. Dois aspectos chamam a atenção na matéria: faltou informar a fonte para a elaboração das respostas e faltou um parágrafo de apresentação do médico Júlio Croda antes do vídeo, na tentativa de impulsionar a matéria no ranking dos sistemas de busca da web.

O acerto na cobertura da **Agência Brasil** veio com o primeiro lugar no ranking de assuntos mais buscados no Google no dia 28 de janeiro, com a matéria [Ministro confirma primeiro caso suspeito de coronavírus no Brasil](#). Foram, ao todo, 47,6 mil visualizações. A troca da expressão “no país” por “no Brasil”, após confirmar no Google Trends qual palavra-chave os internautas estavam usando para buscar o assunto, levou a EBC ao topo. Ponto para a equipe de edição, que está atenta às técnicas de otimização de conteúdo para sistemas de busca.

The screenshot displays the EBC website's search results for the term "coronavirus". The page features a navigation bar with various channels and a search bar. Below the search bar, there are several news cards from different EBC channels, including Agência Brasil, Rádio Nacional, and TV Brasil. The cards contain headlines such as "Mais de 55 milhões de pessoas vivem sob quarentena na China para evitar coronavírus", "Bolsonaro assina projeto de lei que propõe liberar mineração e hidrelétrica em terras indígenas", and "Coronavírus: novo projeto sobre quarentena é aprovado no Senado". A blue arrow icon points to the search results area.



A **Agência Brasil** tratou do assunto também nas redes sociais. No Facebook e Instagram, o veículo listou os principais tópicos relacionados ao coronavírus, por meio de uma sequência de cards.

Recomendação atendida e leitor bem-informado

Outro ponto alto da cobertura da **Agência Brasil** foi a habilitação do painel de breaking news, no dia 30 de janeiro, quando a Organização Mundial da Saúde (OMS) [decretou estado de emergência global](#) devido à disseminação do coronavírus.

Esta iniciativa já foi tema de Recomendação da Ouvidoria no [relatório de março/abril de 2019](#) (p. 15 e 16), para casos em que a matéria ainda está em produção, mas já se tem a confirmação da notícia. Ótima saída para informar, de pronto, o público e alertá-lo de que, em breve, um texto sobre o assunto estará publicado.



Parceria com a Rádio França dinamiza cobertura

Rádios EBC e a **Radioagência Nacional** também se debruçaram no assunto. Repórteres e âncoras das **Rádios Nacional AM Brasília e RJ** e a equipe da Rádio França Internacional (RFI) apresentaram conteúdos gravados e entraram com informações ao vivo nos noticiários – como o *Repórter Nacional* e o *Nacional Informa* – e nos programas *Revista Brasil* e *Tarde Nacional*. Em todos estes espaços, os profissionais das rádios procuraram atualizar e esclarecer o público sobre o assunto abordado em entrevistas com especialistas e chamadas lidas pelos locutores.



A **Radioagência Nacional** também destacou o assunto, com enfoque nas medidas governamentais para prevenir um surto da doença no país e na prestação de serviços, com informações sobre as formas de contaminação. Assim como a **Agência Brasil**, a rádio também trouxe um “saiba mais”, com a matéria [Entenda como é a contaminação pelo coronavírus e suas consequências](#).

TV impulsiona noticiário sobre o vírus

Os telespectadores da **TV Brasil** receberam informações sobre o coronavírus em diversos programas da emissora, com uma cobertura informativa e sem sensacionalismo.

Os espelhos do programa *Brasil em Dia*, que trazem os detalhes das reportagens de cada edição, mostram que o assunto foi recorrente. A informação foi passada para o telespectador em reportagens, *links* ao vivo, sonoras de autoridades e notas atualizadas pelos produtores e editores do programa.

No *Sem Censura*, o médico do Centro de Informação em Saúde para Viajantes da Universidade Federal do Rio de Janeiro, Fernando Martins, e a infectologista Tânia Vergara, presidente da Sociedade de Infectologia do Estado do Rio de Janeiro, conversaram com os apresentadores Vera Barroso e Bruno Barros. Os especialistas esclareceram dúvidas sobre

o coronavírus: formas de transmissão, prevenção, sintomas e tratamentos. Deram ainda orientações para viajantes se protegerem de endemias, falando de vacinas que devem ser tomadas antes de viajar, além de cuidados específicos para cada região.

O *Cenário Econômico* mostrou os impactos do coronavírus nos mercados financeiros. Adalberto Pittotto falou da queda das bolsas de valores pelo mundo e de como o surto da doença pode afetar a economia brasileira e mundial.

O *Governo Agora*, que entra na programação a partir do meio-dia em quatro edições diárias, trouxe atualizações constantes do número de casos suspeitos no Brasil e das ações de prevenção e resposta do Ministério da Saúde.

No *Repórter Brasil*, diversas reportagens mostraram o que é o coronavírus, como a doença está avançando na China e no mundo, e como o Brasil monitora o surto, preparando-se para casos confirmados em território nacional. Além disso, o assunto foi aprofundado com análises do comentarista internacional Moisés Rabinovici, e com a entrevista, em estúdio, do diretor de Imunização de Doenças Transmissíveis do Ministério da Saúde, Júlio Croda, aproveitada na publicação da **Agência Brasil**.

Brasil em Dia										Espelho	
1 ° BLOCO											
Pag. Bloco Retranca Repórter Praça VT Fita Editor Apr. Total											
01	1*	ESCALADA		BSB	00:00:00	09:45:47	maracunha	OK	00:00:37		
02	1*	LINK SP (PROUNI)	RAQUEL SETZ	SP	00:01:15	09:47:24	KARLA	OK	00:01:37		
03	1*	LINK MINISTÉRIO DA SAÚDE (CORONAVÍRUS)	LUCIANA COLLARES	BSB	00:01:00	09:48:46	KARLA	OK	00:01:22		
3.1	1*	(STAND BY) STAND UP ANVISA (CORONAVÍRUS)	MARIANA JUNGSMANN	BSB	00:00:52	09:50:01	KARLA	OK	00:01:15		
04	1*	SONORA MOURÃO CORONAVÍRUS		BSB	00:00:47	09:51:02	maracunha	OK	00:01:01		
05	1*	VT SAÚDE VIAGENS	CLEIDE LOPES	BSB	00:02:36	09:53:55	maracunha	OK	00:02:53		
5.1	1*	NPE SAÚDE VIAGENS		BSB	00:00:00	09:54:08	maracunha	OK	00:00:13		
06	1*	LOC VIVO CHUVAS + SONORA PR AJUDA CHUVAS			00:00:19	09:55:12	KARLA/MARA	OK	00:01:04		
07	1*	VT PARCERIA EMBRAPA INDIA	LUANA	BSB	00:01:04	09:56:37	maracunha	OK	00:01:25		
08	1*	VT CLASSIFICAÇÃO INDICATIVA	LUCIANA COLLARES	BSB	00:02:06	09:58:01	maracunha	OK	00:02:24		
8.1	1*	NPE CLASSIFICAÇÃO INDICATIVA		BSB	00:00:00	09:59:05	MARA	OK	00:00:04		
09	1*	ENCERRAMENTO		BSB	00:00:00	09:59:17	maracunha	OK	00:00:12		

Prestação de serviço divulgando notas do Enem

Os **Veículos EBC** acompanharam, em janeiro, toda a evolução da polêmica sobre a correção das provas e a divulgação das notas do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem). Na web, no rádio e na TV, o público pôde acessar informações sobre o assunto em todas as plataformas da **EBC**.

Na **Agência Brasil**, as matérias mais acessadas foram [Inep divulga notas do Enem](#) e [Enem libera notas nesta sexta-feira; veja como recuperar senha](#). As duas juntas registraram quase 50 mil visualizações. Os textos estão acessíveis na tag page [Enem](#), que, só no primeiro mês de 2020, recebeu cerca de 20 publicações.

Com foco na preparação dos candidatos, a página [Questões Enem](#) é uma forma de prestar serviço aos leitores, que usam a web como ferramenta de estudo. De olho no Enem 2020, o internauta recorre à **Ouvidoria** para ver no site as últimas provas de 2019. Os testes só estarão disponíveis em março. Tomara que o leitor espere até lá!

Protocolo nº 00112.000346/2020-01

“Adicionem as provas de 2019 ao site ‘Questões Enem’.”

Resposta

*“A gerência da **Agência Brasil e Web** agradece o contato e informa que o site está em processo de atualização. A previsão é que, até meados de março, o conteúdo esteja atualizado.”*



Na **Rádio Nacional AM**, a correção das provas e a prorrogação de inscrição no Sisu foram destaques no *Repórter Nacional* na edição das 7h, no dia 21 de janeiro. O noticiário trouxe entrevista do presidente do Instituto Nacional Anísio Teixeira (Inep), Alexandre Lopes. A matéria entrou em todos os noticiários, inclusive com um flash ao vivo.

A **Rádio Nacional da Amazônia** também destacou o assunto. Com o tema [Como usar a nota do Enem para o ingresso em uma universidade?](#), o programa *Nacional Jovem* conversou com o especialista em neuroeducação Rodolfo Cunha, no dia 17 de janeiro.

Na **TV Brasil**, o *Repórter Brasil*, *Governo Agora* e *Brasil em Dia* mostraram a repercussão das notícias, o posicionamento oficial do governo e os desdobramentos dos fatos. Nada foi esquecido: divulgação do resultado do Enem, admissão de falhas na correção das provas, reparação dos erros, inscrição do Sisu, ações na Justiça, suspensão do processo de matrícula dos alunos, recurso do governo, decisão judicial. Cobertura abrangente, que levou informação de qualidade ao telespectador.

Depois da divulgação dos problemas com a correção das provas, chegaram à **Ouvidoria** diversos pedidos de revisão dos testes. As manifestações foram repassadas ao Inep.

Protocolo 00112.000306/2020-51

“Sobre as notas do Enem, tive erro também em minha consulta. Fiz reclamação, mas não corrigiram minha pontuação.”

Resposta

*“Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da **Agência Brasil da EBC**. Por oportuno, também sua mensagem foi registrada na Ouvidoria do INEP – Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira conforme dado de protocolo que segue.”*

Militares no serviço público: Veículos EBC destacam o assunto

O decreto que regulamenta a contratação de militares inativos para trabalhar em órgãos públicos foi um dos destaques dos **Veículos EBC** neste início de 2020. A medida, publicada no dia 23 de janeiro, permite a atuação dos militares em órgão ou entidade federal, com adicional de 30% na reserva remunerada. Um dos principais objetivos do governo é reforçar o atendimento no Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), com a contratação de 7 mil militares. O TCU chegou a questionar a medida.

Na **Agência Brasil**, pelo menos oito matérias trataram do tema. A tag INSS reúne os **principais conteúdos sobre o assunto**. O decreto, publicado em edição extra do Diário Oficial, foi a **principal manchete** da home durante boa parte do dia (ver imagem).

The image shows a screenshot of the Agência Brasil website. The main headline is "Governo publica decreto para contratar militares no serviço público" (Government publishes decree to hire military in the public service). Below the headline, it says "Contratação depende de autorização de ministérios da Defesa e Economia". The article is signed "Assinado por Mourão". To the left, there are several "ÚLTIMAS NOTÍCIAS" (Latest News) items with small images and titles: "Confiança do Consumidor recua 1,2 ponto em janeiro", "Wuhan terá em fevereiro hospital para infectados pelo coronavírus", "Ações de reflorestamento ainda dão os primeiros passos em Brumadinho", "Coronavírus já matou 26 pessoas; OMS mantém alerta permanente", "Governo publica decreto para contratar militares no serviço público", "Grêmio goleia Santos e avança à semifinal contra o Juventude", and "MP questiona Cedae sobre prejuízos coletivos causados à população". To the right, there is a "RadioMEC" logo and a snippet of a radio broadcast transcript. The transcript text includes: "Mourão diz que governo pode convocar militares e ceder ao INSS", "O presidente em exercício, Hamilton Mourão, disse hoje (23) que o Ministério da Defesa pode convocar os militares da reserva e ceder-los para o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) para reforçar o atendimento nas agências e reduzir o estoque de pedidos de bonifícios em atraso. Essa seria uma alternativa à contratação direta de pessoal pelo INSS.", "Na semana passada, o governo anunciou que pretende contratar temporariamente cerca de 7 mil militares da reserva para atuar nos postos de previdência, segundo o adicional de 30% na reserva remunerada. Entretanto, para o Tribunal de Contas da União (TCU), com a contratação direta pelo INSS, o governo está rompendo o princípio da impessoalidade, ao direcioná-la exclusivamente para o grupo militar. Em caso de convocação, entretanto, não haveria o pagamento do adicional."

Para contextualizar o assunto, as matérias trouxeram *links* de textos anteriores, além de áudios da **Rádio Nacional** e vídeos da **TV Brasil**. Um bom exemplo é o **texto publicado** em 14 de janeiro, dia em que o secretário especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia, Rogério Marinho, anunciou a contratação dos militares. As **declarações de Marinho** foram disponibilizadas, posteriormente, na **Radioagência Nacional**.

A **TV Brasil** também acompanhou o tema ao longo dos dias, noticiou a assinatura do decreto e abordou os questionamentos do TCU, que permitiram a flexibilização da medida, com a contratação também de servidores civis. A **TV Brasil** cobriu ainda o pedido de demissão de Renato Vieira, presidente do INSS. Quem assistiu aos noticiários da emissora ficou bem-informado, em tempo real e direto da fonte.

Atendimento da EBC a serviço do cidadão

As informações despertaram o interesse do público, que enviou mensagens à **Ouvidoria**. A equipe de atendimento respondeu ao cidadão e ainda abriu, para ele, um processo junto à Ouvidoria do INSS. Assim, cada um poderá acompanhar sua demanda e receber resposta completa e adequada do órgão competente. Neste caso, o INSS.



Processo nº 00112.000131/2020-81

“Vi pelo noticiário da TV que as Forças Armadas irão convocar os militares da reserva para prestar serviço para o INSS. Como será essa convocação? Terá um link para inscrição de voluntários por cidades ou indicação política?”

Processo nº 00112.000141/2020-17

“Sou ex-militar da reserva, terceiro sargento de infantaria. Estou parado, precisando de uma ocupação. Gostaria muito de participar desse apoio e estou à disposição! Moro em Limeira (SP). Servi em Campinas, em 1978. Tenho experiência em administração pública, trabalhei na prefeitura de Campinas, conto com noções básicas em Informática e técnico em contabilidade. Quero participar. Onde me apresento, qual documentação devo apresentar?”

Processo nº 00112.000136/2020-12

“Sobre a convocação de militares da reserva para o INSS, como será feito esse processo? Cadê o link para que os militares possam se inscrever ou será indicação política?”

Processo nº 00112.000213/2020-26

“Achei tremenda falta de respeito com milhares de profissionais desempregados essa questão dos militares no INSS. Sabemos o quanto está difícil a recolocação no mercado de trabalho, porém o governo não sabe dar oportunidade para aqueles que não têm como se manter, ao invés de deixar as vagas que serão preenchidas por militares da reserva. Poderia ter o bom senso e dar a oportunidade para aqueles que realmente estão com dificuldades em arrumar um posto de trabalho. Fica aqui minha indignação!”

Resposta

*“Agradecemos o contato e informamos que sua demanda foi enviada para conhecimento e apreciação da **Agência Brasil** da **EBC** e da **TV Brasil**. Por oportuno, sua mensagem também foi registrada na Ouvidoria do INSS.”*



Antes mesmo da tramitação da medida provisória que permitirá a contratação de civis no INSS, uma cidadã recorreu à **Ouvidoria** para manifestar a vontade em ajudar a colocar em dia os pedidos de benefícios.

Processo nº 00112.000382/2020-66

*“Sou aposentada e tenho interesse em fazer parte nesta força tarefa - **INSS realiza força-tarefa para agilizar concessão de benefícios.**”*

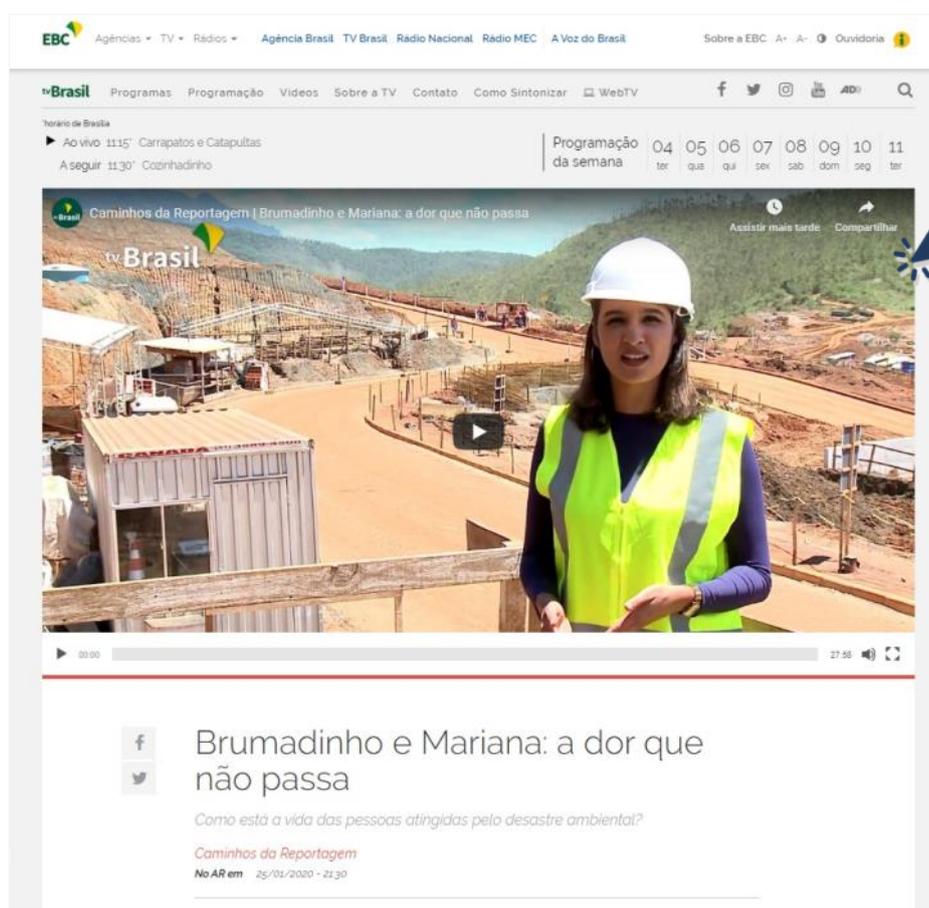
Brumadinho

Um ano da tragédia em MG

Um ano depois da tragédia de Brumadinho, a **EBC** fez uma cobertura especial sobre o tema. Na **TV Brasil**, vários programas trataram do assunto.

O *Brasil em Pauta* entrevistou Eduardo Leão, diretor da Agência Nacional de Mineração. Na pauta, as ações de fiscalização realizadas pela Agência após um ano do acidente de Brumadinho.

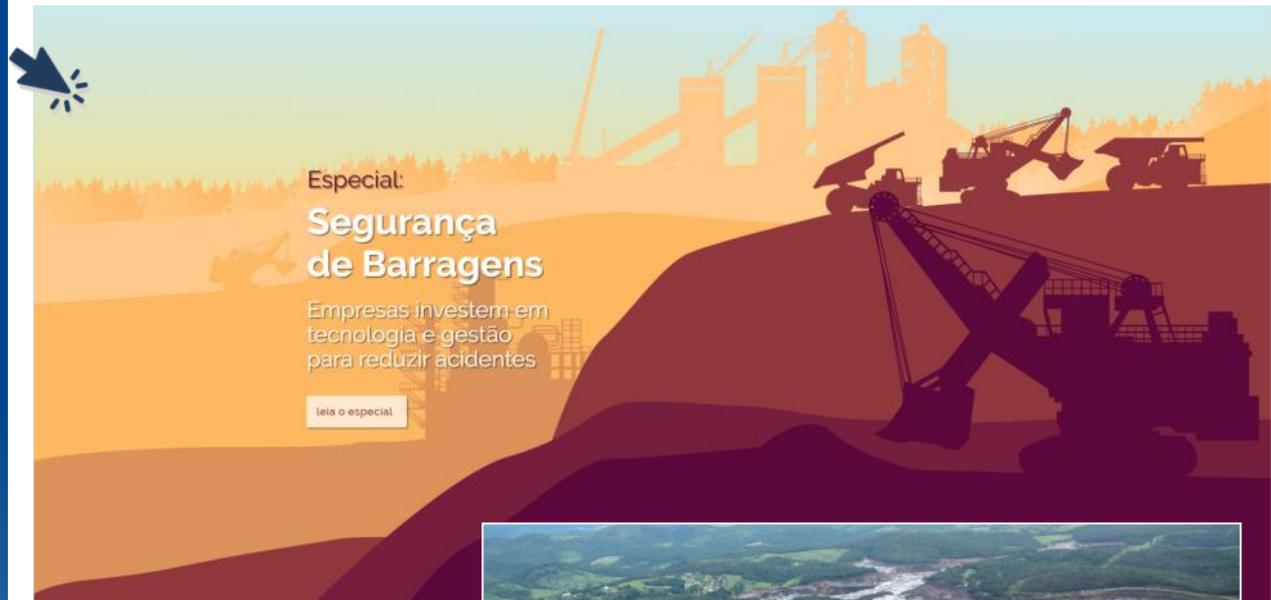
O *EBC no Ar* destacou uma edição especial do *Caminhos da Reportagem* sobre o desastre ambiental em Minas Gerais. Karina Cardoso conversou com a repórter Gracielly Bittencourt, que esteve em Brumadinho e também em Mariana, cidade mineira que passou por tragédia semelhante em 2015. Com o tema “Brumadinho e Mariana: a dor que não passa”, o *Caminhos da Reportagem* foi ao ar no dia 25 de janeiro, exatamente um ano após o rompimento da barragem da Vale em Brumadinho.



A tragédia também foi tema de uma série de reportagens exibida no *Repórter Brasil*. As matérias mostraram, por exemplo, que a poluição do Rio Paraopeba tornou a água imprópria para consumo, e que o rompimento de barragem não foi fato isolado, pois situação similar ocorreu no município de Mariana, também em Minas Gerais. Nossas equipes conversaram com os sobreviventes, que um ano depois ainda vivem os prejuízos. Vale destacar, ainda, a exibição de conteúdo de emissora parceira. Reportagem da **Rede Minas** mostrou que a economia da região de Brumadinho ainda não se recuperou e que a expectativa é de que, só em 2025, a situação se normalize.

Na **Rádio Nacional**, uma série especial foi veiculada. Nas reportagens, a contaminação das águas do Rio Paraopeba, a busca dos bombeiros pelos corpos ainda desaparecidos e a luta dos moradores por justiça. O conteúdo foi disponibilizado para download na **Radioagência Nacional**.

A equipe do **Portal EBC** e da **Agência Brasil** também se organizou para abordar o assunto de maneira interativa. O especial “Segurança de Barragens” foi ao ar para mostrar o funcionamento, as limitações e toda gestão das barragens de rejeitos, principalmente daquelas do tipo “a montante”, como as que se romperam em Mariana e Brumadinho.

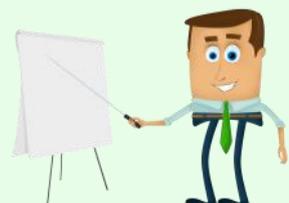


O especial destaca o relatório *Armazenamento de Rejeitos de Minas: a Segurança não é um Acidente*, da Organização das Nações Unidas (ONU), e traz explicações do geólogo e pesquisador da *Universidade Federal do Espírito Santo* Alex Bastos e do presidente da Academia Nacional de Engenharia, Francis Bogossian, sobre o assunto.



Observações do Ombudsman

Quadros, tabelas e imagens complementam as informações e deixam o conteúdo mais atrativo. Fica só o alerta para a equipe de programação e design: faltou linkar o último mapa, sobre acidentes em barragens de rejeitos pelo mundo, com a tabela que vem logo abaixo. Uma boa alternativa teria sido inserir um iframe (código) com um mapa dinâmico, disponibilizando as informações de cada país em caixas de diálogo (pop-up). Assim, ao passar o mouse sobre o balão de localização no mapa, as informações apareceriam automaticamente. O mapa ficaria mais atrativo, em consonância com a interatividade exigida na web.



Rádios EBC

Serviço na divulgação dos estragos das chuvas



Foto: Tomaz Silva/Agência Brasil

Um ano depois da tragédia em Brumadinho, a situação das barragens, as fortes chuvas e suas consequências em Minas, Espírito Santo, Rio Janeiro e São Paulo foram destaque nas **Rádios EBC**.

O *Repórter Nacional* – edição das 7h, do dia 28 de janeiro – trouxe informações da Defesa Civil de Minas Gerais sobre a quantidade de mortos e desaparecidos em consequência dos temporais. Outro dado divulgado foi o número de municípios em situação de emergência. No dia seguinte, o *Revista Brasil* conversou com o Capitão Heitor, do 1º comando Operacional do Corpo de Bombeiros de Minas Gerais, para falar sobre os estragos da chuva no estado, neste janeiro mais chuvoso da história de Belo Horizonte.

A situação de alerta nos municípios do Rio também foi destaque nas **Rádios EBC**. No dia 30 de janeiro, foram ao ar entrevistas com o secretário de Governo de Itaperuna, Franciney França, e de Assistência Social de Cardoso Moreira, Fausto da Rocha.

Toda a produção jornalística das emissoras foi distribuída pela **Radioagência Nacional**.

Conteúdo diferenciado da Nacional agrada ouvinte



Foto: Tomaz Silva/Agência Brasil

No dia 23 de janeiro, o programa *Tarde Nacional*, da **Nacional AM de Brasília**, entrevistou o engenheiro hídrico Antônio Eduardo Giansante, para orientar a população sobre formas de evitar enchentes em meio às fortes chuvas desta época do ano.

O público que acompanhou a cobertura das **Rádios EBC** sobre a tragédia das chuvas em Minas Gerais gostou do que ouviu e agradeceu pela qualidade dos conteúdos.

Processo nº 00112.000363/2020-30

*“Em primeiro lugar, gostaria de parabenizar a equipe de jornalistas pela brilhante entrevista - **O que falta para evitar tragédias causadas pelas chuvas de verão?** Em segundo lugar, o bellissimo trabalho efetuado pelo professor Antônio Eduardo Giansante e sua incessante vontade e luta para mudar as políticas públicas voltadas à sociedade, envolvendo prevenção às chuvas de verão e obras sanitárias. Obrigada por resgatar informações de suma importância para a população brasileira.”*

Cadê os alertas climáticos?



Os veículos **EBC** não incluem no noticiário informes e alertas sobre o clima/tempo no país. Difícil entender o porquê desta lacuna, quando o princípio fundamental da comunicação pública é a prestação de serviços ao cidadão, sobretudo nesta estação em que o calor e as chuvas são intensos, provocando desastres e tragédias ambientais que impõem a necessidade de alertas prévios à população. Nossas coberturas são focadas nas tragédias, e não no acompanhamento das condições climáticas, com informações de utilidade pública.

Aproveitando o início de ano e a nova **EBC** que está nascendo, é hora de o jornalismo refletir sobre a necessidade de atualizar nossos noticiários com informações diárias sobre o clima e o tempo. No caso da **TV Brasil**, há inserções ao longo da programação com informes climáticos, mas o principal jornal – o *Repórter Brasil*, com uma hora de duração – não reserva minuto algum para tratar deste tema.

Nas emissoras de TV, destinar um espaço no noticiário para falar do clima é primário e faz parte de espelhos de qualquer telejornal, independentemente dos recursos técnicos disponíveis para sofisticar as edições.

Um novo portal da **Agência Brasil** está sendo lançado. Seria bom que reservasse um espaço na home para previsão do tempo e notícias sobre o clima. Fica a dica também para as **Rádios EBC**, que acompanham os motoristas Brasil afora, neste verão de tempestades e ruas alagadas.

Movimento caipira

Na segunda-feira, 27 de janeiro, a **Ouvidoria** recebeu um número recorde de manifestações do público. Foram 52 demandas no intervalo de apenas 24 horas. Mas, para além da quantidade recorde de mensagens, chamou a atenção o fato de que 30 delas tratavam do mesmo conteúdo da **TV Brasil** e traziam idêntica solicitação.

Telespectadores do *Brasil Caipira* aproveitaram o início de ano com programação de verão, que tem prazo de validade curto, para tentar emplacar um aumento do tempo de duração da atração na nova grade, com estreia prevista para março. O *Brasil Caipira* vai ao ar aos sábados, no início da tarde, e aos domingos, pela manhã. São 45 minutos de produção, mas o público fiel acha pouco e pede mais moda de viola e música sertaneja de raiz.



Processo nº 00112.000302 /2020 -72

*“Aqui é Mariano da Viola, da dupla Mariano da Viola & Marcelo. Nós, telespectadores do programa Brasil Caipira, solicitamos à direção da **TV Brasil** que aumente a duração do programa. É o único e melhor programa de música caipira da TV brasileira.”*

Processo nº 00112.000303 /2020 -17

“Moro em Lucianópolis, estado de São Paulo, interior do interior. Nossa cidade, se contar até os que estão pra nascer, não dá 2.500 habitantes. Sabe qual é a diversão do povo do interior, que inteira os 50 anos, que nem eu? Ver televisão pelas antenas espalhadas pelos tetos de nossas casas. Sabe um programa que todo caipira gosta demais da conta? Brasil Caipira, com o seu Luiz. Meu pedido é simples: vamos esticar o tempo do programa. Aqui em casa, sentamos na frente da televisão, esperando o programa com uma garrafa de café na mesa de centro. A gente fica até de olho no que vai ter na mesinha de centro do programa, que, hora é um bolo de fubá, hora são umas frutas. Estica o programa só mais um pouco. Todo o interior de São Paulo ama música sertaneja e o seu Luiz Rocha é o nosso representante maior, nesta batalha, onde cada caipira é um soldado em busca de tocar em frente esta história tão ‘bunita’, que é a música sertaneja raiz.”

Processo nº 00112.000324 /2020 -32

“Parabenizamos a **TV Brasil** por transmitir o Brasil Caipira, o programa que defende nossa verdadeira música caipira. Nós, telespectadores do programa Brasil Caipira, solicitamos à direção da **TV Brasil** que aumente a duração do programa. É o único e melhor programa de música caipira da TV brasileira.”

Processo nº 00112.000328 /2020-11

“Parabéns à **TV Brasil** por manter a cultura caipira viva, e a verdadeira música sertaneja, através do 28/01/2020 programa Brasil Caipira, na simpatia do Sr. Luiz Rocha. Creio ser o programa de maior audiência da TV. Por que não aumentar a duração do programa para 2 ou 3 horas? É o único programa televisivo que ainda valoriza nossa real cultura viva.”

Resposta

“Agradecemos sua mensagem e o interesse no programa Brasil Caipira. A Diretoria de Conteúdo e Programação da **EBC** informa que sua sugestão foi encaminhada para a equipe de produção do programa e também para análise da área responsável pela programação e exibição da **TV Brasil**.”



Ctrl C + Ctrl V

O movimento coordenado deste público específico foi notório. Algumas mensagens de remetentes menos cuidadosos deixaram escapar a recomendação para “copiar e colar” a sugestão de texto em novo e-mail.

Ressalve-se, contudo, que cada demanda foi enviada por um usuário único devidamente identificado, o que confere legitimidade às solicitações recebidas.

De: [REDACTED]
 Para: "ouvidoria" <ouvidoria@ebc.com.br>
 Enviadas: Domingo, 26 de janeiro de 2020 13:56:31
 Assunto: Brasil caipira

📧 para facilitar podem copiar e colar no e-mail.
 ouvidoria@ebc.com.br

Prezados Senhores,

Nós, telespectadores do programa Brasil Caipira, solicitamos a direção da TV Brasil para aumentar a duração do Programa.

É o único e melhor programa de música caipira da TV brasileira.

Atenciosamente,

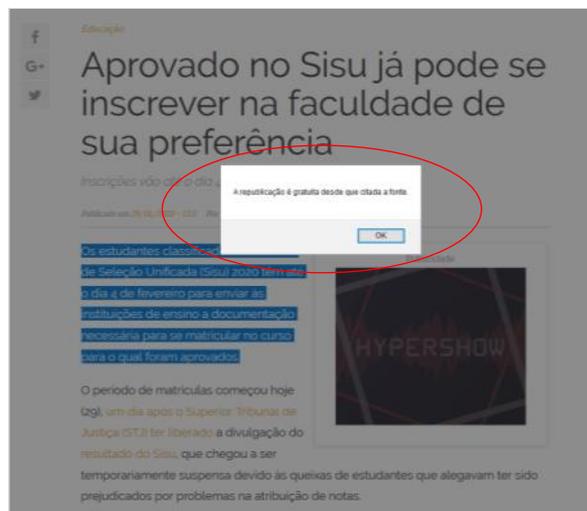


Leitor parceiro alerta sobre republicação de conteúdo

A **Agência Brasil** é o único veículo do país a fornecer conteúdo on-line de forma gratuita e ilimitada. A condição é apenas dar o crédito da informação, quando republicada em outra página. E não adianta alegar desconhecimento, pois o aviso está na parte inferior da home: “Reprodução autorizada mediante indicação da fonte”.

O mesmo alerta aparece, desde meados de 2018, no momento da cópia do texto. É preciso clicar em “ok” para executar a ação (ver imagem).

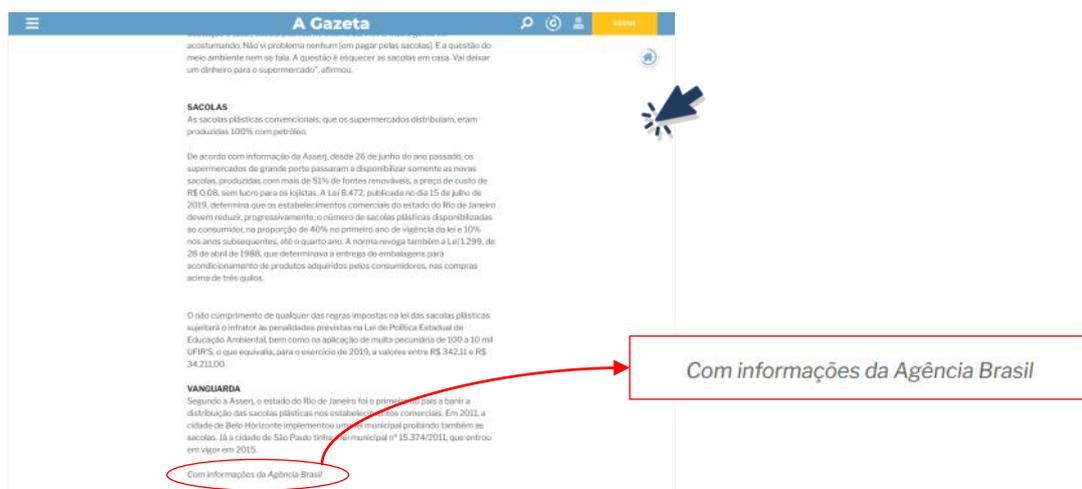
Neste contexto, o público aprecia e preza tanto pelo trabalho dos profissionais da **Agência Brasil**, que recorre à **Ouvidoria** quando suspeita de replicagem indevida de matérias.



Processo nº 00112.000163/2020-87

“Plágio. Sobre a matéria *Supermercados do Rio não oferecem mais sacolas plásticas gratuitas, queria só avisar que um site copiou de vocês.*”

No entanto, no caso em questão, o site A Gazeta informou que a fonte era a **Agência Brasil**, tal como explica a própria **Ouvidoria** em resposta enviada ao demandante. O que provocou a suspeita de uso indevido do conteúdo da **EBC** foi o fato de o crédito da **Agência Brasil** como fonte ter vindo apenas ao final da página (ver imagem). Um anúncio no meio do texto pode ter confundido o internauta, que pensou se tratar de plágio.



Resposta

“Agradecemos a manifestação e informamos que os conteúdos publicados pela **Agência Brasil** têm reprodução autorizada, desde que a fonte seja citada. A publicação de A Gazeta traz os créditos da **Agência Brasil** no final da matéria e na foto usada para ilustrar o texto. Ficamos gratos pelo cuidado demonstrado com a reprodução dos nossos conteúdos.”

Top 10

Médias de audiência da TV Brasil em janeiro/2020



Destaques

CINE RETRÔ teve pico de audiência em Brasília no dia 04/01 de 1,81

PARQUES DO BRASIL, no dia 12/01, teve pico em Brasília de 1,15

BRASIL VISTO DO CÉU teve pico, no dia 19/01, de 1,03 em Brasília

FORTES DO BRASIL teve pico em Brasília, no dia 12/01, de 1,5

CINE VERÃO teve pico de 1,20 em São Paulo, no dia 29/01

TV BRASIL ANIMADA teve pico em Brasília, no dia 28/01, de 1,71, e em São Paulo, no dia 13/01, de 1,24

FARÓIS DO BRASIL teve pico em Brasília, no dia 12/01, de 0,76, e em São Paulo, no dia 29/01, de 0,75

MARATONA VERÃO marcou, no dia 24/01, pico de 1,54 em Brasília, e em São Paulo o pico foi registrado no dia 29/01, com 1,12

FUTURANDO teve pico em Brasília, no dia 04/01, de 1,45

HISTÓRIA MUNDIAL COM ANDREW MARR, no dia 05/01, teve pico em São Paulo de 0,37

Copa Santiago de Futebol Juvenil

Gol de placa da TV Brasil

País do futebol. Segundo um levantamento do IBGE, com base em dados da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (Pnad 2015), o futebol é o esporte favorito para 15,3 milhões de brasileiros que têm o hábito de praticar alguma atividade física.

De olho nesse público, a **TV Brasil** firmou parcerias e transmitiu a 32ª edição da Copa Santiago de Futebol Juvenil. Desde 1989, o torneio valoriza o futebol da categoria juvenil (17 a 18 anos), revelando talentos da nova geração. Em 2020, o campeonato contou com a participação das seguintes equipes: Albion (Uruguai), Grêmio, Internacional, São José, Santos, Figueirense, Juventude, Palmeiras, 3 de Febrero (Paraguai), Alianza Lima (Peru), Nacional (Uruguai) e Cruzeiro de Santiago.

Os telespectadores aprovaram a Copa na **TV Brasil**. A **Ouvidoria** recebeu várias mensagens elogiando a transmissão e com pedidos de interatividade.

Processo nº 00112.000292/2020-75

“Parabéns pela transmissão da Copa Santiago. Estou acompanhando Grêmio e Juventude e estou muito feliz. Meu desejo é que vocês continuem fazendo este trabalho.”

Processo nº 00112.000293/2020-10

“Tem como falar meu nome no jogo do Juventude? Sou fã do Grêmio.”

Processo nº 00112.000295/2020-17

“Me manda um abraço. Meu nome é Vagner Martins. #CopaSantiago”

Nas redes sociais, as postagens também foram constantes. Os internautas fizeram questão de mostrar que estavam ligados na emissora.



Gol contra

Jogo não é transmitido e torcedores reclamam

Prometer e não cumprir prejudica a credibilidade de qualquer instituição. Como já foi dito em diversos relatórios desta **Ouvidoria**, a constância na programação é um dos maiores ativos de qualquer emissora de televisão. Claro que, ao se trabalhar com eventos ao vivo, imprevistos acontecem e flexibilidade é imperativo. Porém, muitos telespectadores não compreendem. Foi o que aconteceu no dia 15 de janeiro. A transmissão do jogo Santos x Juventude

estava prevista, mas acabou prejudicada pelo atraso na cerimônia de reinauguração da base brasileira Comandante Ferraz, na Antártica. O primeiro tempo da partida não foi exibido. Na internet, as reclamações foram imediatas.

As explicações da **TV Brasil** foram postadas na mesma rede social.

O cidadão também se manifestou por meio da **Ouvidoria**.



TV Brasil
Curtir esta página · 44 min · 🌐

Devido às condições meteorológicas do continente Antártico, houve atraso no início da cerimônia de inauguração da Estação Comandante Ferraz, evento de proporção internacional, estendendo-se ao longo do primeiro tempo do jogo Santos x Juventude pela Copa Santiago. O segundo tempo foi exibido por completo ao vivo.

Em respeito aos torcedores dos clubes envolvidos e aos telespectadores em geral, reprisamos o jogo na íntegra à 1h15 da madrugada do dia 15 para 16. Em breve a partida estará também disponível no aplicativo **#EBCPlay** e no site: <http://bit.ly/30u1w25>

Também nos empenharemos a programar novos jogos dos clubes em questão. Já no domingo teremos Santos e Cruzeiro de Santiago, às 21h.

Processo nº 00112.000151/2020-52

“O jogo Santos x Juventude não está passando na TV. Gostaria de saber por quê?”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da **EBC** esclarece que o atraso na cerimônia de reinauguração da Estação Comandante Ferraz, na Antártica, transmitida ao vivo pela **TV Brasil**, acabou afetando o primeiro tempo do jogo Santos x Juventude pela Copa Santiago. Porém, o segundo tempo foi exibido por completo, ao vivo. Como forma de compensar o torcedor/telespectador, a partida foi reprisada na íntegra, na madrugada do dia 15/01 para 16/01. Lamentamos o inconveniente e agradecemos a sua participação. Continue acompanhando a Copa Santiago na **TV Brasil**.”

Noite de autógrafos

Apresentador do *Fique Ligado* lança livro em Brasília

“Quando eu era pequeno”. Esse é o título do livro do jornalista Morillo Carvalho, apresentador do programa *Fique Ligado*, da **TV Brasil**. Como o próprio nome diz, a obra, lançada em janeiro, traz 34 histórias de quando Morillo era pequeno. Um verdadeiro relicário de memórias. “Esse é um sonho de infância e realizar um sonho de infância é um privilégio”, diz Morillo.

A **TV Brasil** prestigiou o lançamento e a [reportagem](#) foi exibida no telejornal *Repórter Brasil*. Parabéns, Morillo, e que “Quando eu era pequeno” seja o primeiro de muitos outros livros escritos por você.



Faltou atenção 1

Cuidado com o idioma. Escrever “pedidos subiu” contraria a norma culta, em relação à concordância verbal.



Repórter Brasil



Pedidos pra importar canabidiol subiu de 900 pra mais de 6 mil

Faltou atenção 2

O aplicativo instantâneo de troca de mensagens é o “WhatsApp” e não “Whasapp”.



No ar em: 29/01/2020



Hackers e estelionatários usam Whasapp para cometer fraudes

Faltou atenção 3

“Sem Censura dá dicas para os filhos lidarem”. Com o quê? No dia 23 de janeiro, a tarja ficou no ar com a informação incompleta por vários minutos, até que alguém percebeu e completou o texto.



Equívoco escrito e falado

A matéria “Com surto de influenza, Manaus faz campanha de alerta e prevenção”, veiculada em 29 de janeiro no *Repórter Nacional Amazônia* edição das 7h, nas **Rádios Nacional da Amazônia** e do **Alto Solimões**, trouxe um erro na locução e no texto publicado no site das rádios.

“A Síndrome Gripal causada pelo vírus da Influenza B é a que mais preocupa a Secretaria de Saúde da **capital manauara.**”

O certo teria sido dizer – e escrever – “capital amazonense” ou “capital do estado”. Como traz o dicionário, “manauara” é aquele que nasce em Manaus, capital do Amazonas, berço dos amazonenses.



Clique aqui para ouvir a matéria.

Justa ressalva: sistema duplica conteúdos no site das rádios

O **Relatório Anual da Ouvidoria**, na página 22, trouxe a nota com o título “Festival de repetições em deslize quintuplo”. O texto trata da duplicação de notícias nas capas dos sites das rádios. O trabalho é grande, pois são ao todo sete sites, além da capa principal, somando oito páginas para atualizar.

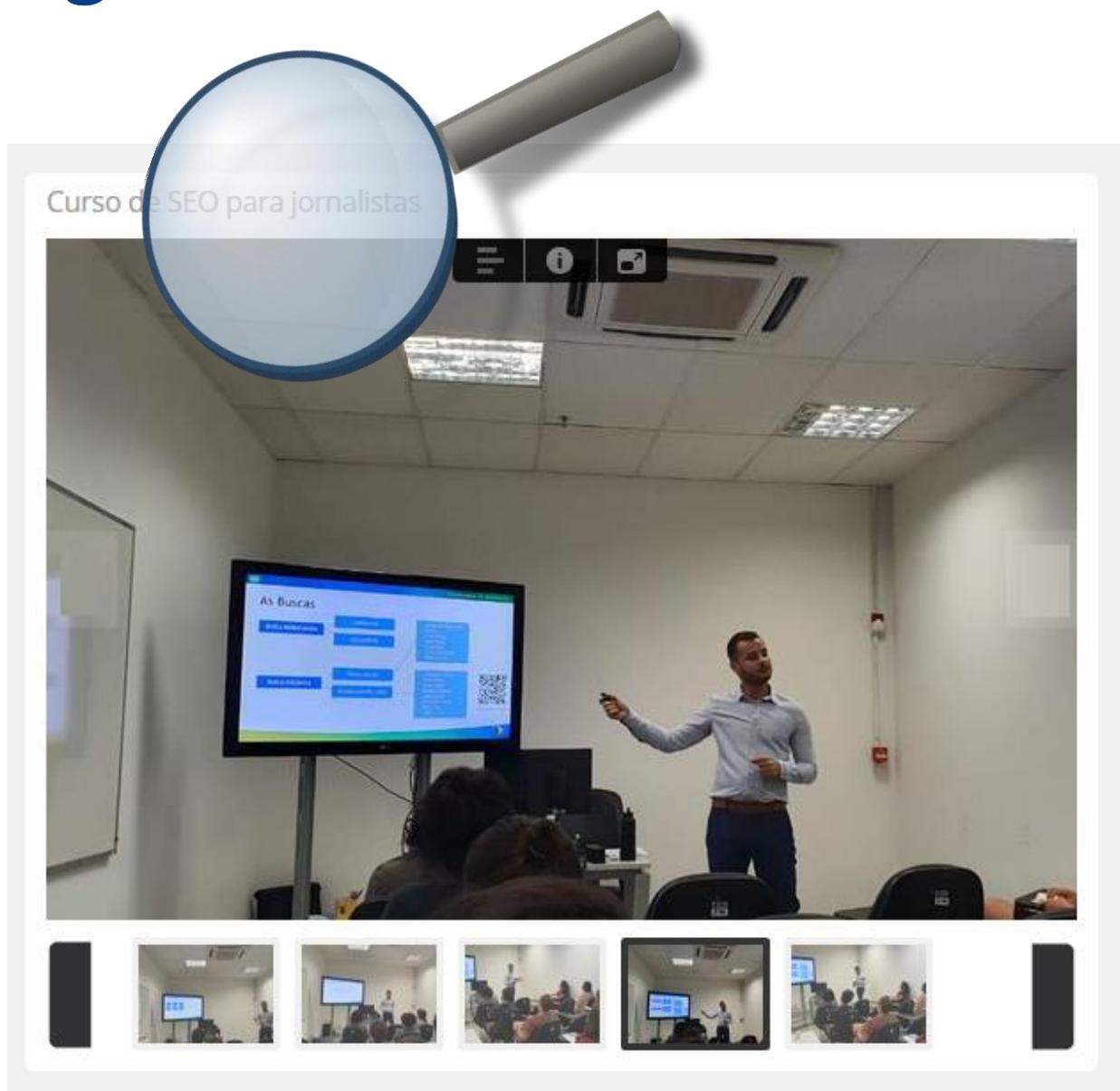
O texto do relatório não atribui responsabilidade a nenhum setor específico, mas a **Ouvidoria** faz questão de levar a conhecimento de todos que nem todas as repetições mencionadas podem ser atribuídas a um cochilo da equipe de edição. Como bem explicou a Gerência Executiva de Web e Agência Brasil, em justa ressalva, a única página em que manchete e destaques são “editáveis” é a principal das rádios – a <http://radios.ebc.com.br/>.

Nas demais páginas, o único item editável é a manchete. Os blocos de conteúdos que vêm abaixo, em sequência, são atualizados pelo próprio sistema, automaticamente, na medida em que novas matérias são publicadas. Quando ocorre a duplicidade visual de notícias, como nos casos reportados pelo relatório, é porque o editor escolheu como manchete uma notícia recente, que entrou automaticamente na home e ainda está visível na lista de “Últimas Notícias”. A duplicidade só desaparece quando o site é alimentado com novas notícias.

Conclusão: a duplicidade de conteúdos ocorre por limitação do sistema, que desconsidera a matéria publicada como manchete da página, não permitindo que ela seja retirada dos blocos das últimas notícias.



Curso de SEO para editores da Agência e do Portal EBC



Manter-se atualizado em meio ao dinamismo da web é um desafio do profissional que trabalha na área. Com o objetivo de passar aos editores da **Agência Brasil** e do **Portal EBC** as últimas modernizações do Google a respeito das técnicas de otimização de conteúdo para sistemas de busca, o coordenador da Gerência de Comunicação Allan Walbert reuniu-se com as equipes dos veículos por dois dias.

Dados sobre referenciamento dos conteúdos na web, desenvolvimento de pauta, busca de audiência, entre outros temas, foram abordados no treinamento. Destaque para as ferramentas Google Analytics e Google Trends, que auxiliam na cobertura em tempo real. Ponto para a gestão da empresa que entende as necessidades imediatas da web e investe no aperfeiçoamento profissional dos empregados da casa. Já estamos acompanhando os resultados!

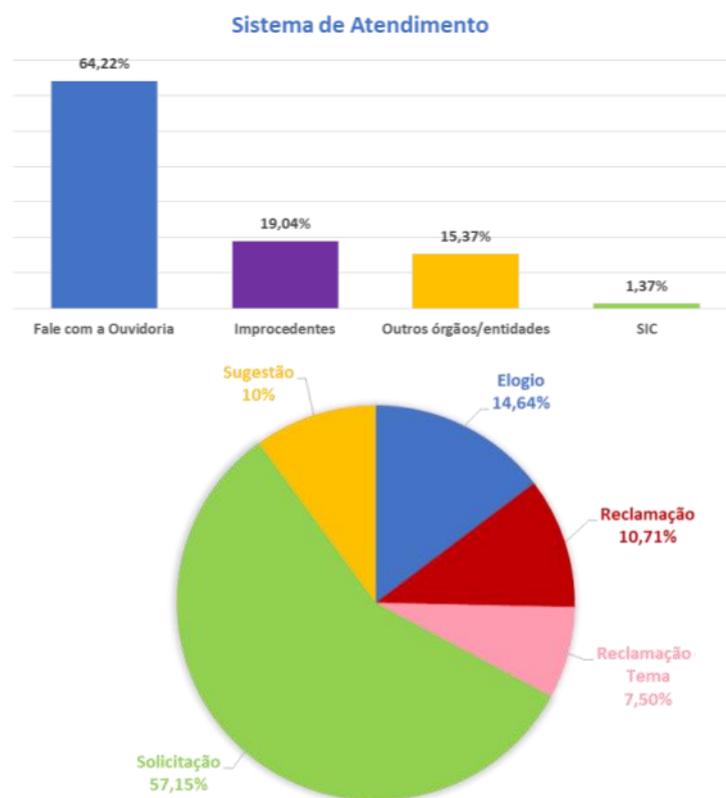
▶ Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento

A **Ouvidoria** realizou um total de 436 atendimentos ao longo do mês de janeiro de 2020. No Fale com a Ouvidoria, que reúne apenas as manifestações dirigidas aos **Veículos EBC**, foram registradas 280 demandas, que correspondem a 64,22% do total de mensagens recebidas nestes primeiros 31 dias do ano.

Na comparação com o ano anterior, houve uma redução de 7% no número de cidadãos que se dirigiram à **Ouvidoria** com demandas relacionadas aos vários veículos em suas diversas plataformas. Há que se observar, no entanto, que janeiro de 2019 foi um mês atípico, de posse do presidente Jair Bolsonaro. Todos os **Veículos EBC** fizeram extensa cobertura sobre a cerimônia de instalação do novo governo, com imagens e conteúdos gerados pela **EBC** e distribuídos para 47 países.

De toda forma, é importante ressaltar, também, que houve um aumento de 9,55% na quantidade de atendimentos realizados neste início de ano, se comparado ao mês de dezembro de 2019. Veja tabela e gráfico sobre dados do período.



Tipo de Manifestação por Veículo						
VEÍCULO	Elogio	Reclamação	Reclamação - Tema	Solicitação	Sugestão	TOTAL
TV Brasil	12	10	0	75	9	106
Agência Brasil	14	10	19	49	10	102
Gestão	4	3	0	16	2	25
Portal EBC	0	1	1	6	3	11
MEC FM	4	1	0	2	2	9
Nacional da Amazônia	1	0	0	5	2	8
Nacional AM de Brasília	3	2	0	1	0	6
Nacional AM do RJ	1	1	0	3	0	5
Rádioagência Nacional	0	0	1	2	0	3
EBC Play	0	2	0	1	0	3
Nacional FM	2	0	0	0	0	2
MEC AM do RJ	0	0	0	0	0	0
Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0
MEC AM de Brasília	0	0	0	0	0	0
Total	41	30	21	160	28	280

▶ Contribuições do cidadão

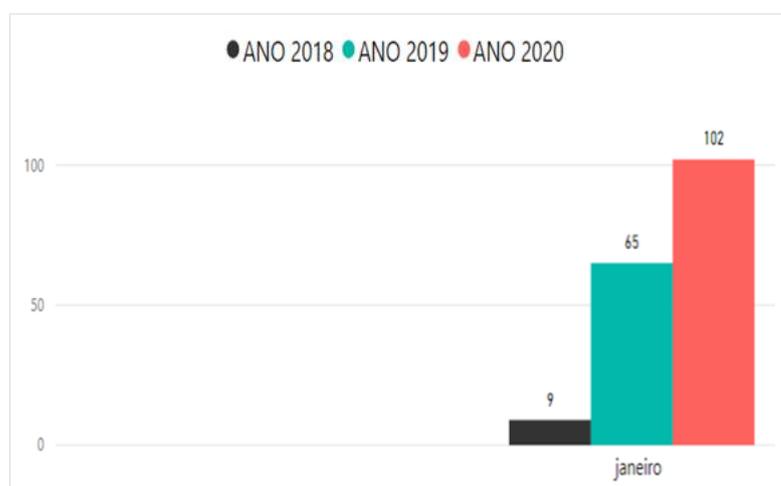
Plataformas Web

AGÊNCIA BRASIL

Em janeiro de 2020, os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à **Ouvidoria** 102 contribuições, resultando em um aumento de 56,92% em relação ao mesmo período de 2019. O dado que mais chama a atenção, no entanto, é o crescimento registrado quando analisamos a evolução das demandas ao longo dos últimos dois anos.

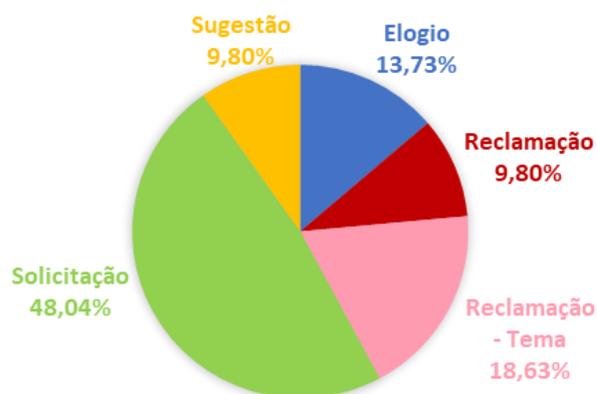
Demandas aumentam 1.033%

No comparativo com janeiro de 2018, houve crescimento recorde das contribuições do público que acessa a **Agência Brasil**: de exatos 1.033%. O aumento expressivo é resultado da implantação da barra de manifestação ao final das páginas de conteúdo na internet. A medida desburocratizou o acesso do cidadão, impulsionando o diálogo com o leitor. Com apenas um clique, o público pode escolher o tipo de mensagem que deseja enviar à **Ouvidoria**.



A tabela e o gráfico abaixo trazem a classificação, os números e os percentuais alcançados para cada tipo de manifestação no conjunto de mensagens recebidas até o final de janeiro de 2020:

Manifestação	Quantidade
Elogio	14
Reclamação	10
Reclamação - Tema	19
Solicitação	49
Sugestão	10
Total	102



Solicitação

Com 48% do total, as solicitações foram responsáveis pela maioria das demandas. No período analisado, os leitores enviaram 49 solicitações à esta **Ouvidoria**. Muitas delas demonstram o interesse do internauta em obter mais informações sobre os assuntos abordados.

Processo nº 00112.000024/2020-53

“Em relação à matéria **CNM: 70% dos municípios não captam doações para Fundo da Criança**, gostaria de obter informações sobre quais municípios do Rio Grande do Norte estão contemplados na captação dessas doações, pois na matéria não discrimina a quantidade dos municípios.”

Resposta

“A **Agência Brasil** agradece a manifestação e informa que a consulta da lista das cidades pode ser feita no link <http://www.fia.cnm.org.br/pagina/interna/confira-o-potencial-de-arrecadacao>.”

Processo 00112.000081/2020-32

“Salvo engano, os horários das atrações no aniversário de São Paulo só foram divulgados nos locais fora do centro. Quero participar do cortejo no centro da cidade. Qual o horário do início?”

Resposta

“Agradecemos o contato. A matéria da Agência Brasil sobre o aniversário da cidade de São Paulo informa, no segundo parágrafo, que ‘o destaque da programação na região central será o Grande Cortejo Modernista, que sairá do Pátio do Colégio, às 14h, passando por lugares de memória e pontos históricos estabelecidos no Largo São Bento, Rua Libero Badaró, Avenida São João, Viaduto do Chá, Praça Ramos de Azevedo, Largo do Paissandu e Praça da República’. Segue o link: <http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-01/aniversario-de-sao-paulo-tera-shows-e-cortejo-modernista>”

Elogio

Os elogios responderam por 13,73% do total das manifestações enviadas pelos leitores em janeiro. Foram 14 ao todo.

Processo nº 00112.000044/2020-24

“Parabéns pela publicação da matéria **INSS faz ajuste em sistemas após reforma da Previdência**. É a primeira vez que vejo tratamento deste nível dispensado a este tema tão sério. Vale ressaltar que a Previdência é lenta demais nesta atualização.”

Processo nº 00112.000018/2020-04

“Sobre a matéria **Novo cadastro deverá facilitar processo de adoção no país**, vai fazer 4 anos que estou habilitada no Cadastro Nacional de Adoção. A melhor coisa que li hoje foi essa reportagem publicada na **Agência Brasil**. Meu sonho é receber uma ligação do fórum. Escrevo essas palavras chorando de emoção e tristeza.”

Processo nº 00112.000021/2020-10

“Estou super feliz com a riqueza de informação deste artigo **Plano nacional quer promover desenvolvimento da nanotecnologia no país**. Espero ler outros e conhecer mais desta tecnologia que vai revolucionar o mercado. Obrigado pelo artigo. Obrigado mesmo!”

Sugestão

A Ouvidoria recebeu em janeiro 10 sugestões de leitores: 9,8% do total das manifestações. Muitas delas são sugestões de assuntos que os internautas querem ver publicados nas páginas da **Agência Brasil**.

Processo 00112.000171/2020-23

“Após pesquisar em alguns sites, descobri que existe uma lei de importunação ofensiva ao pudor, conforme Art. 61 da Lei nº 3688/1941, e que as famosas ‘cantadas’ também devem ser denunciadas.

O que quero sugerir é que tivesse alguma divulgação dessa informação, com a explicação dessa lei e mostrando como agir nestes casos. Se toda vez que for assediada eu abaixar a cabeça, o assediador vai pensar que ele está certo e vai proliferar essa atitude. Essa situação de assédio, em forma de ‘cantada’, constrange, humilha, amedronta e é extremamente recorrente em nosso país.”

Resposta

“A **Agência Brasil** agradece o contato e informa que o assunto voltará a ser abordado em breve, nas matérias sobre campanhas contra abusos no carnaval.”

Reclamação

Assim como as sugestões, as reclamações chegaram a 10 e totalizaram 9,8% das demandas recebidas pela **Ouvidoria** em janeiro.

Processo nº 00112.000091/2020-78

“A foto da reportagem **Celibato: Bento XVI rejeita duas vocações ao mesmo tempo** é do Papa Francisco e não do Papa Emérito Bento.”

Resposta

“A **Agência Brasil** agradece a manifestação e informa que a imagem foi substituída.”

Processo 00112.000017/2020-51

“Sugiro dar um puxão de orelhas nos jornalistas que pesquisaram, redigiram e publicaram a matéria sobre o ‘Não Perturbe’, a respeito do abuso de ligações telefônicas oferecendo empréstimo consignado. Depois de gastarem 400 palavras que não trazem nada de novo, os jornalistas não informam o caminho para o cadastro do telefone a ser bloqueado. Vou ter que pesquisar num jornal pago.”

Resposta

“Agradecemos a manifestação. A informação que o leitor procura consta no segundo parágrafo do texto: ‘Para isso, é preciso cadastrar no site do serviço os telefones fixos ou móveis vinculados ao número do CPF. O bloqueio passa a valer 30 dias após o procedimento, quando os bancos que aderiram ao sistema param de fazer chamadas telefônicas com as ofertas de empréstimos’. Clicando na palavra ‘site’ dentro da matéria, o leitor será redirecionado à página responsável pelo serviço Não Perturbe: <https://naomeperturbe.com.br/>.”

Mapeamento das Contribuições

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Tema do conteúdo	63
Qualidade do conteúdo/serviço	29
Pauta	5
Edição	4
Utilização de conteúdo	1
Total	102

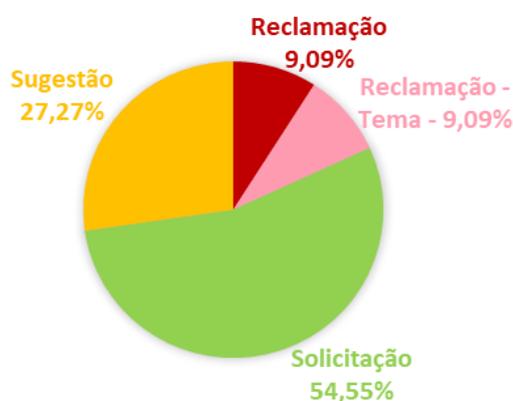
Com 31 mensagens contabilizadas, a editoria de economia foi a que mais recebeu demandas no período, totalizando 34,83%. Educação e geral aparecem na sequência, com 18 contribuições, ficando em 20,22% cada.

Ranking por Editoria	Quantidade	%
Economia	31	34,83%
Educação	18	20,22%
Geral	18	20,22%
Saúde	8	8,99%
Política	7	7,87%
Justiça	3	3,37%
Esportes	2	2,25%
Internacional	1	1,12%
Direitos Humanos	1	1,12%
Total	89	100%

PORTAL EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** 11 contribuições, em janeiro de 2020. Em relação ao mesmo período de 2019, quando foram registradas cinco manifestações, o aumento chega a 120%.

Manifestação	Quantidade
Reclamação	1
Reclamação - Tema	1
Solicitação	6
Sugestão	3
Total	11



Com seis demandas, as solicitações responderam por mais da metade do total de manifestações (54,55%). São pessoas que apreciam o conteúdo produzido pelos **Veículos EBC** e querem acessá-lo pela internet.

Solicitação

Processo nº 00112.000185/2020-47

“Gostaria de saber como que faço para baixar os vídeos da **TV Brasil**. Parece que precisa de um login e senha, mas eu não tenho.”

Resposta

“A Gerência de Conteúdo multiplataforma agradece o contato e informa que para baixar os arquivos de vídeo da TV Brasil Distribuição é necessário login. Você pode se registrar clicando no item de menu ‘Registrar’, que fica no canto superior da [página](#). Para mais informações de como preencher

o formulário de cadastro ou caso tenha dúvidas de como recuperar sua senha, você pode acessar [aqui](#) o nosso manual.”

Sugestão

Em segundo lugar no número de demandas, alcançando 27,27% do total, aparecerem as sugestões. Tipo de manifestação que traz embutida, muitas vezes, vontade do leitor de acessar mais produções da casa, só que na plataforma web.

Processo nº 00112.000244/2020-87

“Quase todos os episódios do programa Expedições transmitidos pela **TV Brasil** em 2015 e 2016 têm os vídeos disponíveis nos arquivos. Porém, o episódio *Estrada de ferro Curitiba-Paranaguá*, que eu gostaria de rever, não dispõe do vídeo. Seria possível recuperar este conteúdo?”

Reclamação

No período analisado, apenas uma reclamação referente ao conteúdo disponibilizado no **Portal EBC** chegou à **Ouvidoria**. Porém, o erro de concordância apontado pelo leitor numa das manchetes da home é recorrente. Neste caso, o internauta “printou” a foto do erro e anexou a imagem à demanda. A manchete diz: “Mais de 800 **pessoa** morrem em rotas migratórias nas Américas em 2019”. Faltou o “s” de pessoas. É preciso atenção redobrada da equipe responsável pelas capas do **Portal EBC**, do site da **TV Brasil** e do site das Rádios para evitar que descuidos como este se repitam.



Processo nº 00112.000390/2020-11

“Erro de concordância na postagem”

Resposta

“Agradecemos a manifestação. Pedimos desculpas pelo erro, que já foi corrigido.”

Mapeamento das Contribuições

O tema do conteúdo responde por 27,27% do total do ranking de subassuntos, assim como a qualidade do conteúdo/serviço. Em terceiro lugar aparece o item disponibilização de conteúdo, com 18,18%.

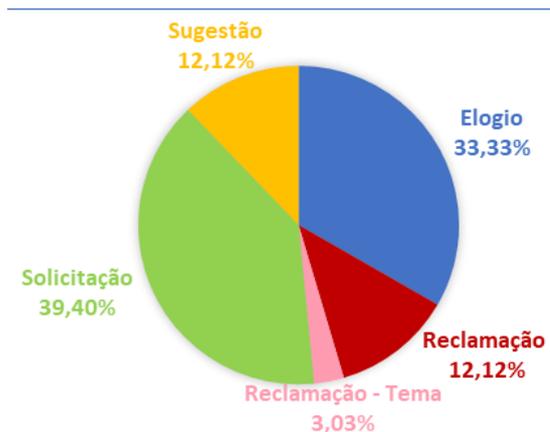
Ranking dos Subassuntos	Quantidade
Tema do conteúdo	3
Qualidade do conteúdo/serviço	3
Disponibilização de conteúdo	2
Pronúncia/gramática/ortografia	1
A Voz do Brasil	1
Questões ENEM	1
Total	11

▶ Contribuições do cidadão

Rádios EBC

Ao longo do mês de janeiro de 2020, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 33 contribuições, 13 menos que janeiro de 2019, mas em relação ao mês anterior, houve um aumento de 13,79% no número de demandas.

Manifestação	Quantidade
Elogio	11
Reclamação	4
Reclamação - Tema	1
Solicitação	13
Sugestão	4
Total	33



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

Veículos	Elogio	Reclamação	Reclamação - Tema	Solicitação	Sugestão	TOTAL
Rádio MEC FM	4	1	0	2	2	9
Rádio Nacional da Amazônia	1	0	0	5	2	8
Rádio Nacional AM de Brasília	3	2	0	1	0	6
Rádio Nacional AM do RJ	1	1	0	3	0	5
Radioagência Nacional	0	0	1	2	0	3
Rádio Nacional FM de Brasília	2	0	0	0	0	2
Rádio MEC AM do RJ	0	0	0	0	0	0
Rádio Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0
Rádio MEC AM de Brasília	0	0	0	0	0	0
Total	11	4	1	13	4	33

A **MEC FM** começou o ano como a rádio que mais gerou manifestações dos ouvintes, com quase 30% do total de demandas. Destaque também para a **Nacional da Amazônia**, alvo de quase um quarto das manifestações, sendo que nenhuma delas foi de crítica ou reclamação.

A terceira emissora do sistema de **Rádios EBC** que mais recebeu contribuições dos ouvintes, com 18% do total, foi a **Nacional AM de Brasília**, seguida da **Nacional AM do Rio de Janeiro**, esta com 15%.

Elogio

Entre as demandas direcionadas à **MEC FM**, destacam-se quatro elogios, tais como os que seguem abaixo, ambos dirigidos ao conjunto da programação da emissora.

Processo nº 00112.000022/2020-64

*“Gostaria de agradecer e parabenizar a **Rádio MEC FM** pela sempre excelente programação. Destaco minha satisfação em acompanhar a programação especial de final de ano, quando ouvintes, como eu, tiveram o prazer de lembrar alguns programas levados ao ar durante o ano de 2019. Aproveito a ocasião para fazer um pedido à gerência da **Rádio MEC FM**, que é o de manter em sua programação o já considerado clássico Momento de Jazz, produzido pelo nosso saudoso e inesquecível Nelson Tolipan.”*

Processo nº 00112.000371/2020-86

“Isso, sim, é música para noite!”

Além dos elogios ao conjunto da programação, houve também manifestações de apreço a conteúdos específicos da **MEC FM**.

Processo nº 00112.000067/2020-39

“O programa Jazz Livre é maravilhoso! Parabéns a equipe do programa.”

As ondas da **Nacional da Amazônia** atravessam continentes e são captadas por ouvintes de várias partes do mundo. Os radioamadores que sintonizam o sinal da emissora costumam procurar a **Ouvidoria** para solicitar o cartão QSL, para confirmação da recepção dos conteúdos da rádio. Neste início de 2020, recebemos pedidos de cartão QSL de ouvintes da Índia, do Japão e do Canadá.

Ouvinte da fronteira do Brasil com o Uruguai também enviou mensagem para elogiar a programação e informar que está sintonizando a emissora em duas faixas de frequência.

Processo nº 00112.000022/2020-64

*“Sou de Sant’Ana do Livramento (RS), fronteira com o Uruguai, e estou informando que consegui sintonizar, em ondas curtas de 49 e 25 metros, a **Rádio Nacional da Amazônia**, entre 17 e 19 horas, do dia 04/01/2020. O sinal não é dos melhores, mas dá para ouvir, principalmente com fones de ouvido. Agora, vou testar no campo, em torno de 60 km aqui da cidade. Gosto muito da programação e do profissionalismo de seus locutores. Deixo minhas saudações a todos que fazem da **Rádio Nacional** uma das mais importantes do Brasil.”*

Solicitação

No conjunto de manifestações dos ouvintes em janeiro, 40% do total foram solicitações. Um programa bastante apreciado pelo público cego é o *Teatro de Mistério*, veiculado pela **Nacional do Rio de Janeiro**. São frequentes as manifestações à **Ouvidoria** sobre este conteúdo.

Processo nº 00112.000174/2020-67

“Eu gosto demais de ouvir o Teatro de Mistério. Depois de muitos anos, descobri que aquilo que ouvia quando mais jovem está à disposição. Pena que o episódio 316 - Alucinação - está incompleto.”

Locutores, atores e atrizes que conduzem os programas ou atuaram na radiodramaturgia também são objeto de solicitações dos ouvintes.

Processo nº 00112.000065/2020-40

*“Gostaria de solicitar à **Ouvidoria da Rádio Nacional** a possibilidade de mostrar em galeria, as fotos dos radioatores e radioatrizes que trabalhavam no Teatro de Mistérios, de Hélio do Soveral. Eu, toda minha família e diversos outros amigos acompanhamos aos sábados pela manhã e aos domingos à noite, aqui do bairro da Tijuca, os capítulos desta série. Apesar de ter sido escrita há tanto tempo, continua atual e com conclusões brilhantes do Inspetor Santos. Eu, meus filhos e netos gostaríamos de visualizar os rostos dos atores que deram vida aos personagens!”*

Processo nº 00112.000032/2020-08

*“Gostaria de saber se vocês da **Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro** têm como me enviar uma foto do locutor in memoriam Arlênio Lívio.”*

Sugestão

Mais do que simplesmente ouvir, o público fiel das nossas rádios quer participar e, neste sentido, envia solicitações às emissoras.

Processo nº 00112.000069/2020-28

*“Porque não vemos o nome da música? Isto ajudaria muito a quem quer saber o nome e os autores das músicas no momento em que a estamos ouvindo. Por exemplo, agora, 11/01/2020, às 14h20, toca uma música na **Rádio MEC FM** que me remete a algo muito transcendental, algo inexplicável, que me lembra algum lugar tão elevado... Queria muito saber o nome desta peça musical. Me dá uma agonia ter que esperar até o final para o locutor falar! Então porque vocês não colocam este dado no site?”*

A prestação de serviços também gera solicitações e sugestões do público.

O programa **Alô Daisy**, que vai ao ar às 11h04 de segunda a sexta-feira, na **Rádio Nacional do Rio de Janeiro**, ouviu o médico e presidente da Associação Brasileira de Acupuntura, Márcio de Luna, sobre a contribuição que a acupuntura pode dar na mobilidade dos idosos e como ela é usada na prevenção e controle de doenças degenerativas como Alzheimer e Parkinson. A entrevista interessou um ouvinte que se dirigiu à **Ouvidoria** em busca de mais informações.

Processo nº 00112.000005/2020-27

*“Sou renal e faço hemodiálise. Gostaria de saber mais sobre o tratamento com acupuntura - **Acupuntura colabora na mobilidade dos idosos**. Fazendo este tratamento, há possibilidade de parar de ir para a máquina de hemodiálise? Qual o endereço e telefone do Márcio de Luna? Moro em Arraial do Cabo e faço tratamento em Cabo Frio (RJ).”*

Reclamação

Mesmo aqueles que declaradamente apreciam as **Rádios EBC** têm suas observações críticas e enviam reclamações à **Ouvidoria**, como no processo abaixo:

Processo nº 00112.000090/2020-23

“Por que depois de quase 60 anos de construída Brasília, a Rádio MEC, com excelente programação de música erudita, não é transmitida desde a capital do país e continua do Rio de Janeiro? Eu a escu-

to via Internet, assim como escuto outras emissoras de qualidade do país e de fora também. Exemplo: a BABEL FM, do Uruguai (não existe no Brasil uma emissora com esse tipo de conteúdo). Seria muito bom para abrir os ouvidos dos cidadãos brasileiros a outras musicalidades, e mesmo para difundir outras do Brasil. Que saiam da mesmice que se escuta em todas as emissoras brasileiras!”

Outro ouvinte protesta contra o suposto neologismo criado em programa infantil.

Processo nº 00112.000410/2020-45

“A própria chamada diz CONTAÇÃO de histórias, porque inventaram agora esta CANTAÇÃO? É horrível, não tem nada a ver, o rádio já toca músicas. O legal é ouvir a **conta**ção. Eu ouço o noticiário do meio dia todos os dias, vou parar de ligar antes para não ter que ouvir essa CANTAÇÃO.”

Mapeamento das Manifestações

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	12
Marketing, negócios e serviços	6
Conteúdo jornalístico	6
Grade de programação	5
Conteúdo infantil	2
Outros conteúdos	1
Funcionalidade técnica	1
Total	33

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	15
Central do Ouvinte	5
Disponibilização de conteúdo	4
Qualidade da programação	3
Tema do conteúdo	1
Oferta de conteúdo/serviço	1
Portal	1
Participação em programa	1
Acervo	1
Expansão de cobertura	1
Total	33

No ranking de assuntos e subassuntos, o conteúdo ofertado e sua qualidade são os principais alvos das contribuições do público enviadas à **Ouvidoria**.

O ouvinte atento não só acompanha o dia a dia da programação, como observa eventuais mudanças em suas atrações preferidas e faz questão de registrar sua opinião sobre novidades encontradas, inclusive quando são de seu agrado.

Processo nº 00112.000188 /2020-81

“Gostaria de fazer um elogio ao programa Eu de cá, Você de lá. Acredito que o programa representa papel fundamental para a comunicação de centenas de pessoas nas localidades mais diversas. Acompanho o programa há meses, mas recentemente, com a chegada da Andrea Quintiere, o programa ficou ainda melhor. A forma apaixonada com que ela faz a intermediação das mensagens é cativante. Espero poder continuar acompanhando seu trabalho de forma definitiva no programa.”

Um ouvinte telefonou para a **Ouvidoria**, relatando que é deficiente visual e gosta muito da programação da **Nacional de Brasília**. Elogiou todos os apresentadores, a equipe da rádio, os funcionários da **EBC** e, especialmente, o apresentador João Mc Brown.

A disponibilização de conteúdo, terceiro item na lista dos subassuntos, é tema sempre recorrente em mensagens direcionadas à **Radioagência Nacional**, que distribui os conteúdos das **Rádios EBC** para emissoras do interior de todo o País, como a Rádio Caçula FM, do Mato Grosso do Sul, que reclamou:

Processo nº 00112.000122/2020-91

*“Não estamos conseguindo realizar *download* das sonoras. Apenas está disponível para escutar. Poderia nos informar se há algum problema no site?”*



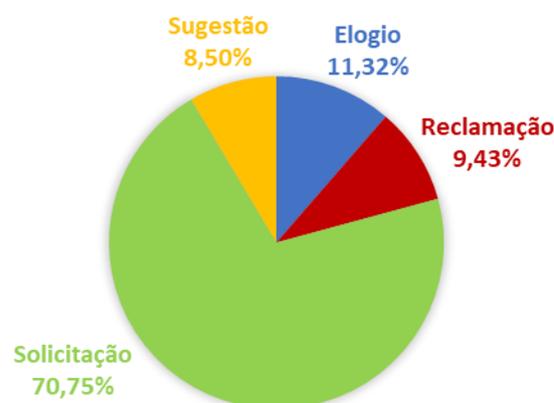
▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil

Ao longo do mês de janeiro de 2020, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 106 demandas. As solicitações representaram 70,75% das demandas, com 75 mensagens. Na sequência, 12 elogios corresponderam a 11,32% do quantitativo. Já as reclamações, 10, foram 9,43% do total. Sugestões, com 9 demandas, fecham o quadro, respondendo por 8,50% das demandas da **TV Brasil** em janeiro.

O total de contribuições dos telespectadores neste início de ano representa uma redução de 29,33% em relação ao mesmo mês do ano anterior. Vale ressaltar, porém, que essa diminuição na quantidade de atendimentos deve-se a uma **queda acentuada nas reclamações**. Em janeiro de 2020, a **Ouvidoria** registrou 10 manifestações deste tipo. Já em janeiro de 2019, 91 reclamações direcionadas à **TV Brasil** foram recebidas.

Manifestação	Quantidade
Solicitação	75
Elogio	12
Reclamação	10
Sugestão	9
Total	106



Mapeamento das Contribuições

Conteúdo (de entretenimento, jornalístico e infantil) e grade de programação foram os assuntos mais comentados pelos telespectadores que se dirigiram à **Ouvidoria da EBC**. Foram, no total, 84 manifestações, o que corresponde a 79,24% das demandas.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	47
Grade de programação	18
Conteúdo jornalístico	11
Conteúdo infantil	8
Sinal/sintonização	6
Marketing, negócios e serviços	6
Conteúdo esportivo	5
Outros conteúdos	4
Comunicação institucional	1
Total	106

A análise do ranking de assuntos nos permite concluir que os cidadãos se manifestaram, principalmente, em relação aos horários dos conteúdos da emissora.

Como foi detalhado anteriormente neste [Relatório da Ouvidoria](#), um movimento legítimo dos telespectadores do programa *Brasil Caipira* foi responsável por esse grande número de demandas.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Horário	44
Qualidade do conteúdo/serviço	18
Qualidade da programação	6
Expansão de cobertura	5
Reprise	5
Inclusão/exclusão na grade	4
Retransmissão	4
Participação em programa	4
Disponibilização de conteúdo	3
Acervo	2
Licenciamento	2
Sinal por assinatura	2
Sinal aberto	1
Oferta de conteúdo/serviço	1
Pauta	1
Visitação/contato	1
Portal	1
Recurso de acessibilidade	1
Utilização de conteúdo	1
Total	106

Solicitação

As manifestações pedindo o aumento no tempo de duração do programa *Brasil Caipira* sobressaíram-se no mês de janeiro de 2020. Grade de programação e marketing, negócios e serviços vieram na sequência.

Solicitação	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	42
Grade de programação	7
Marketing, negócios e serviços	6
Conteúdo jornalístico	5
Conteúdo infantil	5
Conteúdo esportivo	4
Outros conteúdos	3
Sinal/sintonização	2
Comunicação institucional	1
Total	75

Processo nº 00112.000307/2020-03

“Nós, telespectadores do programa Brasil Caipira, solicitamos à direção da **TV Brasil** que aumente a duração do programa. É o único e melhor programa de música caipira da TV brasileira.”

Destaca-se, também, a solicitação de um fã da *TV Brasil Animada*. Trata-se de uma verdadeira prova de apreço pelo conteúdo infantil veiculado pela emissora.

Processo nº 00112.000240/2020-07

“Vocês poderiam enviar esta mensagem junto com o desenho para o departamento da *TV Brasil Animada*? Meu filho tem 7 anos e somos do estado do Rio de Janeiro, da cidade de São João de Meriti.”



Elogio

Grade de programação e conteúdo dos programas foram elogiados pelos telespectadores da **TV Brasil**. Os filmes do Mazzaropi, exibidos no *Cine Retrô*, e *Faróis do Brasil* foram algumas das atrações reconhecidas como de excelência pelo público.

Elogio	Quantidade
Grade de programação	6
Conteúdo jornalístico	3
Conteúdo de entretenimento	1
Conteúdo infantil	1
Conteúdo esportivo	1
Total	12

Processo nº 00112.000294/2020-64

“Ontem assisti Mazzaropi em ‘O vendedor de linguiça’ com meu filho de 10 anos e minha esposa. Para minha surpresa, meu filho adorou e sorriu muito. Fiquei extremamente feliz, porque finalmente assistimos algo em família sem as malícias atuais.”

Processo nº 00112.000030/2020-19

“Um canal que jamais deveria acabar. Hoje, estava conversando com o meu marido sobre um documentário que vi no *Faróis do Brasil*, sobre o farol de São Tomé, pois morávamos em Campos (RJ). Eu disse para ele que aprendi com o canal que quem projetou o farol foi o Gustave Eiffel. Meu marido, que faz serviços para o estúdio da **TV Brasil**, logo lembrou e disse que o canal que tanto gosto vai acabar. Estou literalmente triste, magoada mesmo com a informação. Parabéns para a produção e os programas maravilhosos.”

Processo nº 00112.000215 /2020-15

“Parabéns pelo trabalho maravilhoso que está sendo apresentado na tarde de domingo. Acompanho o canal desde criança. Continuem assim e o Ibope será garantido. As fortalezas, os faróis. Belo material.”

Processo nº 00112.000143/2020-14

“Gostaria de parabenizar a **TV Brasil**. Tenho acompanhado a emissora e aprovo a programação. Só tenho uma dúvida: por que não tem anunciantes comerciais? Acredito que a entrada de recursos privados alavancaria a emissora e ela poderia crescer.”

Resposta

“Agradecemos sua mensagem. A Gerência de Negócios e Captação Nacional da **EBC** informa que empresas públicas e privadas podem veicular conosco campanhas publicitárias cujo conteúdo seja de caráter institucional. A **TV Brasil** não veicula comerciais que estimulam o consumo de produtos, portanto, filmes publicitários considerados de varejo são vetados em nossa programação.”

Reclamação

O item sinal/sintonização foi o que mais recebeu manifestações queixosas dos telespectadores da **TV Brasil**. Na sequência, mensagens sobre conteúdo compõem o quadro das reclamações em janeiro de 2020.

Reclamação	Quantidade
Sinal/sintonização	4
Conteúdo jornalístico	3
Conteúdo de entretenimento	2
Outros conteúdos	1
Total	10

Processo nº 00112.000149/2020-83

“A **TV Brasil**, canal 2, está completamente fora do ar há dois dias aqui na região da Pedra de Guaratiba (RJ). Minha netinha chorou hoje porque gosta muito de desenho e não viu a Luna. Já é a segunda vez que telefono, porque da primeira fui muito bem atendido. Aqui tem muita rádio pirata que pode estar atrapalhando.”

Resposta

“Agradecemos seu contato e lamentamos o inconveniente. A Coordenação de Engenharia de Radiodifusão - RJ informa que um problema pontual em nosso sistema de retransmissão na Serra do Mendanha pode ter ocasionado a instabilidade no sinal. Nossa Equipe de Engenharia trabalha para que o problema seja permanentemente resolvido.”

Vale ressaltar que, em diversas ocasiões, o telespectador que reclama manifesta-se novamente, desta vez elogiando o trabalho da **EBC**. Foi o que aconteceu com esse demandante do Rio de Janeiro. Após reclamar da ausência do sinal, ele telefonou mais uma vez para informar que a **TV Brasil** estava disponível em sua região e para agradecer o atendimento recebido.

Processo nº 00112.000226/2020-03

“Telespectador telefonou para informar que a **TV Brasil**, canal 2, voltou ao ar em Pedra de Guaratiba, no Rio de Janeiro. Também agradeceu a rapidez e a eficiência do atendimento da **Ouvidoria da EBC**.”

Sugestão

A **Ouvidoria** registrou nove sugestões do público da **TV Brasil**. Cinco foram direcionadas à grade de programação. Destaca-se uma demanda que pede mais acessibilidade nos conteúdos da emissora.

Sugestão	Quantidade
Grade de programação	5
Conteúdo de entretenimento	2
Conteúdo infantil	2
Total	9

Processo nº 00112.000182/2020-11

“Gostaria muito que a acessibilidade em Libras fosse durante toda a programação. Em casa meu marido e minha filha são surdos. Sempre que podemos assistimos a parte da manhã da TV, mas esse horário é muito restrito. Além do que, a presença do intérprete desperta nos telespectadores ouvintes, a necessidade de aprender a comunicar-se com as pessoas surdas. Parabéns pela iniciativa.”

Processo nº 00112.000147/2020-94

*“Eu tenho uma sugestão de uma programação para a **TV Brasil**. Trata-se de uma programação direcionada para homens, já que os outros canais só passam novelas.”*



▶ Contribuições do cidadão

Gestão EBC

No mês de janeiro de 2020, a **Ouvidoria** recebeu 25 demandas com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. As solicitações e elogios foram os destaques no período.

Manifestação	Quantidade
Elogio	4
Reclamação	3
Solicitação	16
Sugestão	2
Total	25



Mapeamento das demandas

Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	11
Administrativo	8
Ouvidoria Interna	4
Comunicação institucional	2
Total	25

As solicitações concentraram-se nos assuntos relacionados a marketing, negócios e serviços – cinco no total, e nos temas administrativos – oito demandas. Já os elogios foram maioria no subassunto serviços, com três manifestações.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Gestão de pessoas	8
Transparência	3
Oferta de conteúdo/serviço	3
Publicidade Legal	3
Qualidade do conteúdo/serviço	3
Outros	2
Visitação/contato	1
Parcerias	1
A Voz do Brasil	1
Total	25

Solicitação

Neste início de ano, do total de manifestações relativas à gestão da empresa, chamou atenção o número de solicitações feitas por usuários dos serviços **EBC**, totalizando 64% dos atendimentos. Dos dezesseis registros, sete foram formulados por estudantes de marketing e relações públicas. Mas também houve demandas de profissionais com experiência em locução e apresentação de programas de Rádio e TV, entre outros.

Este público específico manifestou interesse em trabalhar na empresa e pediu informação sobre envio de currículo. As demandas revelam, portanto, o apreço do cidadão pelos conteúdos e serviços ofertados e também sua percepção positiva da atual gestão.

Processo nº 00112.000391/2020-57

*“Gostaria de me informar sobre qual meio de comunicação posso enviar meu currículo para fazer parte da equipe **EBC**.”*

Resposta

*“Ficamos felizes em saber do seu interesse em fazer parte da equipe da **EBC** e agradecemos sua mensagem. No entanto, a Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que a **EBC** não dispõe de canal específico para receber seu currículo, nem banco de dados para arquivar seus dados pessoais e profissionais. Em se tratando de uma empresa pública, a contratação de empregados para o quadro efetivo só se dá por meio de Concurso Público e, no momento, não há previsão para realização de novos certames. Atualmente, os cargos vagos não estão sendo repostos devido ao contingenciamento e à determinação do Governo Federal. Mais informações sobre pessoal e eventuais processos seletivos podem ser acompanhadas na [página institucional](#).”*

Elogios

O segundo tipo de manifestação mais frequente foram os elogios, representando 16% do total de demandas registradas no mês.

Processo nº 00112.000356/2020-38

“Uma boa instituição, como essa, fundamenta seu trabalho levando suas reportagens à crítica dos seus leitores. É assim que ela cresce. É assim que ela adquire o respeito dos seus leitores e colaboradores. Parabéns pela matéria.”

DÊ SUA OPINIÃO SOBRE A QUALIDADE DO CONTEÚDO QUE VOCÊ ACESSOU.



Além das manifestações dos usuários, a **Ouvidoria** recebeu demandas do corpo funcional, totalizando quatro atendimentos relacionados à **Ouvidoria Interna**. Entre eles, destacam-se a solicitação de uma empregada para receber por e-mail o Relatório da Ouvidoria e o elogio dirigido ao presidente da **EBC**, Luiz Carlos Pereira Gomes.

Processo nº 00112.000023/2020-17

“Há algum tempo, estou para entrar em contato com vocês para tirar uma dúvida. Os relatórios mensais da Ouvidoria poderiam ser encaminhados por e-mail? Tenho o hábito de fazer o acompa-

nhamento, mas confesso que nesses últimos meses acabei não lendo. Se puderem, por gentileza, gostaria de ser incluída no mailing para receber os relatórios mensais. Aproveitei para fazer uma ‘maratona’ e cumprimento a todos pelo trabalho realizado.”

Resposta

“Os Relatórios de Ouvidoria ficam disponíveis na nossa página no Portal institucional da EBC na [página da Ouvidoria](#). Dado o seu interesse, no entanto, esta **Ouvidoria** compromete-se a enviar por e-mail o Relatório, tão logo ele seja levado a conhecimento do Conselho de Administração da EBC. Neste mês de janeiro, o Consad vai se reunir na próxima segunda-feira, 27. Ficamos gratos por sua mensagem, lembrando que esta **Ouvidoria** trabalha com e para a **EBC**, considerando fundamental que os profissionais que fazem os conteúdos da empresa tenham retorno de seu trabalho pelas manifestações do cidadão e pelas análises e observações do Ombudsman.”

Processo nº 00112.000070/2020-52

“Parabéns ao nosso Presidente Luiz Pereira Gomes e a todos os Funcionários da empresa **EBC**. Tenho orgulho de ser um funcionário da **EBC**. Parabenizo ao nosso Público da **EBC**.”

Reclamação

Neste mês de janeiro, as reclamações somaram 12% das mensagens recebidas, sendo que apenas uma partiu de usuário dos serviços **EBC**.

Processo nº 00112.000267/2020-91

“Eu não consigo acessar minha conta para publicar e nem consigo fazer novo cadastro.”

Resposta:

“Informamos que, via Sistema Portal da Publicidade Legal (PPL), efetuamos a reativação do seu Cadastro e o PPL enviou, automaticamente, para seu e-mail a nova senha de acesso. Antes tentamos contato pelo telefone funcional (que é o contato registrado em nossos sistemas), às 16h45, em 23.1.2020, sem sucesso. Havendo quaisquer necessidades, estamos sempre à disposição pelo telefone (61) 3799-5617.”

As demais reclamações foram de empregados da empresa que se queixaram, por exemplo, da falta de um “espaço de convivência para sentar e descansar após o almoço”, objeto do **processo nº 00112.000161/2020-98**.

Resposta

“A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que em razão das restrições orçamentárias e financeiras impostas em 2019 pelo Governo Federal à **EBC**, a Diretoria Executiva definiu medidas para redução de despesas de custeio, em especial com a locação da área ocupada no Venâncio. Diante dessa determinação, o lay-out foi refeito, aprovado e executado com a redução necessária para reacomodar todas as áreas instaladas. Quanto a falta da Sala de Convivência, reclamada pelo empregado, a Diretoria de Administração Finanças e Pessoas (DIAFI) esclarece que irá reavaliar o projeto visando encontrar uma solução que atenda essa demanda.”



