

RELATÓRIO BIMESTRAL DA OUVIDORIA

Janeiro-Fevereiro/2021

Ouvidora

Christiane Samarco

Ouvidores adjuntos

Ana Cristina Santos

Jayme Vasconcellos

Talita Cavalcante

Atendimento, Monitoramento e Gestão da Informação

Bruno Aguiar

Daniel Teixeira

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Juan Martel (Coordenador)

Tiago Martins

Comunicação

Lícia Marques

Ligya Carvalho

Wêdson França

Secretária

Sandra Scheiner

Análises do Ombudsman

Ano novo, velhas queixas.....	5
Alternativa à TV Brasil, aplicativo nem sempre funciona.....	7
Grade de programação: previsibilidade é respeito ao público.....	8
Ouvintes advertem: horário é coisa séria.....	10
Paciência e audiência têm limite.....	12
Erros e informação confusa persistem na Agência.....	13
Resposta padrão ruim também faz público retornar à Ouvidoria.....	15
Dia Mundial do Rádio marca estreia da Nacional no Spotify.....	16
Aula ruim.....	17
Carnaval tem serviço e programação diferenciada nos Veículos EBC.....	18
Live e podcast nas ondas do rádio.....	18
E na TV, samba-enredo, marchinhas e bola na rede.....	19
Enem na EBC: cobertura extensa para atender estudante.....	20
Ao vivo também na Agência e nas Redes Sociais.....	22
Problemas na página Questões Enem.....	23
Rádio em rede com a TV.....	23
Joe Biden: posse sem destaque e sem tempo real na Agência Brasil.....	24
Atraso para consolidar.....	25
Observações do Ombudsman.....	25
Vacinação contra a covid-19 ganha espaço nos Veículos EBC.....	26
Sensibilidade no olhar.....	27
Pelas ondas do rádio.....	28
Vacina em tempo real na TV Brasil.....	28
Cadê Manaus?.....	29

Postagens sem padronização prejudicam conglomerado	32
Contra-exemplo positivo	33
Observações do Ombudsman.....	34
Observação acatada.....	34
Hardnews e aventura na Nacional.....	35
MEC AM e FM: versatilidade do samba à ópera	35
Veículos EBC destacam 60 anos da Orquestra Sinfônica Nacional.....	36
Ondas da Nacional no combate à intolerância religiosa	37
Agência Brasil orienta país no Dia da Internet Segura.....	38
Observações do Ombudsman.....	38
Links quebrados comprometem serviço.....	39
Nacional na trilha da história e do sucesso.....	40
Nacional e MEC FM: futurologia na web fura Rádios.....	41
Recado da Ouvidoria.....	41
Nacional e MEC lembram os 90 anos de Cauby Peixoto.....	42
É a Nacional cuidando de seus ouvintes.....	42
TV Brasil em Maceió: RNCP expande sinal da emissora	43
Programação diversificada na TV Brasil.....	44
Conteúdos da TV Brasil Top 10 em alcance	45
Obrigado, Saulo!.....	46

Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento	47
Plataformas Web	50
Agência Brasil.....	50
Portal EBC.....	56
Rádios EBC	60
TV Brasil	69
TV Brasil Play	78
Gestão EBC	81

▶ Análises do Ombudsman

Ano novo, velhas queixas

Não é só o noticiário sobre a pandemia que faz com que o público dos **Veículos EBC** enxergue neste primeiro bimestre de 2021 o mesmo cenário observado no início do ano passado. Muitas manifestações que chegaram à **Ouvidoria** em 2020, especialmente as reclamações, são idênticas às enviadas neste primeiro bimestre, sobretudo pelos telespectadores da **TV Brasil**.

Em se tratando de problemas relacionados à qualidade do sinal de transmissão, nota-se que o novo ano começou com velhas queixas.



2020

Processo nº 00112.001421/2020-42 - março

“Moro no Tanque, em Jacarepaguá (RJ). Minha antena é digital. Enviei um e-mail avisando que os canais 2.1 a 2.4 continuam travados.”

Processo nº 00112.001207/2020-96 - abril

“Comunico que os canais 2.1 a 2.4 estão travando. Moro no Tanque, em Jacarepaguá (RJ).”

Resposta

“A Coordenação de Engenharia de Radiodifusão - EBC/RJ informa que não foi verificada ocorrência técnica que esteja impedindo a recepção do sinal da EBC em Jacarepaguá. Entretanto, será feita uma checagem detalhada do nosso sistema de retransmissores. A sugestão é que seja realizada uma verificação de seu sistema receptor, checando, por exemplo, se a antena e os cabos estão em boas condições. Após essa etapa, é recomendado que seja feita uma nova sintonia de canais. Vale lembrar que a TV Brasil está disponível em diversas plataformas. O link tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar tem mais informações. Caso a situação continue, solicitamos o envio de nova mensagem com a informação do CEP da localidade, para que possamos realizar uma verificação presencial na região.”

2021

Processo nº 00112.000327/2021-57 - fevereiro

“Moro em Jacarepaguá (RJ), no Tanque, e os canais voltaram a sumir de novo. Grato pela atenção.”

Processo nº 00112.000383/2021-91 - fevereiro

“Amigos, moro no Tanque, Jacarepaguá-RJ. De novo seus canais sumiram, isso está virando rotina, toda semana tem esse problema. Peço desculpas por importunar. Grato.”

Resposta

“A Coordenação de Engenharia de Radiodifusão - EBC/RJ informa que **a Empresa Brasil de Comunicação está em processo de melhoria do sinal de cobertura da TV Brasil na cidade do Rio de Janeiro, com a instalação de novos equipamentos de transmissão**. Caso tenha sido feita a alteração ou inclusão de algum aparelho receptor, é recomendada a checagem da antena e suas conexões, além de uma nova sintonia dos canais. Vale lembrar que a escolha da antena e sua correta instalação são partes da condição de recepção do sinal. E a distância entre a residência e o nosso transmissor, associada à topografia e entorno da residência (onde podem existir obstruções), também influenciam no resultado final. Sugerimos a verificação do posicionamento da antena e da condição dos cabos e conexões. Em alguns locais pode ser necessária a utilização de uma antena externa. Caso a situação se repita, solicitamos que novo contato seja feito, com informações detalhadas das condições de recepção.”

Também telespectadores do Distrito Federal e de São Paulo repetiram, este ano, reclamações antigas em razão de problemas relacionados à recepção do sinal da **TV Brasil**.

2021

Processo nº 00112.000436/2021-74 - janeiro

“Estou tendo dificuldade em sintonizar o sinal da TV Brasil. Consegui sintonizar normalmente no sábado e domingo. Porém, neste momento, não consigo. Ribeirão Pires (SP) | CEP: 09430-3790 | 15/01/2021 - 19h | casa térrea | antena externa com amplificador de sinal | TV aberta”

Resposta

“A Gerência de Engenharia de Rádio e TV - EBC/SP informa que, nos próximos dias, **serão instalados reforçadores do sinal da TV Brasil em algumas localidades da cidade de São Paulo**. A região de sua residência será beneficiada com esta nova cobertura. Esperamos, assim, que o sinal estabilize em sua vizinhança.”

Processo nº 00112.000324/2021-13 - fevereiro

“TV Brasil aberta. Sinal fraco. Taguatinga (DF). Canal aberto. TV Brasil HD 02 e 01.”

Resposta

“A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia da EBC informa que, na data referida, o sistema de transmissão da EBC em Brasília passou por manutenção e que, atualmente, as condições técnicas de transmissão do sinal foram restabelecidas. **Novos testes no transmissor instalado recentemente em Ceilândia (DF) serão feitos por nossa equipe técnica. Com a finalização dos testes, o sinal na região terá ganho considerável de qualidade.** Ao mesmo tempo, recomenda-se ao telespectador que faça uma inspeção visual em seu sistema de recepção, principalmente quanto ao apontamento da antena de recepção. Em caso de dúvida no apontamento, recomendamos que seja contratado um instalador de antena para verificar as condições de recepção.”

Enfim, as respostas animadoras a telespectadores cariocas, paulistas e brasilienses sugerem que 2022 pode começar sem queixas de má qualidade do sinal de transmissão da **TV Brasil**. Senão no conjunto do país, ao menos no Rio, São Paulo e Brasília.

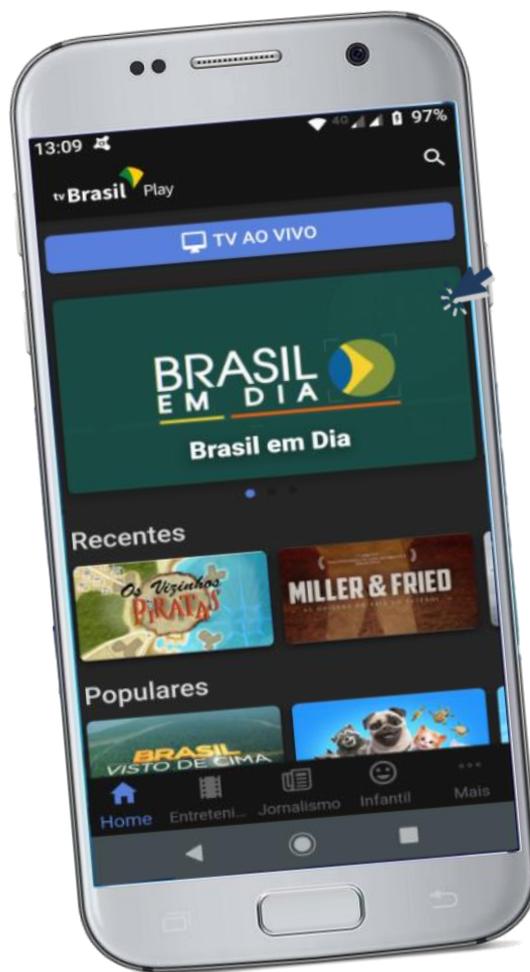


Alternativa à TV Brasil, aplicativo nem sempre funciona

Criado no final de 2018 com o nome de **EBC Play**, o aplicativo que colocou a **TV Brasil** ao alcance das mãos de todo cidadão que dispõe de um aparelho celular ganhou mais espaço na vida do brasileiro ao longo da pandemia. No ano passado, o leque de ofertas de conteúdos foi ampliado, e a ferramenta, rebatizada de **TV Brasil Play**.

A despeito dos novos programas disponibilizados *on demand* e do interesse crescente do público - só no último ano as manifestações relacionadas ao aplicativo cresceram quase 500% -, algumas das reclamações registradas no início de 2020 persistem neste primeiro bimestre de 2021. Com isto, o aplicativo, que seria inclusive uma alternativa para o telespectador que enfrenta problemas com o sinal de transmissão da **TV Brasil**, acaba não cumprindo sua finalidade.

As demandas que seguem são reveladoras da impaciência do internauta pelo fato de, após dois anos de disponibilização para o público, o **TV Brasil Play** não oferecer funcionalidades encontradas em praticamente todos os demais aplicativos do gênero. Em meio às queixas, estão aquelas dos muitos usuários que não encontram ali a possibilidade de espelhar a imagem do app na TV, nem de compartilhar o conteúdo nas redes sociais. É hora de avançar e sair da fase beta (de teste).



2020

Processo nº 00112.000142/2020-61 - janeiro

“Não está funcionando o app EBC Play.”

Resposta

“A Gerência de Aplicações Multiplataforma agradece o contato e informa que o aplicativo EBC Play encontra-se ainda em fase beta. Como o app é novo, uma série de ajustes está sendo feita para aprimorar as funcionalidades e melhorar a experiência do usuário. A equipe técnica verificou o ocorrido e, no momento, o EBC Play está em pleno funcionamento.”

2021

Processo nº 00112.000395/2021-16 - fevereiro

“Esse aplicativo não funciona. Propaganda enganosa.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) reforça a importância do feedback do usuário para o aprimoramento de nossas ferramentas digitais e aplicativos móveis. Seria, contudo, importante que o problema na funcionalidade fosse especificado para que nossa equipe possa entendê-lo e solucioná-lo. Caso a situação verificada persista, solicitamos novo contato, com o detalhamento da ocorrência.”

Grade de programação: previsibilidade é respeito ao público

Previsibilidade é uma das condições para fidelizar a audiência. Mudanças constantes na grade de programação deixam o telespectador perdido e descontente. Em 2020, a redução no *Sem Censura* gerou insatisfação e queixas à **Ouvidoria**. E quem protestou no ano passado, agora, tem ainda mais motivos para reclamar. Atração da emissora desde 1985, o programa de variedades trazia informação, cultura e prestação de serviço. Mas, nem o público cativo foi suficiente para manter o conteúdo no ar. O *Sem Censura* foi retirado da grade de programação sem aviso prévio em novembro do ano passado, e demandas pedindo sua volta continuam chegando.

2020

Processo nº 00112.000059/2020-92 - janeiro

“Gostaria de parabenizar a EBC pela sua grade de programação, mas dizer também que tirar 30 minutos de um programa como o Sem Censura é absurdo. São poucos os programas que oferecem um teor cultural como esse. Trinta minutos é uma perda irreparável.”

Processo nº 00112.000172/2020-78 - janeiro

“O que fizeram do Sem Censura? Este programa já teve duas horas de duração, reduziram para uma hora. Achando pouco, ainda reduziram para meia hora. Desrespeitam o telespectador assíduo, que dá preferência à programação da TV Brasil, por colocar no ar um programa de entrevista tão importante quanto este. A televisão brasileira não tem uma programação boa e atrativa. Quando tem um programa de qualidade que a gente gosta e se apega, como o Sem Censura, reduz-se a um tempo insuficiente. Tenho certeza de que não consultaram o telespectador. Se é pro país progredir, está retroagindo. É muito lamentável!”

Resposta

“De dezembro de 2019 até o início de março de 2020, a TV Brasil terá uma programação de Verão com destaque para atrações especiais. Durante este período, alguns programas da faixa ao vivo, como o Sem Censura, terão alterações de horário e duração. O Sem Censura permanece recebendo convidados para debater temas relevantes e assuntos de interesse público, e continua envolvendo os telespectadores com um bate-papo descontraído, conduzido por Vera Barroso e Bruno Barros.”

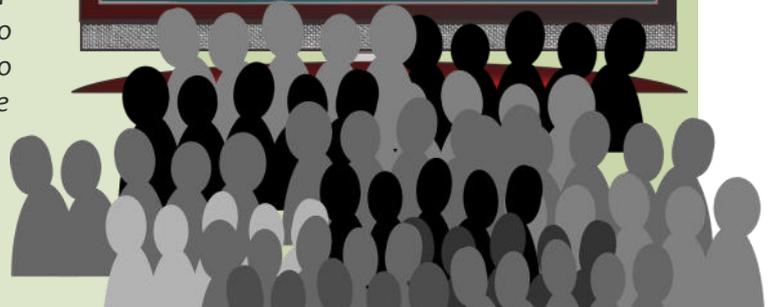
2021

Processo nº 00112.000332/2021-60 - fevereiro

Telespectador, por telefone, pergunta se o programa *Sem Censura* vai voltar à grade de programação da TV Brasil. Ele afirma que a atração é excelente e que o público sente falta do formato leve para transmitir as notícias.

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que o programa ‘Sem Censura’, que está passando por um processo de reestruturação, voltará para a grade de programação da TV Brasil em breve e com muitas novidades.”



O vai e vem no horário de exibição do *Cine Mazzaropi* é outro exemplo de mudança na grade que frustra o telespectador, sobretudo quando as alterações não são comunicadas. O público fica perdido, sem saber em que horário a atração está sendo exibida. Fato que ocorreu em 2020 e, novamente, em 2021.

2020

Processo nº 00112.002359/2020-14 - abril

“Vocês são irresponsáveis, sem compromisso com o telespectador e não respeitam o horário dos programas. Falam que vai passar Mazzaropi e passam outras coisas.”

Resposta

“Na nova grade de programação da TV Brasil que estreou em março, o *Cine Retrô*, que exibe o acervo de Mazzaropi, está sendo veiculado aos sábados, às 16h. Durante esse período de isolamento social, foi incluída uma nova sessão do Mazzaropi, todas as quintas-feiras, às 23h30. Além do *Cine Retrô*, a nova programação traz o *Cine Família* aos domingos, às 14h, o *Cine Nacional*, também aos domingos, às 16h, e o *Festival de Cinema*, às quartas, às 23h30.”

2021

Processo nº 00112.000298/2021-23 - janeiro

“Queremos Mazzaropi aos domingos e quartas.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) informa que, com a reformulação da grade de programação, o *Cine Mazzaropi* passou a ser exibido nos seguintes dias/horários: quarta-feira (21h30) e sábado (16h e 22h). De qualquer forma, encaminharemos sua solicitação ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil para análise e providências cabíveis.”

Processo nº 00112.000239/2021-55 - janeiro

“Gostaria de saber se voltarão a ser transmitidos os filmes do Mazzaropi aos sábados, às 18 horas. Uma pena ter saído da grade.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) informa que o *Cine Mazzaropi* continua na grade de programação da TV Brasil. Os clássicos de Amácio Mazzaropi estão sendo exibidos nos seguintes dias/horários: quarta-feira (21h30) e sábado (16h e 22h).”



Cena do filme *Zé do Periquito*, em que Mazzaropi interpreta Genó, um tímido e pobre jardineiro de um colégio que se encanta por uma das alunas | TV Brasil/Divulgação

Ouvintes advertem: horário é coisa séria

As manifestações de ouvintes à **Ouvidoria da EBC** sobre o programa *Musishow*, criado, produzido e apresentado por Cirilo Reis na **Rádio Nacional do Rio de Janeiro** desde o início dos anos 1980, não deixam dúvida de que ele tem público cativo. Só no primeiro bimestre de 2021, foram 14 demandas relacionadas ao programa. Os ouvintes não abrem mão da atração musical que não apenas recorda sucessos nacionais e internacionais das últimas décadas, mas também abre espaço a artistas das novas gerações.

Em fevereiro do ano passado, um ouvinte ilustrou bem seu apreço pelo programa, com um protesto veemente à **Ouvidoria**. “Ficar sem ouvir o *Musishow* é inadmissível, é tirar do sério”.

2020

Processo nº 00112.000877/2020-95 - fevereiro

“Inadmissível ficar sem ouvir o *Musishow*. Isso é pouco caso, é tirar do sério. Queremos o *Musishow* no app *radiosnet*.”

Para manter esse público satisfeito, não é preciso muito esforço. Os ouvintes fiéis do *Musishow* que se queixaram da emissora neste primeiro bimestre querem apenas que seja cumprida a grade de programação, tal como anunciada. E, para eles, horário é coisa séria.

2021

Processo nº 00112.000296/2021-34 - fevereiro

“Somos ouvintes do *Musishow* e é uma falta de respeito com os ouvintes colocarem outra programação no horário do *Musishow*, que é muito bem apresentado pelo Mestre Cirilo Reis. Único com sucesso de quarenta anos.”

Processo nº 00112.000294/2021-45 - fevereiro

“Eu adoro e amo demais o programa *Musishow*, com Cirilo Reis e tá me fazendo muita alegria na minha vida todos os dias. Agora estou anotando uma diferença: aqui a Rádio Nacional AM, às 11h30, está confundindo e pisando na bola. Em vez de colocar o horário certo, que é 22h, e terminar zero hora, de segunda a sexta-feira, eles põem 22h15 ou 22h30. Eu quero que o Cirilo Reis apresente o programa do *Musishow* no horário certo. É o que acho, é minha opinião.”

Processo nº 00112.000279/2021-05 - fevereiro

“Gostaria de pedir por favor, para que o Musishow comece no horário em que estamos acostumadas a ouvir. O programa está me ajudando muito a sair de uma depressão. Todas as noites, fico ligada nesse programa com o nosso amigo Cirilo Reis. Muitas vezes, em vez do Cirilo, entra um programa, acho que de Brasília, muito sem graça. Por favor não nos deixe sem o nosso vício. Falo não só por mim, mas por muitos ouvintes.”

Processo nº 00112.000305/221-97 - fevereiro

“Gostaria que colocassem o Musishow na hora exata. Quem pede é uma ouvinte que gosta muito do programa.”

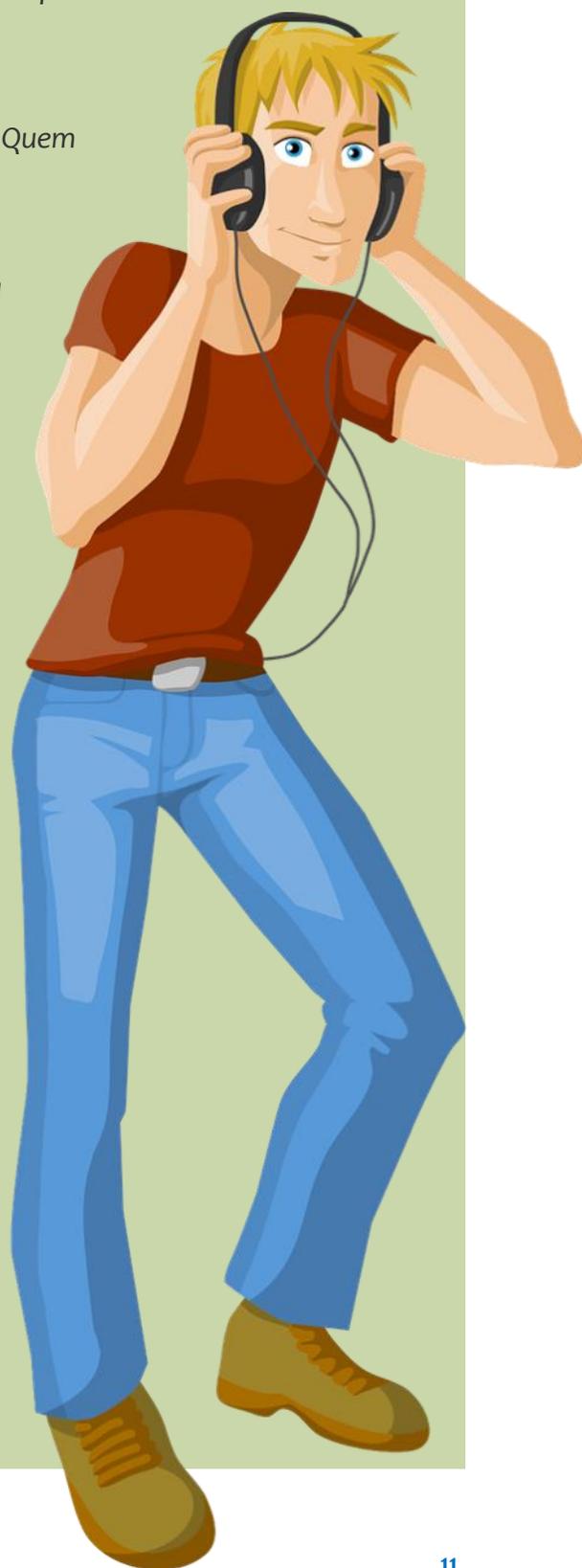
Processo nº 00112.000281/2021-76 - fevereiro

“Há 40 anos ouço o Musishow. Muitas vezes, no seu horário, deparamos com outro programa.”

Resposta

“A Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro agradece a sintonia e o interesse pelo Musishow. Sobre sua demanda, a Coordenação de Operações de Rádio-RJ informa que, devido à pandemia, a emissora está trabalhando de modo automático, programando os computadores para entrar e sair da transmissão em rede de emissoras da marca Nacional. Após A Voz do Brasil, às 20h, a programação entra com o Sintonia Nacional, e às 22h com o Musishow. Às quartas-feiras, o Musishow está programado para entrar em rede às 21h, devido ao futebol. Em 27 de janeiro de 2021, porém, a jornada esportiva foi cancelada e, no dia seguinte (28/01), foi transmitido o jogo Grêmio x Flamengo a partir das 20h. Com isso, a automação cortou a programação local - o Musishow - e reproduziu o conteúdo da rede de Brasília.”

2021



Paciência e audiência têm limite

Boa parte do público dos **Veículos EBC** que se dirige à **Ouvidoria** para apresentar suas queixas acaba demonstrando não só o apreço pelos conteúdos ofertados, mas também sua fidelidade às emissoras. Porém, ainda que a admiração pelo veículo e o gosto pela programação sejam reafirmados, no caso das reclamações o tom crescente de irritação é visível e recomenda cuidado no trato das demandas. Paciência tem limite, e audiência também.



2020

Processo nº 00112.005137/2020-45 - outubro

“Já havia reclamado anteriormente e, ao que parece, não adiantou. A variação de volume entre as músicas, os anúncios e os locutores é desanimadora. Para escutar as músicas, tenho que aumentar muito o volume e, quando entram os locutores, o som fica nas alturas. Nos anúncios, mais alto ainda!!! Gosto muito da rádio e escuto com frequência, através da internet, mas está ficando inviável. É o que está acontecendo exatamente neste momento (01/10 - 15:24).”

Este exemplo não é único. Na verdade, têm se repetido os casos em que o mesmo cidadão volta à **Ouvidoria** para trazer demandas já apresentadas e cobrar promessas de atendimento.



2021

Processo nº 00112.000126/2021-50 - janeiro

“Ouvindo ontem à noite a programação da Rádio, constatei a enorme diferença do volume de áudio entre o falar do locutor e a trilha musical. Quase não se ouvia a trilha de tão falha era a transmissão. Mandei, na hora, uma mensagem que só foi vista no dia seguinte e respondida pedindo o envio deste e-mail. Gostaria de poder ouvir o programa com o áudio normal.”

Processo nº 00112.000059/2021-73 - janeiro

“Mais de uma vez venho reclamar da variação do volume na transmissão da Rádio MEC. A qualidade beira o amadorismo. Uma pena para quem quer ouvir música clássica.”

Resposta

“A Gerência de Engenharia das Rádios agradece o contato e o alerta e lembra que, por se tratar de música clássica, há momentos de execução em volume mais alto e baixo. Esclarece, no entanto, que serão verificados os níveis da geradora - a MEC Rio, pois em Brasília a emissora apenas retransmite o sinal recebido do Rio de Janeiro.”

2021

Processo nº 00112.000339/2021-81 - fevereiro

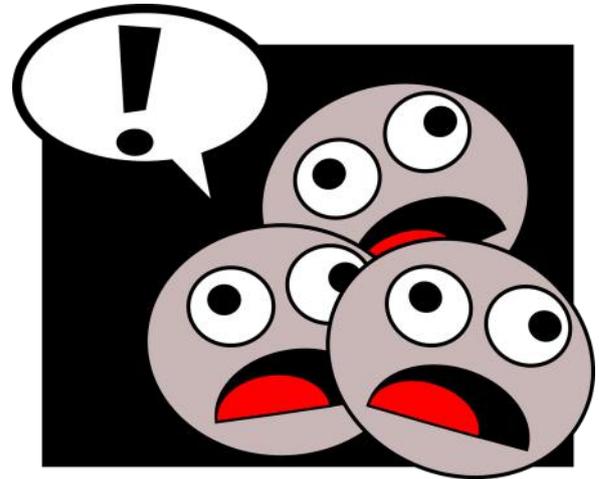
“Falar da Nacional do Rio de Janeiro sem falar das radionovelas é impossível. Minha avó e minha mãe ouviram muitas, aqui em São Paulo, em ondas curtas. Eu era criança e ouvia com minha mãe uma novela muito linda, A Escrava Anastasia, em 1986. **Estamos aguardando, com ansiedade, a reprise de antigas radionovelas. Me foi prometido pela coordenação da emissora no ano passado. A Nacional nunca mais foi a mesma sem as radionovelas.** Em tempos de pandemia, a Nacional deveria trazer as radionovelas de volta, reprisando todas de seu acervo. Com certeza a emissora trará de volta o seu público antigo e um público que ainda não conhece esse trabalho maravilhoso, que é radiodramaturgia.”

Erros e informação confusa persistem na Agência

Erros em matérias e textos com informação confusa têm sido motivos de reclamações direcionadas à **Agência Brasil** em 2021. Assim como no primeiro bimestre do ano passado, essas falhas originaram queixas de leitores que recorreram à **Ouvidoria**.

Edição atenta é fundamental no tratamento textual, principalmente na web, em que os erros ecoam com a replicagem dos conteúdos e alcançam muito mais leitores.

Exemplos de janeiro e fevereiro do ano passado e do primeiro bimestre de 2021 mostram que as falhas persistem. As mensagens são novas, mas trazem erros conhecidos.



2020

Processo nº 00112.000146/2020-40 - janeiro

“A respeito do conteúdo [Entenda regras de transição da reforma da Previdência](#), sobre as novas regras de aposentadoria, posso compreender como quem entende a frase da época de infância que dizia assim: ‘Um menino chega à farmácia e fala para o farmacêutico: Minha mãe mandou buscar remédio para o meu pai que está doente dentro desta garrafinha’. **Agora cabe aos editores do site reeditar esta matéria, escrevendo-a de forma mais clara e profundamente objetiva** para que o sentido de comunicação tenha seu real valor.”

Resposta

“A Agência Brasil agradece a manifestação e informa que as observações serão consideradas na produção e edição das próximas reportagens. A equipe de edição recebeu alerta sobre a referida demanda.”

Processo nº 00112.000091/2020-78 - janeiro

“Erro em reportagem na Agência Brasil. A foto da matéria [Celibato: Bento XVI rejeita](#)

2021

Processo nº 00112.000200/2021-38 - janeiro

“Está bastante confusa a indicação das semanas de vacinação no Rio. Minha mãe tem 89 anos, então ela deverá ir à Clínica da família no dia 25? **Poderiam ter numerado, colocado uma tabela, ficaria mais claro. Como foi escrito, não dá para entender** quando começa a primeira semana, a segunda e assim sucessivamente.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva da Agência Brasil informa que, na data da publicação da [referida matéria](#), a prefeitura do Rio ainda não havia divulgado o calendário de vacinação das pessoas com mais de 75 anos, apenas a ordem de imunização, por grupo. Posteriormente, a prefeitura informou o cronograma dessa faixa etária (veja quadro anexo). Os idosos de 89 anos deveriam ser vacinados no dia 08/02/2021. Mas, quem não pôde comparecer aos postos ainda pode se vacinar no próximo sábado (13/02). Acrescentamos que, nas próximas matérias, buscaremos meios de facilitar a compreensão desse cronograma, com o uso de tabelas e quadros.”

‘duas vocações ao mesmo tempo’ é do Papa Francisco e não do Papa Emérito Bento.”

Resposta

“A Agência Brasil agradece a manifestação, pede desculpas pelo ocorrido e informa que a imagem foi substituída.”

Processo nº 00112.000334/2020-78 - janeiro

“Sobre a matéria do general Mourão, inaugurando a estátua de D. Pedro I, **maçom é com M** no final e Maçonaria é com M maiúsculo, por se tratar de uma instituição. E a doação foi da Maçonaria brasileira, não apenas da cidade.”

Resposta

“A Agência Brasil agradece a manifestação, pede desculpas pelos erros e informa que o texto foi corrigido. Segue o link para a matéria atualizada: [Mourão inaugura estátua de D. Pedro I em São Paulo.](#)”



Processo nº 00112.000090/2021-12 - janeiro

“Percebi um erro de ortografia na notícia [OMS nomeia infecção por coronavírus de covid-19](#). Lá diz que Covid-19 é um acrônimo de Corona-Virus Deceased 2019, enquanto na verdade significa CoronaVirus Disease 2019. Lembrando que ‘disease’ significa ‘doença’ e ‘deceased’ significa ‘falecido’. Favor corrigir. Grato.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, a Gerência de Redação da Agência Brasil pede desculpas pelo ocorrido e informa que o erro foi corrigido de acordo com a observação do leitor, como pode ser conferido em [OMS nomeia infecção por coronavírus de Covid-19.](#)”

Processo nº 00112.000367/2021-07 - fevereiro

“Tem um erro na edição do texto da matéria [Inundações deixam mortos e centenas de desaparecidos no norte da Índia](#), que é a data. Está dia 8, mas a data correta é dia 7.”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua solicitação, a Gerência Executiva da Agência Brasil informa que a data foi corrigida na matéria de acordo com a observação do leitor. A matéria corrigida pode ser acessada em [Inundações deixam mortos e centenas de desaparecidos no norte da Índia](#). Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição.”



Resposta padrão ruim também faz público retornar à Ouvidoria

Não são apenas promessas não cumpridas que levam o público a reenviar sua demanda à **Ouvidoria**. Respostas-padrão que esclarecem pouco também trazem de volta insatisfeitos que insistem em receber informações mais precisas sobre os questionamentos apresentados. Foi precisamente o que ocorreu na solicitação que segue.

Processo nº 00112.000297/2021-89

“Gostaria de saber informações sobre minha solicitação. No sistema Fala.BR, foi respondida em 18/12/2020. Porém, não vi na grade da programação, nem soube de nenhuma informação sobre se o meu pedido foi atendido ou não.”

Mensagem da manifestação anterior (Processo nº 00112.006113/2020-11).

“Gostaria de sugerir dois programas muito interativos e educativos para crianças: o Castelo Rá-Tim-Bum e Cocoricó, que foram programas da minha infância.”

↓ Resposta

“Agradecemos sua mensagem e o interesse em nossos conteúdos. A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a sua solicitação foi encaminhada ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil para conhecimento e providências cabíveis. Continue acompanhando a TV Brasil. Mais informações sobre nossa programação estão no site da emissora - tvbrasil.ebc.com.br. Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela Empresa Brasil de Comunicação.”

↓ Resposta à nova demanda, agora com informação mais precisa

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que, no momento, os programas infantis ‘Castelo Rá-Tim-Bum’ e ‘Cocoricó’ não estão licenciados para serem exibidos na TV Brasil. Informamos ainda que novos conteúdos infantis foram adquiridos e outros estão em fase de negociação.”

Dia Mundial do Rádio marca estreia da Nacional no Spotify

A **Rádio Nacional** passou a integrar, em fevereiro, a plataforma de áudio Spotify. Por meio do perfil É Nacional, o ouvinte acessa MPB, sertanejo, rock, samba, axé. As listas disponíveis no aplicativo de *streaming* reúnem clássicos brasileiros escolhidos pelos radialistas da emissora e ajudam a fortalecer a marca Nacional neste momento de convergência digital.

Como parte das comemorações do Dia Mundial do Rádio, lembrado em 13 de fevereiro, a iniciativa leva também em consideração os três subtemas escolhidos pelas Nações Unidas para homenagear o rádio na data: evolução, inovação e conexão.



Na **Nacional da Amazônia**, o programa *Viva Maria* contou a história da catadora de lixo que inspirou a criação e deu nome à Rádio Estamira, em Belém (PA), fundada em 2020 e voltada à poesia, música e cultura popular. Estamira vivia no aterro sanitário de Gramacho, no Rio de Janeiro, e encontrou em suas alucinações uma forma de enfrentar a difícil realidade que marcou toda sua trajetória de vida até sua morte, em 2011.

A cobertura diferenciada exalta não só o rádio como meio de comunicação, mas também a função dele na oferta de informação relevante para o dia a dia dos cidadãos, nas mais diversas plataformas.



Ainda para marcar a data, a **Rádio MEC** lançou campanha para incentivar a participação de ouvintes por meio de mensagens de voz pelo WhatsApp. O objetivo foi conhecer a relação de cada um com o rádio: qual dispositivo usa para escutar, como ele ajuda no cotidiano e a participação desse meio de comunicação nas experiências pessoais.



A despeito do acerto da programação do Dia Mundial do Rádio, a **Rádio MEC** acabou recebendo uma crítica de um ouvinte que se declara um admirador da emissora. O motivo da reclamação traduz o quão diferenciado e exigente é o público da **MEC**, inclusive no que diz respeito ao uso da língua culta.

Processo nº 00112.000425/2021-94

“Sempre elogio a MEC no zap e onde posso. Ouço a FM e tenho amigos que não saem da AM. Palmas pras três excelentes rádios da EBC. Todas ótimas. Ao receber, porém, no zap o pedido de mensagem de voz para o Dia do Rádio (já havia mandado!) me deparei com um erro inaceitável de português, sendo a MEC vinculada à Educação e Cultura. Não se usa crase sem que haja fusão de duas palavras, no caso, A + a.

Não se pode escrever que a ‘MEC se une à essa celebração’. Caso fosse ‘A MEC se une à celebração internacional ...etc’ aí sim, mas não era esta a frase. Sempre ensino, crase é o feminino de ‘ao’ e pronto. Lógico, sabemos que uma estação de rádio existe antes de tudo para os ouvidos, muito mais do que para os olhos! Contudo, na hora de chegar aos olhos, possa chegar com a qualidade do trabalho dos excelentes radialistas e equipes de apoio que lá trabalham...”

Aula ruim

De fato, o emprego da crase no convite da emissora ao ouvinte foi equivocado. Mas não exatamente pela razão apontada na crítica. Ele ensina que a crase só existe pela “fusão de duas palavras: A e a”. Na verdade, deveria ter se referido à preposição “a” e ao artigo “a”. Não a “palavras”. O que faltou dizer é que, segundo a regra gramatical, não se admite usar a crase antes dos pronomes demonstrativos esse - essa, este - esta, isso e isto.

No bom português, a partícula “se” também foi mal empregada pela emissora quando escreveu “MEC se une...”. Ela deveria estar na sequência do verbo, como ênclise, e não como próclise. Esta imperfeição gramatical passou despercebida pelo leitor.

Da polêmica linguística, restaram a qualidade incontestável da programação e a correção feita humildemente e de pronto.

Resposta

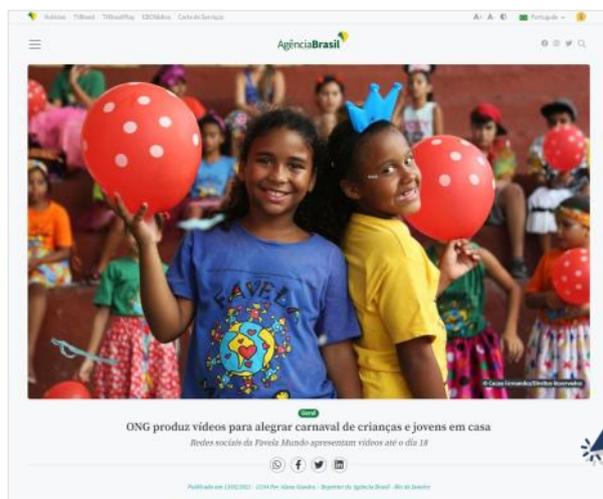
“A Gerência da Rádio MEC agradece o contato e a observação. Sobre sua manifestação, a emissora pede desculpas pelo erro e compromete-se a redobrar a atenção nas futuras publicações. O texto corrigido da campanha pelo Dia Nacional do Rádio pode ser acessado em [Rádio MEC nas comemorações do Dia Mundial do Rádio.](#)”

The screenshot shows the website interface for Rádio MEC. At the top, there is a navigation bar with links for 'Agências', 'TV', 'Rádios', and 'Agência Brasil'. Below this, there are tabs for 'Rádios', 'Programação', 'Programas', 'Últimas', 'Festival de Música', and 'Ao vivo'. The main content area displays a campaign titled 'Rádio MEC nas comemorações do Dia Mundial do Rádio'. The text on the page includes: 'Desde 2011 a UNESCO estabeleceu a data de 13 de fevereiro para celebrar as qualidades do meio rádio, entre elas, a capacidade de adaptação a novos tempos.' and 'Especiais Rádio MEC No AR em 09/02/2021 - 14:44'. There is also a section for 'Novo Rádio: novo mundo, assim a UNESCO assina a campanha de celebração do Dia Mundial do Rádio em 2021. A data foi criada em 2011 e, a cada ano, o tema da campanha destaca um aspecto importante do meio rádio.' and 'Este ano a edição se divide em três subtemas principais: a capacidade de evolução (o mundo muda, o rádio evolui), inovação (o mundo muda, o rádio se adapta) e conexão do veículo (o mundo muda, o rádio conecta)'. A Spotify advertisement is visible on the right side of the page.

Carnaval tem serviço e programação diferenciada nos Veículos EBC

Sem as festas tradicionais pelo país devido à pandemia da covid-19, o carnaval precisou das tecnologias para estar mais próximo do público. Nesse contexto, os **Veículos EBC** ofertaram ferramentas e serviços para chegar ao folião em todos os cantos do país, mesmo que este lugar fosse a sala de casa.

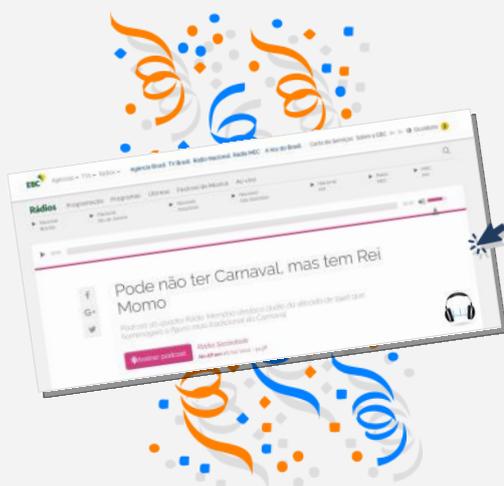
Ao ingressar no Spotify, em 10 de fevereiro, o perfil *É Nacional* disponibilizou uma lista com músicas de carnaval aos ouvintes. Um QR Code divulgou o serviço nas páginas dos **Veículos EBC** na internet. Músicas de Beth Carvalho, Mart'nália, Daniela Mercury, Armandinho, Dodô e Osmar foram reunidas na playlist.



Na **Agência Brasil**, matérias de serviço orientaram o cidadão sobre a abertura do comércio, o funcionamento dos bancos e a fiscalização de locais com aglomeração.

Para mostrar que o carnaval 2021 seria mesmo tecnológico, foi ao ar o texto “ONG produz vídeos para alegrar carnaval de crianças e jovens em casa”. A matéria mostrou a iniciativa do grupo Favela Mundo na produção e veiculação de vídeos que resgatam o clima e a cultura do carnaval, com músicas, danças e contação de histórias. Em meio ao isolamento social, o objetivo foi estimular a criança a curtir a folia em casa.

Live e podcast nas ondas do rádio

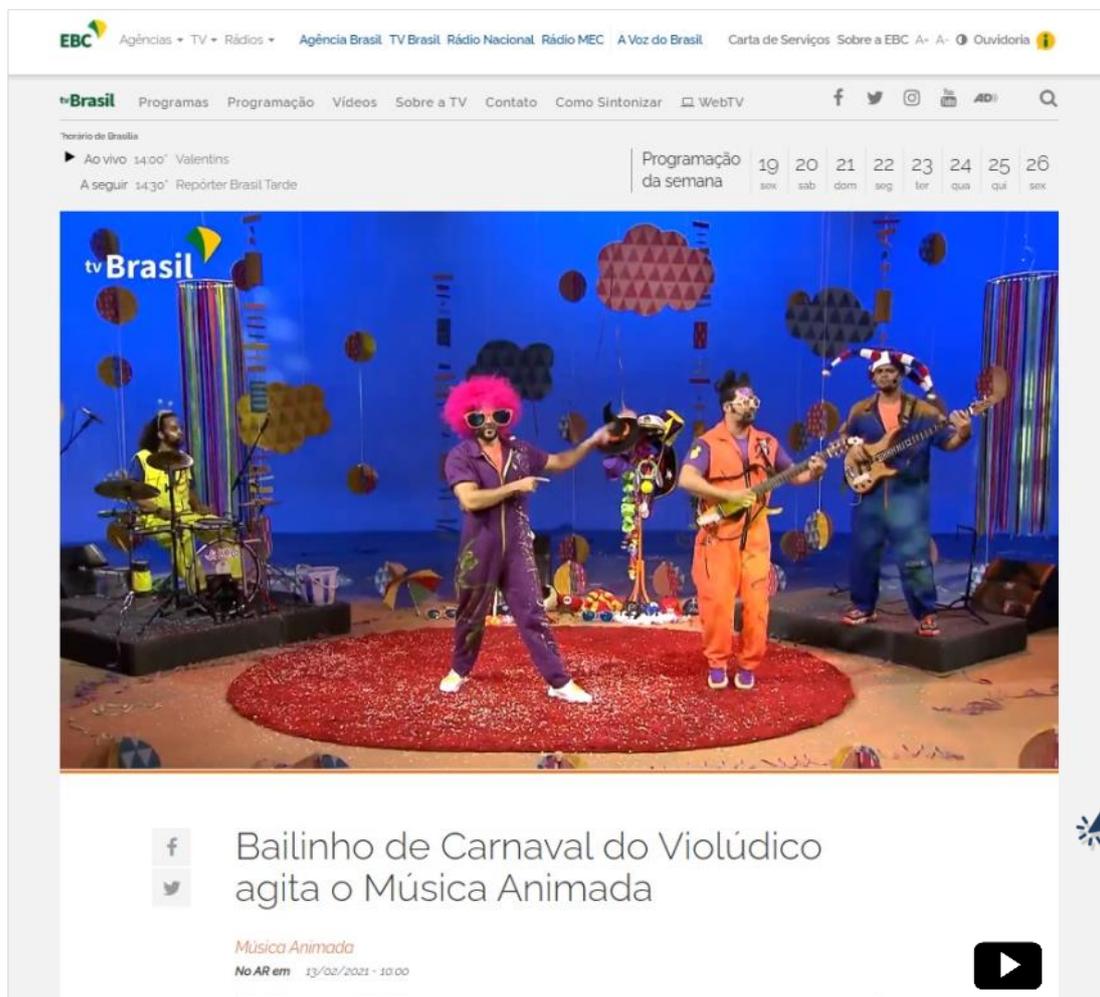


Os programas *Tarde Nacional* e *Revista Brasília* levaram aos ouvintes detalhes das lives preparadas pelos blocos de carnaval para comemorar os dias de folia. A live do bloco Aparelhinho foi o assunto do *Revista Brasília* do dia 15 de fevereiro, que destacou o carnaval digital e os 10 anos do bloco.

Pelas ondas da **MEC**, o destaque foi o programa *Rádio Sociedade*, que trouxe no podcast *A Cultura do Rei Momo no Carnaval* um áudio histórico da **Nacional do Rio de Janeiro**, gravado em 1949, sobre esta figura simbólica que reina nos dias de folia.

E na TV, samba-enredo, marchinhas e bola na rede

A **TV Brasil** levou ao ar programação para todos os gostos. Pela manhã, o *Música Animada* apresentou o grupo Violúdico, com performance inédita. Coreografias e brincadeiras estimularam a interação com os pequenos foliões. A criançada divertiu-se ao som de marchinhas como “Allah-lá-ô”, “Me dá um dinheiro aí”, “Jardineira” e “Aurora”. A atração ainda resgatou cantigas de roda e apresentou composições autorais dos artistas do Violúdico.



EBC Agências TV Rádios Agência Brasil TV Brasil Rádio Nacional Rádio MEC A Voz do Brasil Carta de Serviços Sobre a EBC A- Ouvidoria

tvBrasil Programas Programação Vídeos Sobre a TV Contato Como Sintonizar WebTV

Horário de Brasília

Ao vivo 14:00 Valentins

A seguir 14:30 Repórter Brasil Tarde

Programação da semana

19	20	21	22	23	24	25	26
sex	sab	dom	seg	ter	qua	qui	sex

Bailinho de Carnaval do Violúdico agita o Música Animada

Música Animada

No AR em 13/02/2021 - 10:00

E para curtir a noite de sábado, o *Todas as Bossas* trouxe um espetáculo com sucessos do carnaval na voz de grandes cantores. Paulinho Mocidade interpretou sambas eternizados na avenida ao lado de convidados especiais como Quinho, campeão pelo Salgueiro; Zé Paulo Sierra, intérprete da Viradouro; e Igor Sorriso, da Mocidade Alegre de São Paulo. No repertório, também alguns sambas-enredo que se tornaram hinos do carnaval, como o “Atrás da Verde e Rosa só não vai quem já Morreu” (1994), da Mangueira, e “Trevas! Luz! A Explosão do Universo” (1997), da Viradouro.

E para quem gosta de futebol, a **TV Brasil** exibiu, no domingo de carnaval, duas partidas. Pela manhã, a disputa foi entre Manaus (AM) e Remo (PA), jogo de ida pelas semifinais da Copa Verde. O confronto foi gravado no sábado (13/02), na Arena da Amazônia, em Manaus. E ao vivo, na tarde do domingo, a emissora levou ao ar a partida entre o Vila Nova (GO) e o Brasiense (DF), também pelas semifinais da Copa Verde. O jogo foi transmitido direto do estádio Onésio Brasileiro Alvarenga, em Goiânia.

Enem na EBC: cobertura extensa para atender estudante

Os **Veículos EBC** acompanharam nos últimos meses todos os aspectos relacionados ao Exame Nacional do Ensino Médio (Enem). Na **TV Brasil**, na **Agência Brasil**, nas **Rádios EBC** e nas redes sociais foram ao ar notícias sobre o adiamento das provas, a preparação dos estudantes, a expectativa para o exame, a aplicação dos testes, a versão on-line e a divulgação dos gabaritos oficiais.



Na reta final, o Enem 2020 ganhou espaço na **TV Brasil**, principalmente na pauta do *Repórter Brasil* e do *Brasil em Dia*. Além dos noticiários, coletivas de autoridades do Ministério da Educação e do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), responsável pelas provas, foram destaque em edições ao vivo do *Governo Agora*.

Mais do que ofertar conteúdos noticiosos, a **TV Brasil** prestou serviço ao público diretamente interessado no exame, disponibilizando conteúdos educativos. Os estudantes que sintonizaram a emissora pública puderam assistir a quatro aulas. O projeto Maratona Enem foi transmitido nos dias 14, 16, 21 e 23 de janeiro de 2021, datas que antecederam as provas. A iniciativa resulta de parceria firmada entre a **Empresa Brasil de Comunicação**, o Ministério das Comunicações e o Governo do Distrito Federal.

No total, foram 16 horas de aulas preparatórias, ajudando os estudantes com uma revisão final dos conteúdos. Exibida na **TV Brasil** e em tempo real por *streaming* no site e nas redes sociais da emissora, a programação especial recebeu elogios.

Processo nº 00112.000176/2021-37

“Gostaria de parabenizar este canal pelo show de conhecimento oferecido nesta tarde, 16/01/2021, na Maratona Enem, com professores animados, demonstrando toda a sua maestria na resolução de questões. Realmente muito esclarecedor para nós, telespectadores.”

Processo nº 00112.000177/2021-81

“Quero parabenizar todas as opções e oportunidades de preparo para o ENEM. Tive o privilégio de acompanhar e, como professora universitária, posso garantir a excelência.”

Durante as transmissões, um QR Code na tela direcionava os alunos para um arquivo on-line de materiais de apoio relacionados às aulas. Esses resumos e questões de revisão puderam ser baixados para consulta e estudo. A **Agência Brasil** também fez a transmissão ao vivo dos aulões e disponibilizou esse material auxiliar. Os internautas puderam interagir pelas redes sociais usando a hashtag #EBCnoEnem, utilizada na cobertura do exame em todos os **Veículos EBC**.



No momento da aplicação das provas, boletins ao vivo atualizaram o telespectador sobre o exame. Repórteres de Brasília, de São Paulo e do Rio de Janeiro mostraram locais de prova e a movimentação dos estudantes.



A **TV Brasil** também exibiu o já tradicional *Caiu no Enem*, com a correção das provas nos dois domingos de avaliação. Ao vivo, o programa trouxe flashes com a cobertura do exame, entrevistas com os candidatos e autoridades. No estúdio, professores resolveram as questões da avaliação e comentaram as provas. Nos dois domingos de prova, entrevistas coletivas das autoridades, avaliando o exame, também foram transmitidas. Uma nova edição do programa foi ao ar após a aplicação das provas do Enem Digital.

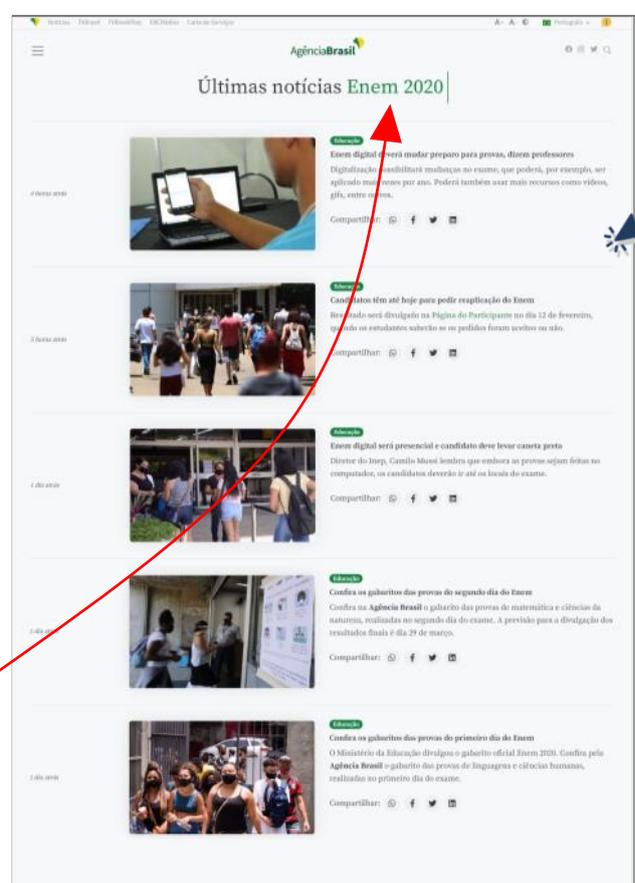
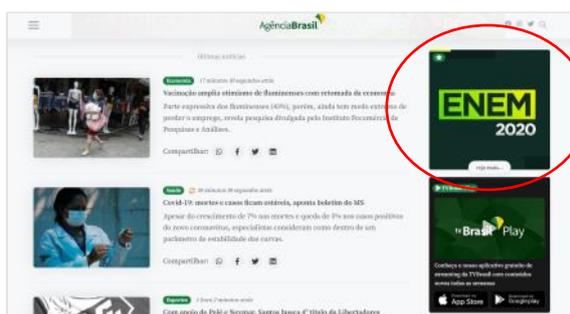
Ao vivo também na Agência e nas Redes Sociais

Na **Agência Brasil**, a cobertura em tempo real esteve presente tanto no site quanto nas redes sociais. As coletivas do Inep foram veiculadas ao vivo na **Agência** e no Facebook. A manchete principal da página estampou um dos maiores destaques desta edição do Enem: o recorde de abstenções diante da pandemia da covid-19, que alcançou 51,5% no dia 17 e 55,3% no dia 24. No Facebook, os vídeos ultrapassaram 45 mil visualizações. O número de ausentes na versão digital do exame foi ainda maior: 68,1% dos 93 mil candidatos inscritos não compareceram no primeiro dia de provas (31/01) e 71,3% deixaram de fazer a segunda etapa, em 7 de fevereiro.



Além da cobertura em tempo real, como forma de prestação de serviço aos candidatos, a **Agência Brasil** reuniu em um *banner* na capa do site todo o conteúdo do exame. De forma rápida e organizada, os estudantes ainda puderam acessar em apenas um clique notícias sobre a preparação, aplicação e os gabaritos das provas.

As novidades de acessibilidade na aplicação do exame também tiveram com espaço na cobertura. A matéria [Enem 2020 tem novidades em acessibilidade](#) citou o leitor de tela, a redação em braile e a correção especial das provas de participantes autistas e surdocegos como medidas que passaram a ser adotadas.



Problemas na página Questões Enem

No ar desde julho de 2013, a página [Questões Enem](#) é sempre muito procurada pelos estudantes no momento da preparação para o exame. Falhas no gabarito, no acesso e no filtro das questões prejudicaram quem recorreu ao site a fim de testar os conhecimentos para a edição 2020. Uma frustração. O estudante que buscou um serviço encontrou um problema. As queixas chegaram à **Ouvidoria**.

Processo nº 00112.000030/2021-91

“O site Questões Enem possui falhas nas correções das questões. Peço que analisem e revisem o sistema de correção do site para que esses erros não sejam comuns.”



Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, a Gerência de Jornalismo Web pede desculpas pelo ocorrido e informa que, no momento, há uma equipe trabalhando em ajustes e melhorias no site Questões Enem, visando a minimizar eventuais erros. Para um retorno mais específico a respeito das falhas de correção relatadas na demanda, a Gerência solicita, se possível, que o usuário informe as questões que apresentaram problemas. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição.”

Processo nº 00112.006048/2020-16

“Na página do banco de questões para o Enem, a opção de ‘Esqueci minha senha’ não funciona.”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas pede desculpas pelo ocorrido e informa que o problema apresentado na opção ‘Esqueci minha senha’ da página Questões Enem foi corrigido no dia 05/01/2021. A gerência solicita retorno no contato, caso a dificuldade persista.”

Processo nº 00112.005919/2020-84

“Estava acessando o site Questões Enem e, após errar algumas questões, conferi que a resposta não correspondia ao gabarito oficial da questão. Tentei reportar o erro, mas o botão ‘informar erro’ não funciona. Gostaria que fosse resolvida tal problemática, porque esses erros interferem no desempenho de cada aluno, e mesmo com as ferramentas de resolução visíveis, não é possível acessá-las.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas informa que será verificado o problema relatado no botão ‘informar erro’ no site Questões Enem. Em relação às questões que estão com problema de gabarito, a gerência solicita, se possível, a gentileza de relatar quais são as questões e a que prova/ano pertencem.”



Rádio em rede com a TV

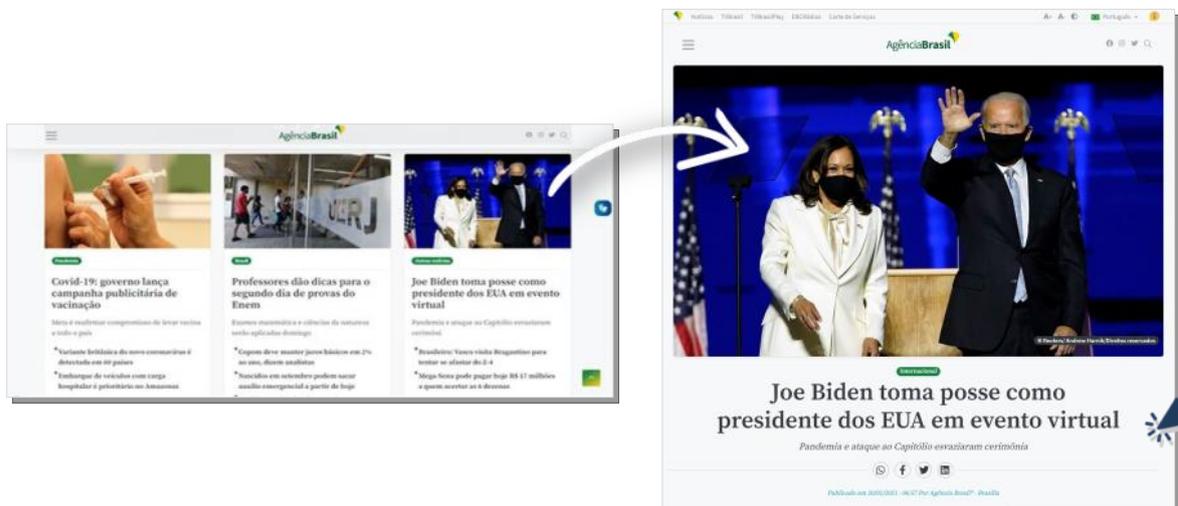
Nos dois dias de provas, o âncora Mário Sartorello abriu, às 19h30, as transmissões do especial Caiu no Enem. As emissoras **Nacional da Amazônia**, **Nacional FM**, **AM de Brasília** e **do Rio** entraram em rede com a **TV Brasil**. Sartorello passou o comando do programa à âncora Priscila Rangel, no Rio, que conversou com professores para corrigir as questões e tirar dúvidas dos estudantes. Também foram ao ar perguntas e comentários gravados de candidatos.

O programa *Repórter Nacional* trouxe matéria do jornalista Nelson Lin, de São Paulo, sobre o Enem Digital, marcado para os dias 31 de janeiro e 7 de fevereiro. Ali o ouvinte soube que as provas seriam realizadas em laboratórios de informática de escolas e universidades, e mais: que seria disponibilizado aos candidatos algo em torno de 4 mil salas, com cerca de 20 computadores cada uma.

Joe Biden: posse sem destaque e sem tempo real na Agência Brasil

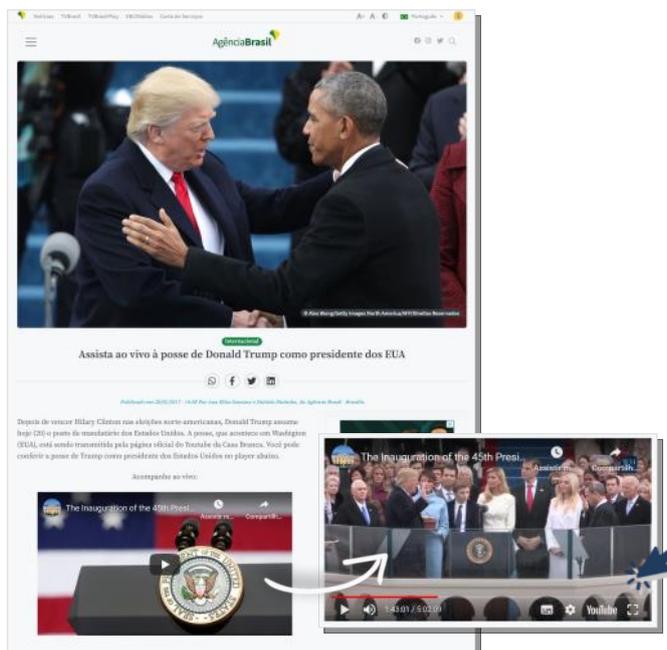
A posse do 46º presidente dos Estados Unidos, Joe Biden, foi manchete na mídia de todo o mundo não só no dia 20 de janeiro, mas também por toda a semana subsequente, quando foram noticiadas as primeiras medidas tomadas pelo novo mandatário. Em cobertura extensa e detalhada, a mídia nacional e internacional deu destaque e transmitiu ao vivo a cerimônia e o discurso de Biden.

Com apenas três publicações sobre o assunto, não foi bem assim que a **Agência Brasil** acompanhou a posse. O site desprezou a relevância do fato jornalístico e levou ao ar, naquela manhã, apenas uma matéria de agenda acerca da cerimônia. Sob o título “Joe Biden toma posse como presidente dos EUA em evento virtual”, o texto foi publicado às 6h57 e permaneceu na home junto com um bloco de matérias desconexas, agrupadas sob o chapéu “Outras notícias”, em meio a temas como futebol e Mega-Sena. A notícia permaneceu assim, singela e quase escondida na página da **Agência**, até as 15h, quando chegou a matéria consolidada da cerimônia.



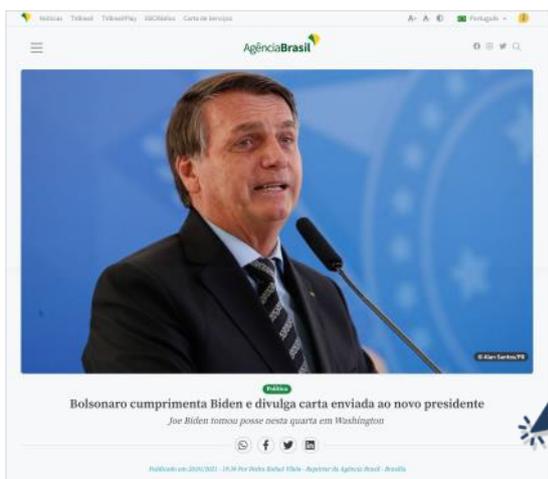
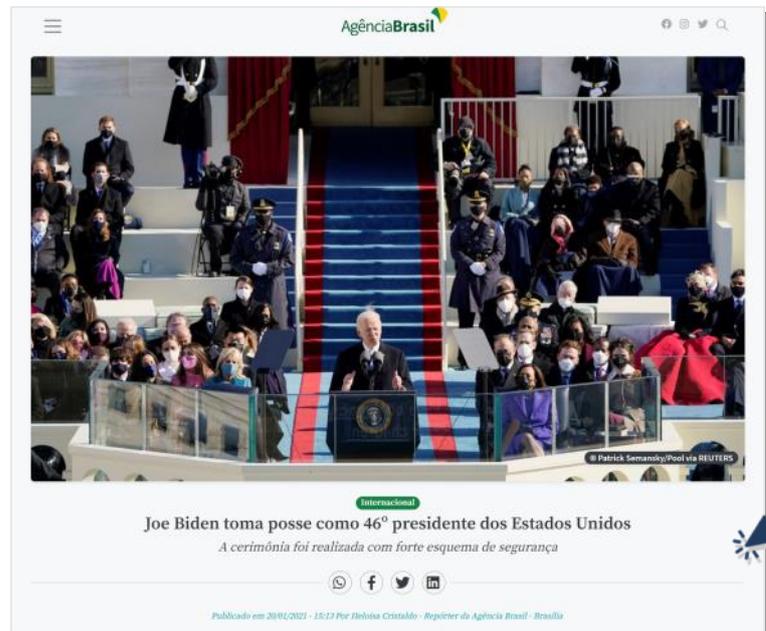
O espaço conferido a Biden neste 2021 foi bem diferente da cobertura da posse de Donald Trump em 2017, transmitida ao vivo pela **Agência Brasil**. Naquela ocasião, o tema foi tratado com o devido destaque jornalístico à chegada de um novo presidente à Casa Branca. As mudanças imediatamente implementadas por Trump também tiveram cobertura intensa nas semanas seguintes.

Neste mesmo 20 de janeiro, também a partida de Trump para a Flórida, horas antes da posse de Biden, e o indulto ao ex-assessor presidencial Steve Bannon não entraram no noticiário da **Agência**. A parceira Reuters publicou a notícia do perdão a Bannon, às 7h56, mas a **Agência Brasil** ignorou a informação.



Atraso para consolidar

Os leitores da Reuters puderam acessar, às 13h57, a notícia da posse de Biden. Já a única matéria da cerimônia e do discurso do presidente norte-americano consolidada pela **Agência Brasil** só foi ao ar depois das 15h. O atraso foi tamanho que até o Repórter Brasil Tarde da **TV Brasil**, que não é um noticioso em tempo real e tem hora marcada para começar e terminar, saiu na frente da **Agência** com o discurso de Biden apresentado aos telespectadores às 14h45.

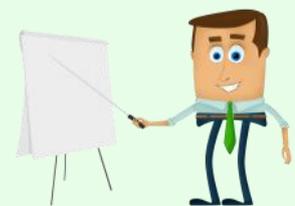


A terceira matéria sobre o assunto, no dia 20, foi publicada às 19h30 e tratou do cumprimento do presidente Jair Bolsonaro a Biden. A notícia trouxe informações da carta enviada pelo mandatário brasileiro ao novo presidente dos Estados Unidos.

Observações do Ombudsman

Com apenas três publicações no dia da posse de Biden, a cobertura foi indiscutivelmente reduzida em relação à de Donald Trump, em 2017. Não é que, naquele ano, deu-se importância demais ao republicano que substituiu Barack Obama na Casa Branca. O fato concreto é que, agora, a cobertura da posse de Biden fugiu aos padrões de qualidade das grandes coberturas jornalísticas da própria **Agência Brasil**.

A notícia da posse do presidente de uma das maiores potências mundiais não teve a devida cobertura na página da **Agência**, de forma a retratar a relevância jornalística, geopolítica e econômica do fato em questão. Deixou-se, assim, de bem informar o leitor e de dar ao assunto o destaque merecido. Uma pena! A cerimônia passou ao mundo a mensagem de democracia e união, tão necessária neste momento.



Vacinação contra a covid-19 ganha espaço nos Veículos EBC

Os **Veículos EBC** acompanharam de perto o início da vacinação contra a covid-19 no país. Desde a autorização da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) para o uso emergencial dos imunizantes até a vacinação dos primeiros grupos, as notícias foram ao ar nas **Rádios**, na **TV Brasil**, na **Agência Brasil** e nas redes sociais para orientar a população sobre o que fazer nesta nova etapa da pandemia.

No dia 17 de janeiro, a cobertura em tempo real mostrou a reunião da Anvisa que autorizou o uso das primeiras vacinas, a coletiva do ministro da Saúde, Eduardo Pazuello, e a primeira brasileira imunizada.

Na **Agência Brasil**, destaque para a transmissão ao vivo tanto da autorização da Anvisa quanto da entrevista do ministro da Saúde sobre a logística da imunização, momento em que Pazuello respondeu à pergunta do repórter Vladimir Platonow. O jornalista da **Agência Brasil** no Rio de Janeiro fez a pergunta que o telespectador queria ver respondida. Questionou qual deveria ser o comportamento do público-alvo para o início da vacinação: aguardar chamado do SUS ou buscar uma unidade de saúde?



O ministro respondeu que, como são públicos específicos na primeira fase, essa logística é mais tranquila, principalmente em relação aos profissionais de saúde, que já estão atuando dentro das unidades onde serão vacinados. A pergunta do jornalista revela o olhar voltado para o interesse do público e demonstra compromisso da **Agência Brasil** em ofertar conteúdo útil ao dia a dia do cidadão, como forma de prestação de serviço. Nas redes sociais, esse vídeo da coletiva ultrapassou 475 mil visualizações.

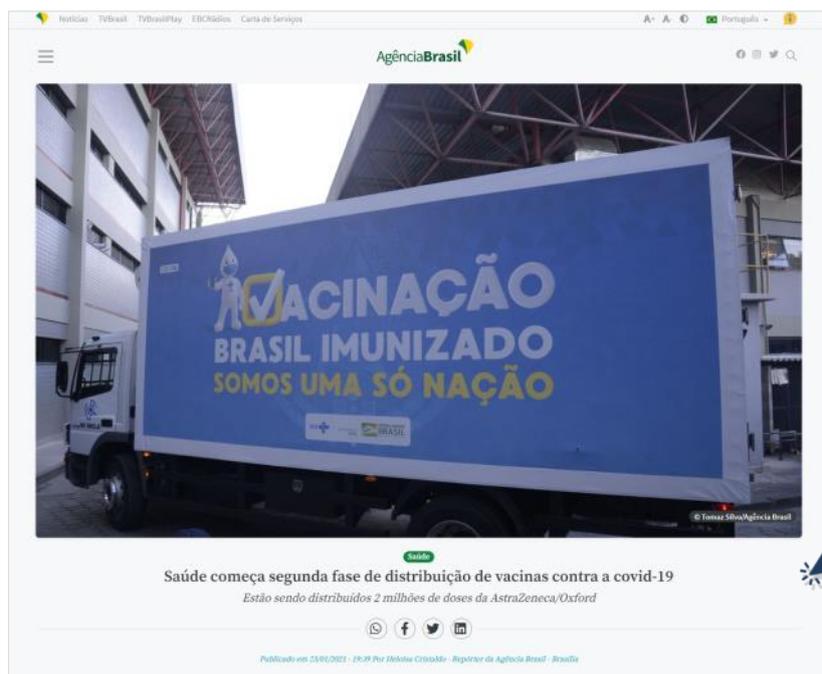


Sensibilidade no olhar

Outro ponto de destaque foi a cobertura fotojornalística da entrevista do ministro. A repórter fotográfica Tânia Rêgo captou imagens muito expressivas. Poderia ter sido um registro burocrático de um ministro falando à imprensa. Mas o olhar sensível da repórter trouxe o algo mais que merece a citação!



A chegada dos aviões procedentes da Índia com vacinas da AstraZeneca contra a covid-19 também foi notícia na **Agência**. O áudio do ministro sobre a primeira remessa de imunizantes foi aproveitado no Instagram. Só na **TV Brasil Gov**, foram mais de 8 mil visualizações. No Facebook da **Agência**, o vídeo com a fala do ministro teve mais de 3,6 mil visualizações. No da **TV Brasil Gov**, mais que o dobro: 7,7 mil.



O leitor gostou da cobertura e enviou elogio à Ouvidoria

Processo nº 00112.000173/2021-01

“Excelente matéria! A vacina vai salvar muitas vidas.”

Processo nº 00112.000215/2021-04

“Muito bom site! Informação qualificada a serviço do cidadão.”

Pelas ondas do rádio

A autorização do uso emergencial das vacinas foi divulgada ao vivo no *Repórter Nacional* do meio-dia e das 15h. A repórter Renata Martins levou aos ouvintes informações sobre a situação da capital amazonense e a transferência de cinco pacientes de Manaus para o Hospital Universitário de Brasília (HUB).

A transmissão do jogo Santos x Botafogo foi suspensa pelo informe ao vivo do ministro da Saúde, Eduardo Pazuello, sobre a decisão da Anvisa de autorizar o uso emergencial do imunizante.

No dia 18, a primeira manchete do *Repórter Nacional* das 7h resumiu a notícia tão esperada: “A vacina chegou”. O repórter Víctor Ribeiro, de Brasília, abriu sua boa matéria sobre a reunião da Anvisa com o apelo da enfermeira Mônica Calazans, a primeira pessoa imunizada no país, para que a população se vacine. No Rio, a âncora Cynthia Cruz informou que o governo estadual começara a distribuir seringas aos seus 92 municípios.

Em matérias gravadas, os ouvintes também foram informados das restrições às atividades não essenciais e da determinação do toque de recolher no Amazonas. Os informes incluíram, ainda, transferências de pacientes e a distribuição de oxigênio. Na sequência, ao vivo, notícia sobre a reunião do ministro da Saúde, em Guarulhos (SP), com governadores de vários estados para discutir a distribuição de vacinas no país.



Vacina em tempo real na TV Brasil

No domingo, 17 de janeiro, data em que a Anvisa autorizou o uso emergencial das vacinas contra o novo coronavírus, a **TV Brasil** acompanhou ao vivo a reunião da Agência Nacional de Vigilância Sanitária. A transmissão começou às 10h09 e terminou às 15h22. Mais de cinco horas no ar. Na sequência, das 15h48 às 16h33, a entrevista coletiva de Eduardo Pazuello, ministro da Saúde, também foi transmitida ao vivo. Com a cobertura, o cidadão recebeu informação em tempo real e direto da fonte.



No início da semana subsequente, o *Brasil em Dia* e o *Repórter Brasil* mostraram, com destaque, a distribuição dos lotes de imunizantes e o início da vacinação dos grupos prioritários. E, em diversas reportagens, os telejornais trouxeram o posicionamento de especialistas, as orientações para a população e as informações do governo.

Outro momento importante foi a chegada dos lotes de vacina da Índia, na sexta-feira, 22 de janeiro. Mais uma vez a **TV Brasil** transmitiu, ao vivo, o fato. Das 20h12 às 20h24, a chegada da aeronave foi mostrada. Depois, das 22h01 às 23h06, a transmissão foi das entrevistas das autoridades presentes.

Cadê Manaus?



Divulgação/Centro de Comunicação Social da Aeronáutica

Em 14 de janeiro, quando a situação em Manaus se agravou, e notícias sobre o fim do oxigênio para os pacientes graves de covid-19 começaram a circular, os principais telejornais das emissoras de todo o país divulgaram esta informação. Entretanto, o *Repórter Brasil* não falou em falta de oxigênio.

Sobre covid-19, o telejornal noticiou a autorização emergencial para o uso das vacinas no Brasil, mencionou a proibição de viagens de brasileiros para o Reino Unido e mostrou uma resolução para otimizar os leitos destinados aos pacientes com covid-19 no Rio de Janeiro. O número de casos, de mortes e de recuperados da doença também foi mostrado. Mas nada sobre a crise do oxigênio em Manaus. A ausência da notícia que comoveu o país foi sentida, e a **Ouvidoria** recebeu questionamento de jornalista da imprensa nacional sobre a lacuna deixada pela emissora. Como um dos serviços prestados pela **EBC** é o de fornecer conteúdo para a mídia nacional e estrangeira, omissões como esta expõem o jornalismo da empresa.

Processo nº 00112.000174/2021-48

“Estamos fazendo matérias sobre a cobertura da imprensa a respeito do colapso hospitalar, relacionado à falta de oxigênio em Manaus. Gostaríamos de saber a razão do principal telejornal da TV Brasil não ter abordado o tema na noite desta quinta (14). Foi uma escolha editorial?”

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação e o interesse pelos conteúdos ofertados pela TV Brasil. Sobre seu questionamento, a Diretoria de Jornalismo informa o que segue:

“Recebemos informações confirmadas sobre a falta de oxigênio nos hospitais do Amazonas na quinta-feira, dia 14 de janeiro de 2021, às 18h38. Foi nesse horário (18h38) que a nossa parceira no estado, a TV Encontro das Águas, nos mandou uma nota seca (ou seja, sem imagens) depois de apurar o assunto, já que a EBC não possui estrutura própria de TV no estado do Amazonas. O Repórter Brasil (RB), que vai ao ar das 19h às 19h30, divulgou as informações repassadas pela TV parceira.

A pauta consolidou-se apenas pela manhã e início da tarde do dia 15 (sexta-feira). O telejornal diurno Brasil em Dia já divulgou matéria com mais detalhes sobre o assunto - [Covid-19: ministério da Saúde reforça plano de contingência no AM](#).

No telejornal Repórter Brasil Tarde, uma matéria ainda mais encorpada foi ao ar às 14h30, com cerca de 2 minutos e 30 segundos de duração - [Repórter Brasil Tarde, 15/01/202](#).

À medida que mais informações foram sendo apuradas e confirmadas, mais conteúdo foi sendo produzido sobre o tema. Na sexta-feira, dia 15, abrimos o telejornal noturno - Repórter Brasil - com uma reportagem de 2 minutos e 23 segundos sobre Manaus, fechada de Brasília. Na sequência, uma reportagem de 52 segundos, gerada da capital amazonense, deu mais detalhes da situação.

Seguimos, ainda, com uma fala do presidente Jair Bolsonaro e uma nota seca sobre bebês prematuros que estavam internados em UTI - [Covid-19: pacientes internados em Manaus começaram a ser transferidos](#).

Para complementar, lembramos que várias informações sobre o tema foram ao ar nos Veículos EBC. Mesmo quando a triste realidade de Manaus ainda não havia atingido patamar tão crítico, a EBC já informava o cidadão. Seguem links diversos para conhecimento:

AGÊNCIA BRASIL

[Pazuello vai a Manaus anunciar novas ações de combate à covid-19](#)

[Consumo de oxigênio hospitalar no Amazonas aumentou mais de 11 vezes](#)

[Justiça manda empresas fornecerem oxigênio a hospitais de Manaus](#)

[Amazonas decreta toque de recolher devido à covid-19](#)

[Pará proíbe entrada de barcos de passageiros provenientes do Amazonas](#)

[Manaus vai transferir 235 pacientes com covid-19 para 7 estados e DF](#)



Manaus vai transferir 235 pacientes com covid-19 para 7 estados e DF

Primeiro grupo foi transferido na manhã de hoje para Teresina

Publicado em 15/01/2021 - 14:48 Por Heloisa Citóskis - Repórter da Agência Brasil - Brasília

Pazuello diz que pasta vai priorizar entrega de oxigênio em Manaus
 Fabricante de oxigênio diz enfrentar crise sem precedentes no Amazonas
 Marinha e Universidade de São Paulo enviam 80 respiradores para Manaus
 Bancos reforçam medidas para garantir atendimento em Manaus
 Presidente do STF pede união dos Poderes para conter crise no Amazonas
 Ministério consegue oxigênio para 61 recém-nascidos em Manaus
 Covid-19: Saúde recruta 2,5 mil profissionais para atuar em Manaus
 Covid-19: ministério confirma reinfeção com nova variante no Amazonas
 Manaus: familiares buscam cilindros de oxigênio para salvar pacientes
 Atividades não essenciais continuam suspensas no Amazonas até dia 31
 Ministério da Saúde enviará 80 cilindros de oxigênio para Manaus
 Brasília recebe 15 pacientes com covid-19 procedentes de Manaus
 MP vai investigar mortes por falta de oxigênio no Amazonas

RÁDIO NACIONAL

Repórter Nacional 7h - 14 de janeiro de 2021

Repórter Nacional 18h - 14 de janeiro de 2021

Repórter Nacional 18h - 15 de janeiro de 2021

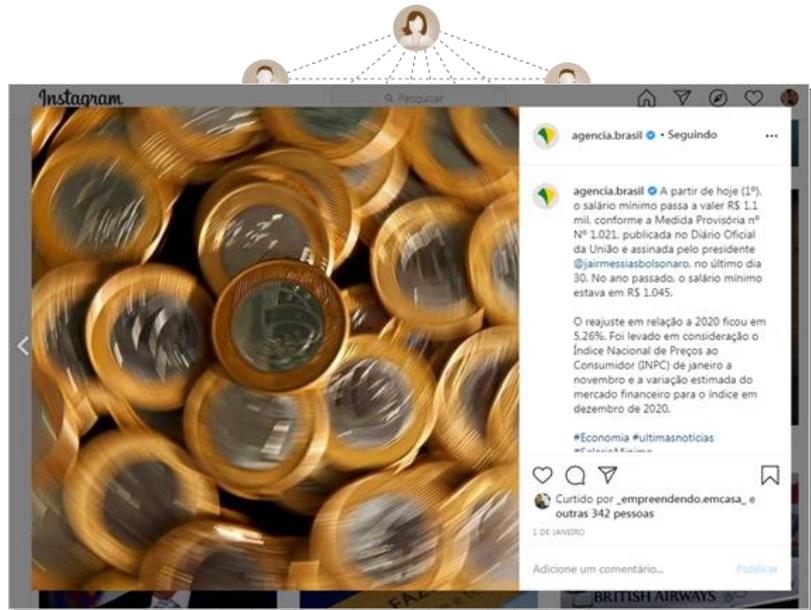
Repórter Nacional 7h - 15 de janeiro de 2021

Por fim, resta registrado o compromisso da EBC em seguir praticando um jornalismo equilibrado e honesto, com foco no cidadão.”



Postagens sem padronização prejudicam conglomerado

Têm sido frequentes postagens “soltas” no Instagram da **Agência Brasil**, sem qualquer menção a matérias publicadas no site sobre o assunto em tela. Um exemplo é o post do dia 1º de janeiro sobre o novo valor do salário mínimo. O texto cita a medida provisória que estabeleceu os R\$ 1,1 mil para 2021, marca o presidente Jair Bolsonaro, mas não faz qualquer referência à notícia publicada sobre o tema naquela data, na página da **Agência Brasil**. Foi aproveitada a foto que ilustrou a matéria, mas não foi feito o convite ao leitor para acessar a **Agência** e obter mais detalhes do assunto.



Outra postagem sem efetividade foi a do dia 20 de janeiro, sobre a suspensão da prova de vida pelo Instituto Nacional do Serviço Social (INSS). O texto de um parágrafo diz apenas que o “INSS prorroga por mais dois meses a suspensão da necessidade da prova de vida para receber a aposentadoria e outros benefícios”. Não faz menção à matéria publicada pela **Agência Brasil** nem chama o internauta para acessar a notícia completa no link do site disponibilizado na biografia do perfil.

Pobre em informação, o post não atinge o objetivo esperado de uma publicação nas redes sociais: nem presta serviço ao cidadão que o lê nem tampouco serve ao conglomerado de mídia a que pertence, conduzindo o leitor à página da **Agência**. Pior. Um texto tão curto ainda traz um pleonismo embutido: prorrogar por “mais”. O verbo prorrogar dispensa o advérbio, já que significa “fazer durar além do tempo estabelecido”.

Contra-exemplo positivo

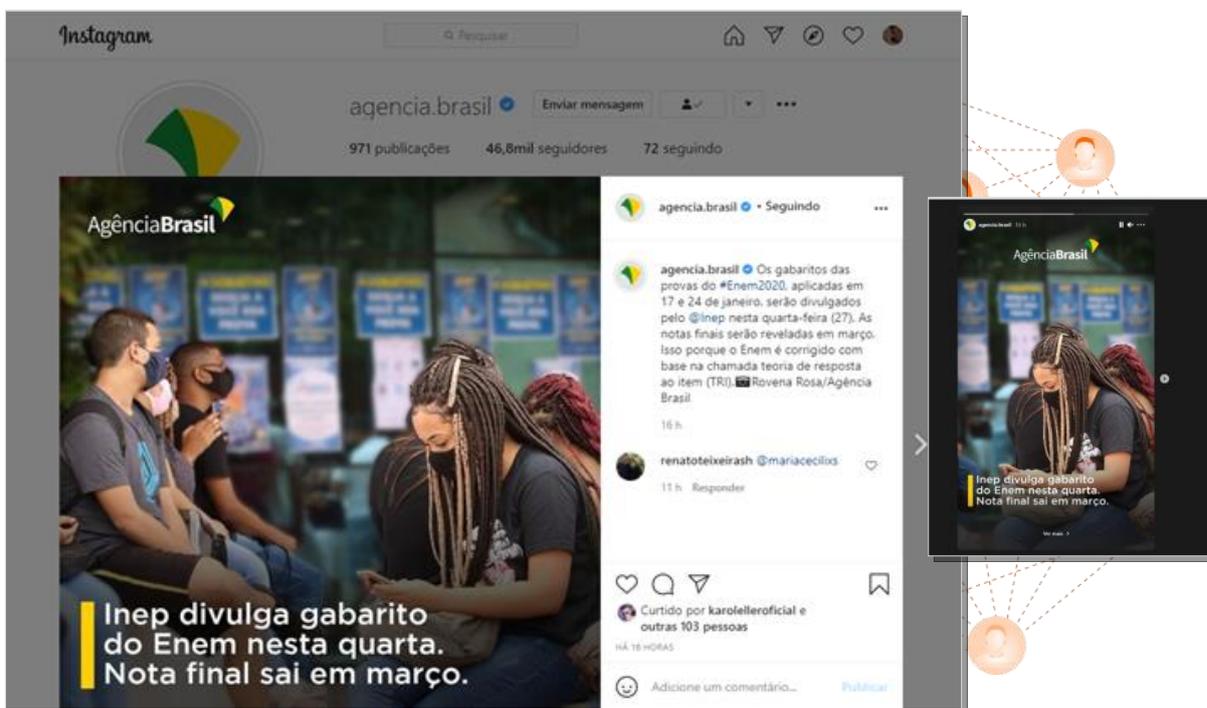
Em lado oposto, boas estratégias de comunicação foram adotadas em postagens sobre o Exame Nacional do Ensino Médio. No dia 15 de janeiro, uma série de cards foi ao ar sob o título “Tudo o que você precisa saber sobre o Enem”. A mensagem levou o leitor o serviço completo para obter mais informações sobre as provas: marcou o perfil da **TV Brasil** e convidou o internauta a assistir ao *Caiu no Enem*, além de oferecer a tag page da **Agência Brasil** sobre o exame - agenciabrasil.ebc.com.br/tags/enem-2020 -, link que reúne os conteúdos já publicados sobre o tema.



No dia 16, outro bom exemplo de post, desta vez sobre o programa *Maratona Enem*, usou a hashtag #EBCnoEnem, marcou o perfil da **TV Brasil** e chamou o internauta a acessar mais matérias sobre o assunto na página da Agência (veja prints).

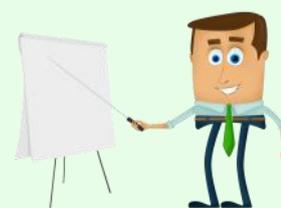


Importante destacar que, mesmo que a notícia fique temporariamente nos Stories e ofereça ao leitor o link da matéria da **Agência Brasil** sobre aquele assunto, quando esse mesmo conteúdo virar postagem, deve vir acompanhado do convite para acessar mais detalhes no site. Guiar a leitura do internauta é uma ação fundamental nas redes sociais. No dia 26 de janeiro, um post sobre o gabarito do Enem (veja prints) foi inserido nos Stories da **Agência** com o “veja mais” direcionando o leitor à página da **Agência**. Porém, na postagem sobre o mesmo assunto nada se fala sobre acessar mais detalhes no site. A postagem é fixa, os Stories não.



Observações do Ombudsman

Além de informar de maneira mais rápida e prestar serviço com conteúdo útil, uma das principais finalidades das postagens nas redes é chamar audiência aos **Veículos EBC**. Assim, é fundamental que os posts sejam um convite ao internauta para acessar a página da **Agência Brasil** ou a assistir à programação da **TV Brasil**. Como isto não vem ocorrendo em todas as publicações, é hora de padronizar as mensagens, para o bem do público e do conglomerado **EBC**.



Observação acatada

Importante destacar que esta nota constou do Informe da Ouvidoria de janeiro, documento este que contém análises de conteúdo dirigidas apenas às áreas finalísticas. Prova de que a Observação do Ombudsman foi construtiva e útil ao aprimoramento do trabalho da área, em prol do conglomerado EBC, é que a padronização das postagens sugerida pela **Ouvidoria** foi adotada. E não só nos textos. A equipe foi além e, a partir da ideia de padronizar, definiu também a identidade visual dos cards. O resultado visual da mudança no Instagram da **Agência Brasil** está bonito de se ver.



Hardnews e aventura na Nacional

Empenhada em diversificar o conteúdo e conferir mais leveza ao noticiário dos tempos de pandemia, a **Rádio Nacional AM** abriu espaço no jornalismo a uma grande aventura.

O programa *Revista Brasil* entrevistou, no dia 19 de janeiro, o jornalista Filipe Masetti Leite, primeiro brasileiro a atravessar a América a cavalo, um sonho de infância de 25 mil quilômetros.

A viagem foi dividida em três etapas, sendo a primeira de 16 mil quilômetros, partindo de Calgary, no Canadá, e chegando a Barretos (SP). O ouvinte foi informado de que a aventura também teve o propósito de ajudar o Hospital do Câncer do município paulista, divulgando informações sobre o diagnóstico precoce da doença. Da experiência do segundo trecho, os 7,5 mil quilômetros de Barretos a Ushuaia, na Argentina, nasceu o livro “Cavaleiro das Américas Rumo ao Fim do Mundo”. Mais curta, com 3,5 mil quilômetros, a última etapa foi de Fairbanks, no Alasca (EUA), a Calgary, no Canadá.



MEC AM e FM: versatilidade do samba à ópera

O centenário de nascimento do cantor e compositor Zé Kéti, um dos grandes nomes da história do samba, será completado em outubro deste 2021, mas nas **Rádios MEC**, as homenagens à “Voz do Morro”, que nasceu com o nome de José Flores de Jesus, já começaram.

Para celebrar Zé Kéti, o Centro Cultural Banco do Brasil promoveu, de 14 a 17 de janeiro, uma série de palestras e shows de diversos artistas, como Zé Renato, Moacyr Luz, Fabiana Cozza, Cristóvão Bastos, Sururu na Roda, Casuarina e Nilze Carvalho. Em entrevista ao programa *Armazém Cultural*, da **MEC AM**, a coordenadora do evento, Stella Lima, destacou a participação do sambista portelense no Cinema Novo, no espetáculo *Opinião* (com Nara Leão, Maria Bethânia, João do Vale, entre outros) e no grupo *A Voz do Morro*, junto com Nelson Sargento, Elton Medeiros e Paulinho da Viola.

Já a edição de 21 de janeiro do programa *Concerto MEC*, da **Rádio MEC FM**, foi dedicada aos 80 anos do tenor espanhol Plácido Domingo. O artista gravou mais de 100 óperas completas e é conhecido por sua versatilidade em gêneros musicais em seis idiomas. O talento rendeu-lhe 14 prêmios Grammy e o Grammy Latino, além de vários discos de prata, ouro e platina. Para homenagear Plácido Domingo, o programa usou o espetáculo “Homem de La Mancha”, de 1965, com música de Mitch Leigh e letras de Joe Darlon, adaptado do roteiro do dramaturgo americano Dale Wasserman.



Veículos EBC destacam 60 anos da Orquestra Sinfônica Nacional

Janeiro também foi de homenagens aos 60 anos da Orquestra Sinfônica Nacional (OSN) na **Rádio MEC**. Criada para divulgar a música de concerto brasileira e internacional, a Sinfônica que teve como primeiro regente titular o maestro Francisco Mignone foi lembrada com uma série especial de cinco interprogramas e no programa *Harmonia*.

No *Antena MEC* de 12 de janeiro, os ouvintes da emissora puderam acompanhar depoimento do presidente da Comissão Artística da Orquestra, Álvaro Carriello, sobre as origens do grupo, que também tem suas raízes na **Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro**. A atração contou com a participação da flautista Andrea Ernest Dias, do maestro José Schiller e da violista Tina Werneck, que falaram sobre vários eventos e projetos.

Na **Agência Brasil**, as seis décadas da Orquestra Sinfônica Nacional foram lembradas com a matéria que divulgou o concerto virtual promovido em homenagem à data. A matéria “Concerto virtual marca 60 anos da Orquestra Sinfônica Nacional” foi um convite ao internauta a assistir à apresentação no dia 12 de janeiro, mas falhou ao não disponibilizar o vídeo. Mesmo tendo ocorrido horas depois da veiculação da notícia, a apresentação poderia ter o link inserido no texto depois de publicado. A **Ouvidoria** alertou do equívoco, e o vídeo agora está disponível na página da **Agência**.



Ondas da Nacional no combate à intolerância religiosa

O Brasil comemorou o Dia Nacional de Combate à Intolerância Religiosa em 21 de janeiro, e a **Rádio Nacional** participou da celebração. A data é um estímulo à reflexão sobre tradições e crenças e também um convite à convivência pacífica e fraterna entre adeptos de todas as religiões.



Em entrevista ao programa *Tarde Nacional*, da **Nacional AM de Brasília**, o teólogo e integrante da Comissão de Direitos e Liberdade Religiosa da OAB-SP Giovanino Tadeu Possatto Barbosa - o Pai Tadeu de Oxóssi - lembrou que não há ainda nenhuma campanha educativa para coibir a intolerância contra a religião afro e que, nas escolas, o negro é classificado como descendente de escravos, e não de reis e rainhas da África. Segundo ele, religiões como o candomblé e a umbanda têm crescido bastante entre os jovens nos últimos dez anos, mas muitos atos de intolerância não chegam a ser denunciados, porque o crime não é tipificado da forma correta.



Na **Rádio Nacional da Amazônia**, o programa *Viva Maria* denunciou violência contra as rezadeiras da etnia Guarani-Kaiowá, índias de 25

a 97 anos, por causa da sua religião tradicional. Em seu depoimento, Cunharã do Rá, jovem liderança da organização da Kuñangue Aty Guasu - a Grande Assembleia das Mulheres Kaiowá e Guarani em Mato Grosso do Sul - afirmou que as perseguições vêm sendo denunciadas há mais de um ano, mas continuam.

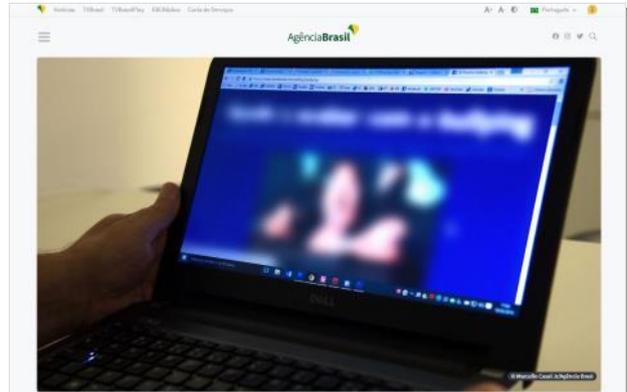
O Cadastro Nacional das Organizações Religiosas, criado pelo governo para ampliar o conhecimento do Poder Público e incentivar o diálogo com as diversas organizações religiosas do país, foi notícia na **Agência Brasil**. O objetivo é também identificar violações de direitos e incentivar a defesa da liberdade de religião, de crença e de exercício de cultos.



Agência Brasil orienta pais no Dia da Internet Segura

A **Agência Brasil** usou o Dia da Internet Segura para orientar responsáveis a proteger crianças e adolescentes no acesso à rede mundial de computadores. Com diversidade de fontes e prestação de serviço por meio de informações relevantes ao cidadão, o texto destacou, por exemplo, que a seleção do conteúdo acessado é mais importante do que o tempo de exposição virtual.

A matéria, publicada no dia 9 de fevereiro, oferece ao leitor dados de acesso, vídeos de entrevistas e diversos links de instituições que atuam na educação e proteção on-line. Levantamento da pesquisa TIC Kids Online Brasil 2019, citado no texto, mostra que, mesmo antes da pandemia e da necessidade de isolamento social, 89% da população entre 9 e 17 anos já usavam a internet. Hoje, certamente, o número de crianças e jovens expostos aos riscos do mundo virtual ultrapassa os 24 milhões contabilizados na pesquisa de 2019.



Dia da Internet Segura: grupos sinalizam riscos das "ruas" virtuais
Data ganha novos enfoques com pandemia

Publicado em 09/02/2021 - 11:08 Por Laysmaria Pinheiro - Agência de Notícias Brasil - Brasília

A pandemia intensifica a circulação de crianças e adolescentes nas ruas, mas eles continuam "sambulando" em ruas virtuais sem sempre tão vigiadas e bem sinalizadas. Para ajudar adultos e crianças a se orientarem melhor nos meandros da internet, entalhos ligados à educação e proteção online promoveram, anualmente o Dia da Internet Segura, com a promoção de debates, divulgação de estatísticas e de cartilhas educativas. Em 2021, o evento acontece nesta terça-feira (9), de forma remota, e se estende ao longo da semana (clique para acessar a página do Dia da Internet Segura).

Criado internacionalmente pela Rede InSAFE na Europa, o Safer Internet Day (nome em inglês) ocorre em mais de 140 países e estimula iniciativas e mobilizações a serem um uso livre e seguro da rede. A Internet brasileira é comitê organizador do Dia Mundial da Internet Segura no Brasil desde 2009 e conta ainda com a coordenação do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) e o Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR (NIC.br).

"A rede é um ambiente de interação de muitas pessoas, conectadas, desconhecidas, boas e más. Quando nossos filhos saem na rua, os a gente os acompanha, ou os instrui para que possam ter noções de riscos e perigos. O mesmo ocorre na internet", compara Eliângela, gerente da Assessoria Jurídica do NIC.br, entidade vinculada ao Comitê Gestor da Internet.

No Brasil, 81% dos usuários de internet maiores de 16 anos residem com crianças e adolescentes. Os dados são do Painel Cerebr 19, um levantamento realizado pelo Centro Nacional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Ceres.br). Já os dados da pesquisa TIC Kids Online Brasil 2019 revelam que 80% da população entre 9 a 17 anos já usavam a internet antes mesmo da necessidade de isolamento social, o equivalente a mais de 24 milhões de pessoas. Com a pandemia do novo coronavírus, boa parte da vida dos pequenos migrou para o ambiente virtual, com participação desde em aulas online e videochamadas para garantir a interação social, com impacto na rotina das famílias.

O diretor de Educação da organização não governamental SaferNet Brasil, Rodrigo Nejes, chama a atenção para a intensificação dos desafios que a "hiperconexão forçada" propõe. Segundo Nejes, de um lado, os pais tentam encontrar limites de negociação para o tempo que filhos passam em jogos e redes sociais. Do outro, as famílias e educadores buscam meios de fazer com que as crianças e adolescentes adotem posturas mais críticas e cuidadosas nos seus experimentos digitais e durante o consumo de diferentes conteúdos.

Em vez de simplesmente restringir o acesso às plataformas digitais, Rodrigo Nejes sugere que os pais negociem limites com os filhos. "Por mais que se possa não se sentir tão apreocionalmente, é necessário fazer considerações de princípios, valores e maturidade para ter um olhar crítico sobre a experiência digital". Ele propõe como caminho de meio uma espécie de "virtu digital". **Entenda a proposta:**

Dieta digital pode ser saída para uso seguro da internet, diz de-

Consequências do uso inseguro

Mais do que riscos de contatos com estranhos, a divulgação de conteúdos sem consentimento entre crianças e adolescentes também pode causar consequências desastrosas. E o caso de exposição de imagens (imagens) de íntimo de colegas ou de contatos íntimos, compartilhadas como memes. "Essa tipo de atitude leva o comportamento jurídico brasileiro e, no caso de um adolescente, ele pode vir a responder por ato infracional", aponta Angélica. No vídeo abaixo, a assessora jurídica explica as consequências legais para pais e filhos de violarem ou consentirem conteúdo desta natureza:

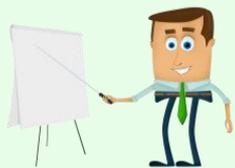
Pais podem responder por atos infracionais de...

Angélica é autora do **Guia Internet com Resposta** criado pelo NIC.br. A organização também disponibiliza cursos online gratuitos para pais e educadores. Entre eles, a gestora destaca o curso **Filhos Conectados**, que aborda temas como cyberbullying, desafios valentes, influenciadores digitais irresponsáveis, exposição na internet (melhores práticas no vídeo acima), entre outros.

Um dos braços de atuação do SaferNet Brasil são os cursos de denúncia de crimes e violações contra os direitos humanos cometidos na internet - www.denuncia.org.br - e também a plataforma de ajuda e pesquisa orientada por consultores deste tipo.

Observações do Ombudsman

Usar uma data tão importante à navegação on-line para tratar de um assunto de extrema relevância na atualidade em forma de prestação de serviço só consolida a importância da Agência Brasil como produtora/fornecedora de comunicação pública. Quando um veículo on-line dispõe-se a abordar o quão importante são a educação e a proteção dos cidadãos no uso da web, quem ganha é a sociedade. Conteúdo diferenciado que vale o acesso e a citação neste relatório.

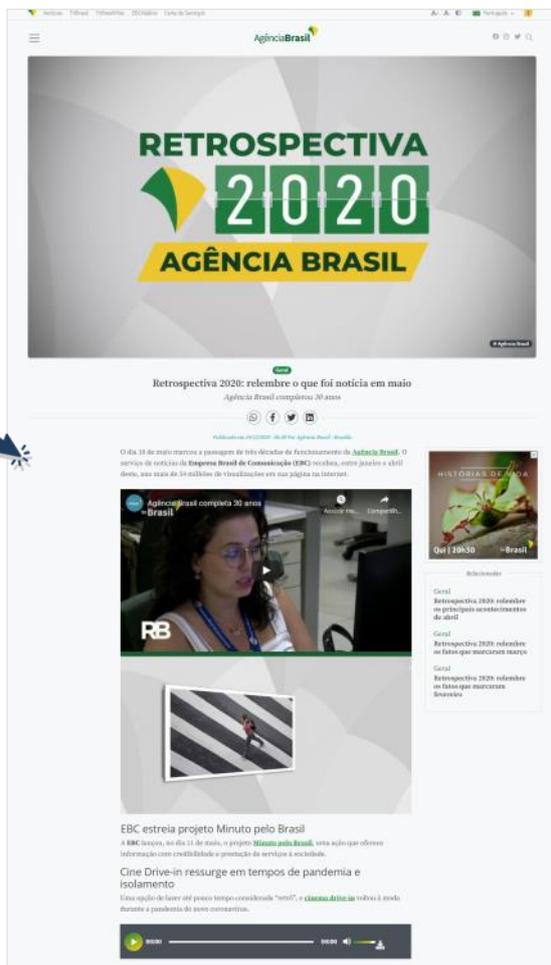


Links quebrados comprometem serviço

Característica fundamental da hipertextualidade na web é o encadeamento dos conteúdos por meio da inserção de links que guiam a leitura do usuário e oferecem mais detalhes do assunto abordado. Um dos principais resultados esperados, além da prestação de serviço com informação mais completa, é o aumento do tempo de navegação no site.

Para que isso ocorra de maneira efetiva, os links devem ser inseridos com atenção, de forma a assegurar ao leitor o serviço prometido. Indicar ao internauta que, ao clicar em determinada palavra, ele terá mais informações sobre aquele assunto é compromisso sério. Se não cumprido, gera frustração e resulta em reclamação à **Ouvidoria**.

Foi o que ocorreu com duas matérias da Retrospectiva 2020 publicadas na **Agência Brasil**. “Links quebrados” foram responsáveis por duas reclamações em janeiro de 2021.



Processo nº 00112.000091/2021-59

“Na matéria ‘Retrospectiva 2020: relembre o que foi notícia em maio’, o link para ‘distanciamento social’ está quebrado. Favor corrigir. Grato.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência de Redação da Agência Brasil informa que o link foi corrigido de acordo com as observações do leitor, como pode ser conferido em [Retrospectiva 2020: relembre o que foi notícia em maio](#). Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição.”

Processo nº 00112.000092/2021-01

“Na página da [Retrospectiva 2020: relembre as principais notícias de novembro](#), o link que remete à ‘invasão hacker’ está quebrado.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua solicitação, a Gerência de Redação da Agência Brasil pede desculpas pelo ocorrido e informa que o link foi corrigido e pode ser conferido em [Retrospectiva 2020: relembre as principais notícias de novembro](#). Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição.”

Nacional na trilha da história e do sucesso

O programa *Na Trilha da História* da **Rádio Nacional FM**, em sua edição de 23 de janeiro, abordou as epidemias que castigaram a humanidade, da Peste de Atenas, no ano 430 AC, aos nossos dias, com a covid-19. A história foi contada a partir da entrevista da âncora Isabela Azevedo com o infectologista Stefan Cunha Ujvari, do Hospital Alemão Oswaldo Cruz (SP), autor de cinco livros sobre epidemias. A atualidade do tema justifica a reprise da primeira edição, que foi ao ar em 13 de abril de 2020.



Na Trilha da História mostra as piores epidemias desde a antiguidade

Infectologista Stefan Cunha Ujvari, autor do livro 'A História e suas epidemias', conta os estragos provocados pelas doenças infecciosas desde os tempos mais remotos até os dias atuais

Na Trilha da História
No AR em 13/04/2020 - 13:49

Isabela Azevedo,
apresentadora do
Na Trilha da História

A trilha sonora que embalou a narrativa sobre as epidemias, “Bella Ciao”, canção contra invasões na Segunda Guerra, também foi entoada em 25 de abril de 2020 - Dia da Libertação. Italianos driblaram o isolamento imposto pelo coronavírus, cantarolando Bella Ciao das sacadas e janelas de suas casas e apartamentos. O programa trouxe ainda “O Dia Em Que A Terra Parou”, de Raul Seixas (1977), e “Imagine”, de John Lennon (1971).

A combinação criativa do bom bate-papo sobre acontecimentos históricos com a boa música resultou em uma fórmula de sucesso. Tanto é assim que a jornalista Isabela Azevedo está entre os cinco finalistas do 6º Prêmio Profissionais da Música 2020, na categoria de Melhor Apresentadora de Rádio. Participaram da disputa 2.328 profissionais em 97 categorias.

Processo nº 00112.000263/2021-94

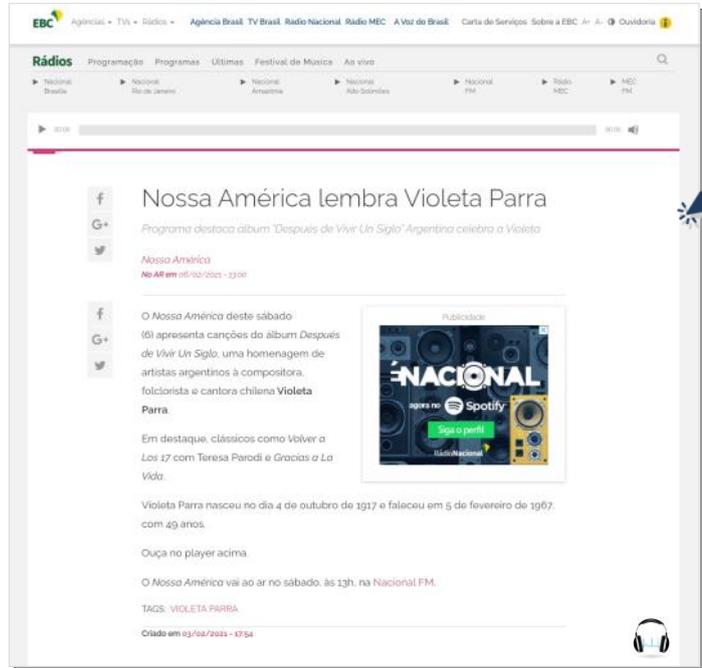
NACIONAL AM DO RIO

“Isabela, amei o trabalho do último domingo, dia 24/01, a respeito da história das doenças! Atenciosamente, Nova Iguaçu/Rio de Janeiro.”

Nacional e MEC FM: futurologia na web fura Rádios

Quem acessou a página da **Rádio Nacional FM** no dia 4 de fevereiro encontrou uma chamada interessante sobre a compositora Violeta Parra, cujo centenário de nascimento foi tema do *Nossa América*. Ao clicar no link, o internauta foi levado à página do programa e ouviu um conteúdo de boa qualidade, criado às 17h54 do dia anterior. O grande problema é que esta edição do *Nossa América* só foi ao ar na tarde do dia 6 de fevereiro. A web antecipou em três dias a publicação do programa.

Violeta Parra foi artista importante na divulgação da música popular e do folclore chilenos. A violonista merecia um pouco mais da atenção de quem disponibiliza os programas nas páginas das **Rádios EBC**.



Já aquele que visitou a página da **Rádio MEC AM** no dia 5 de fevereiro encontrou um especial publicado no dia anterior, às 20h - sobre os grandes álbuns de Jazz lançados em 1960. Porém, o anúncio na página deixava o leitor confuso: “Nesta segunda-feira [8/02], o Jazz Livre vai ao ar a partir das 21h, na Rádio MEC”. Mais uma vez, o tempo real da web antecipou uma programação das Rádios. A equipe deve ter percebido o erro, e, na tarde de segunda-feira, a página não estava mais acessível: “Você não está autorizado a acessar esta página.”



Recado da Ouvidoria

O sincronismo entre o que vai ao ar nas Rádios e o que é publicado na web é fundamental para não comprometer um dos ativos mais preciosos de uma empresa de comunicação: a audiência. Quem vai acompanhar pelo rádio um programa que ouviu dias antes pela internet? Os conteúdos deveriam ser editados apenas como “aperitivos”, com alguns segundos de duração, para despertar no público o interesse em sintonizar as emissoras nas datas corretas, e assim desfrutar das excelentes atrações que só as **Rádios Nacional e MEC** produzem. Apenas depois de exibidos os programas, a íntegra deve ser disponibilizada para o acesso dos que perderam a veiculação do conteúdo ou daqueles que gostaram do que ouviram no rádio e querem bis.

Nacional e MEC lembram os 90 anos de Cauby Peixoto

O “Professor da MPB”, que em 10 de fevereiro teria completado 90 anos, foi lembrado em matéria especial da produtora Solimar Luz, no programa *Revista Rio*, da **Rádio Nacional AM do RJ**. A homenagem a Cauby Peixoto trouxe a história deste que é um dos primeiros ídolos do Rádio a conquistar público cativo e arrastar multidões de fãs ainda nos anos 1950. Morto em 2016, ele fez carreira internacional e atravessou gerações com um marcante timbre de voz. Foi imortalizado no samba-canção “Conceição”, de Jair Amorim e Dunga, gravado em 1956, e no megasucesso “Bastidores”, de Chico Buarque.

Também o programa *Antena MEC*, da **Rádio MEC AM do RJ**, homenageou aquele que, em 60 anos de carreira, gravou mais de 100 discos e recebeu vários prêmios nacionais e internacionais.

Um dos ouvintes que mais apreciaram estes conteúdos foi aquele que enviou à **Ouvidoria** a demanda que segue:

Processo nº 00112.000338/2021-37

“Por gentileza, gostaria de sugerir algumas homenagens ao grande astro e ídolo da MPB, Cauby Peixoto, que neste mês de fevereiro completaria 90 anos de nascimento. Considerado um dos mais populares e maiores cantores do Brasil de todos os tempos e um dos mais bem sucedidos remanescentes da Era do Rádio.”

Solicitação atendida!

Acesse aqui os programas:



Especial 90 anos de Cauby Peixoto



90 anos de Cauby Peixoto: relembre a trajetória de sucesso do “professor da MPB”



Wikipedia/Creative Commons

É a Nacional cuidando de seus ouvintes

Tempos de pandemia requerem cuidados e prestação de serviço diferenciados por parte de uma emissora pública, sobretudo em se tratando da única que chega às populações de áreas isoladas. Foi o que fez a **Rádio Nacional da Amazônia** em 1º de fevereiro, quando o programa *Tarde Nacional Amazônia* entrevistou Daniel Groisman, coordenador do Projeto Cuidando de Quem Cuida, vinculado ao Programa Inova Fiocruz.

A entrevista levou ao conhecimento dos ouvintes um material de apoio valioso para orientar cuidadores e familiares de idosos no enfrentamento ao luto e à solidão e nos cuidados pessoais com a saúde do corpo, pela prática de atividades físicas. São três cartilhas da Fundação Oswaldo Cruz que podem ser acessadas gratuitamente pela internet, no link www.covid19.cuidadores.fiocruz.br.

Exemplo singelo de jornalismo humanizado neste período de pandemia em que o cuidar, uns dos outros, faz-se mais necessário.



TV Brasil em Maceió: RNCP expande sinal da emissora

A TV da Universidade Federal de Alagoas (Ufal) passou a integrar a Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP/TV). A instalação da emissora teve o apoio técnico das equipes da **EBC** responsáveis pela gestão da Rede.

O início das transmissões, em 25 de janeiro de 2021, marcou o aniversário de 60 anos da Ufal. Agora, os conteúdos da **TV Brasil** estão disponíveis na região pelo canal 8.1.

A instalação do canal era uma demanda antiga dos telespectadores de Maceió. Ao longo de 2020, a **Ouvidoria da EBC** recebeu diversas mensagens solicitando a programação da **TV Brasil** no município.



Processo nº 00112.005293/2020-14

“Qual a afiliada de vocês em Maceió - Alagoas?”

Processo nº 00112.005163/2020-73

“Gostaria de saber quando o sinal da emissora estará disponível em Alagoas.”

Processo nº 00112.003278/2020-23

“TV Ufal em Maceió. O canal entrará no ar ainda esse ano?”

Resposta

“A EBC está em constante processo de expansão de sua cobertura. De acordo com a Gerência de Tecnologia e Interatividade da Empresa Brasil de Comunicação, em 2020, estamos implantando canais em 5 novas capitais. Esse trabalho é uma parceria com Universidades Federais em Curitiba/PR, Maceió/AL, Palmas/TO, Porto Velho/RO e Macapá/AP. Entretanto, em virtude de imprevistos no decorrer desse ano (inclusive a pandemia de covid-19), o cronograma de implantação dessas novas capitais precisou ser postergado. No caso específico de Maceió, é importante frisar que a parceria com a Ufal está bem adiantada. Acreditamos que até o quarto trimestre de 2020 o canal entre em operação na região. A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia da EBC já realizou a aquisição dos equipamentos, que ainda não foram entregues pela empresa vencedora. Após a entrega, as equipes técnicas vão iniciar a montagem das estruturas e os testes necessários antes do início da transmissão. Em paralelo, a EBC busca constantemente emissoras com potencial de ingresso na Rede Nacional de Comunicação Pública, para a retransmissão do sinal da TV Brasil por todo o país.”

Programação diversificada na TV Brasil

Conteúdos esportivos, animações musicais, séries e documentários, além de novas temporadas de programas já consagrados pelo público. O início do ano na **TV Brasil** foi repleto de novidades. A grade de programação trouxe atrações para toda a família, que agradaram ao telespectador. Entre as estreias, destacam-se a *Supercopa Magnus de Futsal*, *Ao Aroma do Café*, *Vida Selvagem*, *Histórias de Vida* e *Giramille*. A programação da **TV Brasil Animada** também apresentou várias novidades para a criançada, como as séries infantis *Bubu e as Corujinhas*, *Tainá* e os *Guardiões da Amazônia* e *Os Vizinhos Piratas*.

COPA VERDE: A **TV Brasil** fechou um acordo com a Confederação Brasileira de Futebol (CBF) para a transmissão da Copa Verde, conduzido pela Dicop sem qualquer ônus para a EBC. A emissora ficou responsável pela captação e geração de imagem dos jogos e mostrou as partidas na programação. Além da televisão aberta, as transmissões foram ao ar por *streaming* no site da **TV Brasil** (tvbrasil.ebc.com.br/webtv), pelas afiliadas que integram a Rede Nacional de Comunicação Pública e pela **TV Brasil** no sinal fechado por assinatura. Os torcedores participaram pelas redes sociais com a hashtag #FutebolTvBrasil. Segundo a Gerência de Programas Esportivos, só na partida entre Remo e Manaus, no dia 18 de fevereiro, foram registradas mais de duas mil mensagens no Twitter da emissora. A **Ouvidoria da EBC** também recebeu manifestações dos torcedores.

Processo nº 00112.000479/2021-50

“Manda um alô aqui pro meu pai Manoel, em Vila Braba (Cametá - Pará). Estamos ligados na TV Brasil assistindo esse jogo. Somos todos Leão!”

Processo nº 00112.000480/2021-84

“Vamos nessa meu Leão, a vitória é nossa! Belém/Pará.”

VIVENDO COM O AUTISMO: O Dia Internacional da Síndrome de Asperger, 18 de fevereiro, foi lembrado na **TV Brasil** com a exibição do documentário inédito. Na produção da BBC, a visão científica sobre o transtorno a partir da perspectiva de pessoas com autismo. Com 50 minutos de duração, o filme mostra os desafios de interação social, traz experiências de convívio e destaca habilidades especiais, além de falar do diagnóstico e dos desafios relacionados a essa condição. O público gostou e elogiou.

Processo nº 00112.000482/2021-73

“Sou mãe de uma linda princesa de 3 anos e 5 meses, diagnosticada precocemente com autismo. Gostaria de agradecê-los imensamente



pele documentário sobre o autismo. Vocês trouxeram o assunto de maneira respeitosa e verdadeira. Informações importantíssimas não apenas aos pais que já vivem isso no seu dia a dia, mas também aos que só conhecem o autismo por ouvir falar, e geralmente de maneira bem diferente. Mais uma vez, obrigada por esse documentário. Por tanta sensibilidade e respeito, gratidão.”

BRASIL VISTO DE CIMA: A TV Brasil estreou a quinta temporada da atração mais elogiada pelos telespectadores em 2020. No total, são 26 novos episódios, exibidos com exclusividade na televisão aberta. Com a narração do ator Caio Blat, a produção nacional apresenta cenas do Rio de Janeiro, da Floresta Amazônica e de Fernando de Noronha. Destaque, também, para a Bahia, o Espírito Santo, Minas Gerais, Pará e Rio Grande do Sul.



Rio de Janeiro no programa Brasil Visto de Cima | TV Brasil/Divulgação

Processo nº 00112.000420/2021-61

“Gostaria de fazer um elogio. Nunca escrevi para nenhuma emissora reclamando ou elogiando, mas desta vez não poderia deixar de elogiar um programa que é exibido pela TV Brasil, o ‘Brasil Visto de Cima’. Parabéns pelo programa, que mostra diversos lugares do nosso imenso e diversificado Brasil. Quanta cultura, quantas curiosidades, quanto aprendizado, quantos lugares e cidades que eu sequer havia ouvido falar e que fiquei conhecendo. Alguns lugares dá até vontade de ir e conhecer pessoalmente. Tomara que esse programa continue ainda por muitos anos.”

Conteúdos da TV Brasil Top 10 em alcance

Dados fornecidos pela Gerência Executiva de Planejamento de Programação e RNCP trazem os recortes sobre o impacto dos conteúdos da **TV Brasil** que tiveram maior penetração nos meses de janeiro e fevereiro. A *TV Brasil Animada* lidera o ranking do alcance individual dos conteúdos da emissora nos dois primeiros meses do ano, reafirmando a importância educativa, cultural e social desta faixa da programação dedicada ao público infantil e infantojuvenil.

Janeiro		Alcance Individual	Fevereiro		Alcance Individual
1.	TV Brasil Animada matutino	2.169.582	1.	TV Brasil Animada matutino	2.212.156
2.	Contos de Charles Dickens noturno	871.801	2.	Brasil Visto de Cima noturno	999.566
3.	Futebol vespertino	838.730	3.	Futebol vespertino	755.923
4.	Brasil Visto de Cima noturno	831.484	4.	Cine Retrô vespertino	613.937
5.	Cine Retrô noturno	767.194	5.	Repórter Brasil noturno	521.793
6.	Cine Nacional noturno	753.609	6.	Romantic Cities noturno	521.590
7.	Stadium noturno	599.226	7.	Cine Retrô noturno	503.736
8.	Animais Bebês vespertino	535.426	8.	Cine Nacional noturno	483.890
9.	Brasil Visto de Cima madrugada	503.181	9.	Stadium noturno	480.981
10.	Repórter Brasil tarde	484.246	10.	Brasil Visto de Cima madrugada	469.235

Obrigado, Saulo!

Saulo Morete Lamounier. Pai, avô, filho, amigo, jogador de futebol e editor de imagem da **TV Brasil**. Esse era o Saulo. No fim de fevereiro, ele nos deixou. Depois de uma vida dedicada à empresa, de inúmeras viagens acompanhando vários presidentes, de coberturas especiais, de coordenar a edição de imagens na antiga TV NBR, de edições premiadas, de integrar o Núcleo de Documentários da Radiobrás, partiu deixando um legado de excelentes trabalhos e grandes amigos.

Em nota, a **Empresa Brasil de Comunicação** solidarizou-se com a família e os amigos neste momento de perda e dor, e comunicou aos colaboradores informações sobre o falecimento e o sepultamento.



O Repórter Brasil da segunda-feira, 22 de fevereiro, prestou uma homenagem ao colega. Momentos marcantes foram lembrados. Fica a saudade.



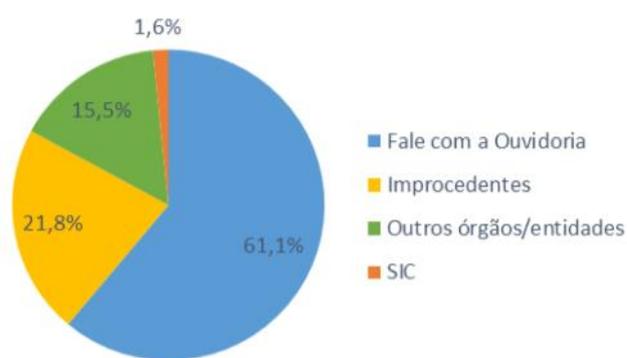
▶ Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento

A **Ouvidoria** recebeu 1.427 demandas ao longo dos meses de janeiro e fevereiro de 2021, número que representa aumento de 46,05% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram realizados 977 atendimentos. Confira o detalhamento e o comparativo entre números registrados em 2020 e 2021 nas tabelas e gráficos abaixo.

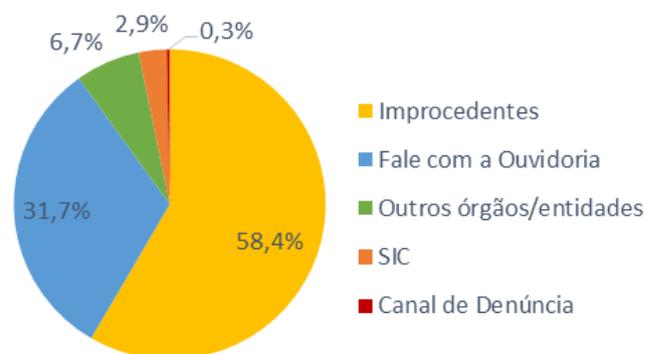
Janeiro e fevereiro 2020

Atendimento	Quantidade
Fale com a Ouvidoria	597
Improcedentes	213
Outros órgãos/entidades	151
SIC	16
Canal de Denúncia	0
Simplifique!	0
Total	977



Janeiro e fevereiro 2021

Atendimento	Quantidade
Improcedentes	833
Fale com a Ouvidoria	453
Outros órgãos/entidades	95
SIC	42
Canal de Denúncia	4
Simplifique!	0
Total	1.427



Das 833 manifestações "improcedentes" enviadas à **Ouvidoria** neste primeiro bimestre, 816 chegaram via e-mail. Todas foram respondidas e assim classificadas por não apresentarem demandas diretamente relacionadas aos serviços e conteúdos ofertados pela **EBC** e seus veículos, e sim aos temas ali tratados.

As improcedentes somaram quase 60% do total de demandas direcionadas à **EBC** neste 2021. Destas mais de 800 mensagens improcedentes, 28,5% trouxeram dúvidas e questionamentos referentes à pandemia. Importante observar que houve crescimento de 291% neste tipo de manifestação. Sozinha, apenas a fatia relacionada à covid-19 foi numericamente superior ao total de demandas improcedentes registradas no mesmo período do ano passado: foram 216 em 2020 e, este ano, 237 só sobre o coronavírus.

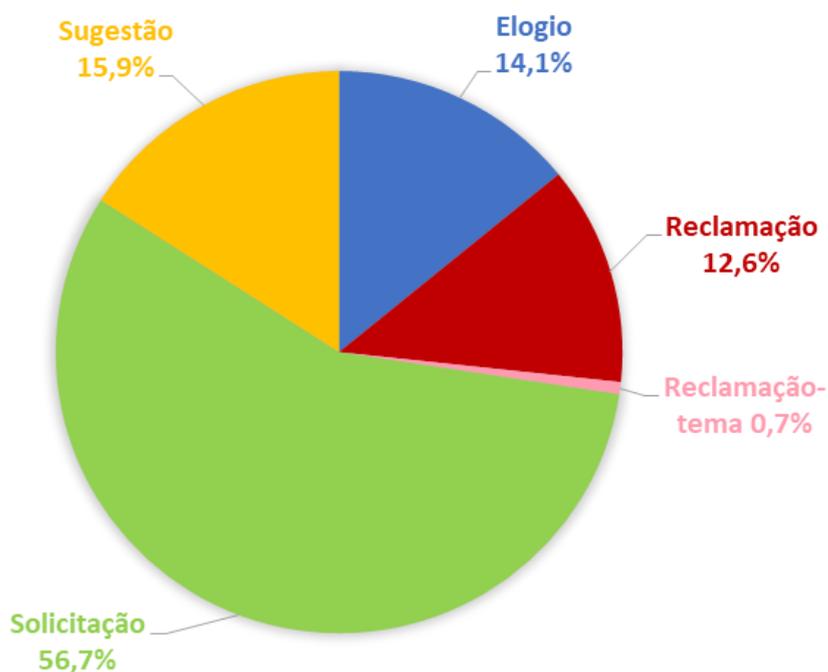
Fale com a Ouvidoria

A despeito do crescimento global das manifestações de cidadão à **Ouvidoria**, observa-se, no recorte da quantidade de demandas diretamente relacionadas aos **Veículos EBC**, redução de 24% neste início de ano, na comparação com 2020.

Mais da metade das demandas de cidadão que dizem respeito aos conteúdos **EBC** em suas várias plataformas foi de solicitações, as mais diversas, enviadas a todos os veículos. E nestes dois primeiros meses do ano, metade das 257 solicitações foi dirigida à **TV Brasil**, que recebeu exatas 131 manifestações deste tipo.

Na sequência, o tipo de manifestação mais numeroso foram as sugestões. As 72 sugestões enviadas representam 15,9% do conjunto de demandas e foram seguidas de perto pelos elogios, que somaram 14,1% do total. As reclamações vêm em terceiro lugar, com 12,6% do total. Todos esses percentuais são bastante semelhantes aos registrados em 2020, o que aponta para um desempenho estável dos **Veículos EBC** na avaliação do público. Na fatia correspondente aos elogios, houve ligeiro aumento de 0,2 ponto percentual, enquanto as reclamações apresentaram pequena queda de 0,8 ponto percentual na comparação do primeiro bimestre de 2020 com o de 2021.

Tipo de Manifestação por Plataforma/Veículo - Janeiro/Fevereiro 2021							
VEÍCULO	Elogio	Reclamação	Reclamação - Tema	Solicitação	Sugestão	TOTAL	%
TV	29	33	0	131	35	228	50,3%
Rádios EBC	21	9	0	42	15	87	19,2%
Agência Brasil	11	9	2	23	17	62	13,7%
TV Brasil Play	0	3	0	26	5	34	7,5%
Gestão EBC	2	1	0	29	0	32	7,1%
Portal EBC	1	2	0	4	0	7	1,5%
Radioagência	0	0	1	2	0	3	0,7%
Total	64	57	3	257	72	453	100%



No ranking dos **Veículos EBC**, fica com a **TV Brasil** o primeiro lugar em quantidade de mensagens dirigidas pelo público a todos os veículos em suas várias plataformas, com exatos 50,3% do total. Também em elogios a emissora ocupa a primeira posição. Neste primeiro bimestre, 45,3% das mensagens elogiosas foram destinadas à emissora. A má notícia é que a TV também foi campeã em reclamações, com 33 das 57 queixas apresentadas à **Ouvidoria**, pelo público de todos os **Veículos EBC**.

No mesmo período do ano passado, as reclamações direcionadas à TV representavam um terço do total recebido por todos os veículos e, agora, somam 57,9% de todas as queixas. O que chama a atenção não é só o aumento das críticas à emissora, mas a melhora no desempenho das **Rádios EBC** aos olhos do cidadão que se dirige à **Ouvidoria**. No primeiro bimestre de 2020, a **TV Brasil** e as **Rádios** receberam o mesmo número de reclamações. Já neste ano, as queixas direcionadas à TV somaram mais que o triplo daquelas dirigidas às oito **Rádios EBC**. O placar final das reclamações registrou 33 a 9 para os dois veículos, na ordem citada.

Em se tratando de elogios, rádios e **TV Brasil** apresentam números bem mais próximos, embora a TV tenha recebido mais que o dobro da quantidade de mensagens enviadas às rádios neste primeiro bimestre. As oito emissoras de rádio foram responsáveis por 19,2% das manifestações dirigidas ao conjunto de veículos, mas respondem por 32,8% do total de elogios.

Agência Brasil, que em janeiro e fevereiro do ano passado foi alvo de um quinto do total de queixas registradas pela **Ouvidoria**, este ano empatou com as Rádios. Mas se por um lado as reclamações diminuíram numérica e percentualmente, também as fatias da participação da Agência no conjunto de manifestações aos veículos e no total de mensagens elogiosas foram reduzidas. Campeã em quantidade de manifestações e em elogios neste mesmo período de 2020, agora a **Agência Brasil** ocupa o terceiro lugar em elogios, em reclamações e também em número de demandas recebidas.

Destaque para o bom desempenho do **TV Brasil Play**, que vem despertando interesse crescente no público **EBC**. A quantidade de demandas relacionadas ao aplicativo aumentou em sete vezes, considerados os totais registrados nos primeiros bimestres do ano passado e deste ano. Mas vale ressaltar que, entre as 34 mensagens contabilizadas em 2021, não foi registrado um só elogio. Foram três reclamações, além das 26 solicitações e cinco sugestões que traduzem os apelos do público para que a área técnica promova os necessários avanços em funcionalidades, equiparando o **TV Brasil Play** a outros aplicativos semelhantes.

A Gestão perdeu o quarto lugar em quantidade de demandas para o aplicativo da TV, mas segue com o mesmo percentual de 7% de participação no conjunto das manifestações. Mensagens dirigidas ao **Portal EBC**, que vinham logo atrás representando 6,5% do total, despencaram em número e percentual, ficando reduzidas a 1,5%. A **Radioagência Nacional** mantém-se em último lugar em quantidade, com cinco demandas em 2020 e apenas três agora.

Observações

Processos referentes a demandas de cidadãos citados neste documento sem a menção da resposta aguardam manifestação da área competente e estão todos dentro do prazo legal de atendimento, determinado pela Lei 13.460/2017.

Quanto aos elogios, na resposta conclusiva de todos os atendimentos é informado ao demandante o devido encaminhamento da manifestação à área responsável, além do agradecimento por acessar os serviços e os conteúdos ofertados pela **EBC**.

Demandas sobre assuntos relacionados podem ter apenas uma resposta, apresentada ao final da sequência de processos correlatos citados no relatório.

Os textos das respostas ao cidadão incluídos neste relatório são apenas um resumo da comunicação da **Ouvidoria** com o público da **EBC**. O tratamento é gentil e personalizado, mas, para facilitar a leitura, constam do Relatório Anual apenas as respostas das áreas técnicas.

▶ Contribuições do cidadão

Plataformas Web

Agência Brasil

Em janeiro e fevereiro de 2021, os leitores da **Agência Brasil** enviaram à **Ouvidoria** 62 contribuições. O número representa diminuição de 74,5% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram atendidas 243 manifestações. Todos os tipos de demanda registraram queda na quantidade de registros.

Importante destacar que a queda na participação do público não se reflete nos dados de audiência. Dados da Gerência Executiva de Planejamento de Programação e RNCP revelam que tanto o número de usuários únicos quanto o de visualizações de página aumentaram no período analisado. No comparativo de janeiro de 2020 com o de 2021, os usuários únicos cresceram 107%, saltando de 4,4 milhões para 9,2 milhões. As visualizações de página registraram alta de 94%, ao passar de 6,9 milhões para 13,3 milhões. Na análise entre fevereiro de 2020 e de 2021, o aumento foi de 64% nos usuários únicos (de 3,6 milhões para 5,8 milhões) e de 62% nas visualizações de página (de 5,5 milhões para 8,9 milhões).

Predominante nos primeiros dois meses de 2021, as solicitações sofreram redução de 80,7% na quantidade de mensagens, ao passar de 119 para 23. Na sequência, aparecem as sugestões, com queda de 54% na comparação entre os dois bimestres. Foram registradas 37 manifestações em 2020 e agora, 17. Os elogios são o terceiro tipo de manifestação mais numerosa em 2021. Nos períodos em análise, as mensagens positivas registraram queda de 62,1%, passando de 29 para 11. Ainda em ritmo de queda, as reclamações tiveram redução de 52,6%. Eram 19 e, agora, são nove.

Menos numerosas em janeiro e fevereiro de 2021 e com variação negativa de 94,9%, as reclamações-tema foram as que mais caíram entre os períodos analisados, de 39 para duas.

Janeiro e fevereiro 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	29
Reclamação	19
Reclamação-tema	39
Solicitação	119
Sugestão	37
Total	243



Janeiro e fevereiro 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	11
Reclamação	9
Reclamação-tema	2
Solicitação	23
Sugestão	17
Total	62



Solicitação

Respondendo por 37,2% dos processos direcionados à **Agência Brasil** no primeiro bimestre de 2021, as solicitações são as mais numerosas entre as mensagens. Em meio a esses processos, estão aqueles com pedidos de leitores para obter mais informações de assuntos abordados em matérias publicadas no site. Solicitações que exigem, por vezes, esforço extra da equipe de Atendimento e Monitoramento em encaminhar a manifestação a outros órgãos ou instituições.

Processo nº 00112.000465/2021-36

“Gostaria de mais informações sobre as notícias divulgadas em janeiro referentes à antecipação do décimo terceiro aos aposentados, nos meses de fevereiro e março. Isso vai ocorrer? Há alguma previsão?”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua solicitação, a Gerência de Redação da Agência Brasil informa que a declaração sobre a antecipação do décimo terceiro salário aos aposentados foi feita pelo ministro da Economia, Paulo Guedes, em dezembro de 2020 (última notícia publicada pela Agência Brasil sobre esse tema). Informou, também, que incluirá o assunto na pauta a fim de verificar se há novidades sobre a antecipação. Para ajudá-la a buscar mais informações, registramos sua mensagem na Ouvidoria do Ministério da Economia, conforme dados de protocolo que seguem.”

Processo nº 00112.000372/2021-10

“Sobre o texto ‘Programa Saúde com Agente vai capacitar 385 mil agentes comunitários de Saúde e Endemias’, consigo fazer o curso na modalidade EAD, mesmo sem adesão do meu município? Como proceder?”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da Agência Brasil da EBC. Informamos também que sua demanda foi registrada na Ouvidoria do Ministério da Saúde, conforme dados de protocolo que seguem.”

Processo nº 00112.000409/2021-00

“Li o artigo sobre variação de preços para construção civil e não cheguei a uma conclusão. Podem me ajudar? Preciso dos índices entre junho de 2019 e dezembro de 2020 para itens: cimento em saco de 50 kg, argamassas industrializadas saco de 20 kg, vidros planos laminado temperado, cerâmica e ou porcelanato para revestimento, alumínio para esquadrias, madeira de lei para revestimento e bombas de água e gerador de calor para sauna.”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da Agência Brasil da EBC. Acrescentamos que sua manifestação foi registrada na Ouvidoria do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, responsável pela divulgação do Índice Nacional da Construção Civil, conforme dados de protocolo que seguem. Sugerimos ainda que o leitor entre em contato com a Caixa, responsável pelo Sistema Nacional de Preços e Índices para a Construção Civil (Sinapi), por meio do link <https://www.caixa.gov.br/poder-publico/modernizacao-gestao/sinapi/referencias-precos-insumos/Paginas/default.aspx>.”

Processo nº 00112.000231/2021-99

“Quero parabenizar as muitas iniciativas de colocação em evidência de assuntos relacionados ao desastre de Brumadinho. Entretanto, pouco ou quase nada se comenta a respeito do desastre de Mariana. Vale destacar que entidades da sociedade presentes ao Consema já formalizaram (por várias vezes) que o assunto seja levado à discussão/deliberação do Conselho.”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que sua sugestão de pauta foi enviada à Equipe de Jornalismo da Agência Brasil para conhecimento e apreciação. Acrescentamos que o assunto foi tema de matérias publicadas na Agência Brasil em 2020 e em janeiro de 2021. Abaixo, seguem alguns links que incluem notícias veiculadas para lembrar os cinco anos do rompimento da Barragem de Mariana, além de um especial multimídia sobre segurança em barragens:

<https://memoria.ebc.com.br/seguranca-de-barragens>

<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-10/pandemia-cao-atrasos-nas-obras-de-recuperacao-de-mariana>

<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-10/tragedia-de-mariana-faz-5-anos-e-populacao-ainda-aguarda-reparacoes>

<https://agenciabrasil.ebc.com.br/justica/noticia/2021-01/tragedia-de-mariana-justica-amplia-indenizados-mp-contesta-valores>

[https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-01/justica-estende-auxilio-produtores-e-pescadores-da-regiao-de-mariana.](https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-01/justica-estende-auxilio-produtores-e-pescadores-da-regiao-de-mariana)”

Outras manifestações comprovam a função da **Agência Brasil** como fornecedora de conteúdo e imagens à mídia nacional e internacional.

Processo nº 00112.000476/2021-16

“Ao reproduzir as notícias do site da EBC, um aviso é exibido informando que o conteúdo é gratuito desde que citada a fonte. Isso inclui as imagens?”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que os textos e as fotos de autoria da Agência Brasil ou as publicações do Portal EBC, site da TV Brasil e site das Rádios têm reprodução autorizada e gratuita, mediante indicação da fonte.”

Sugestão

As 17 sugestões registradas no bimestre em análise respondem por 27,4% do total das demandas do período. As mensagens demonstram o anseio dos leitores de ver publicado na **Agência Brasil** um assunto de seu interesse, além de contribuir para o aprimoramento das informações veiculadas.

Processo nº 00112.000431/2021-41

“A EBC noticiou em outubro de 2020 uma operação da PF na Infraero sobre desvios. Ótimo, isso é exercício da transparência. Acho que seria importante também noticiar o que foi apurado ou pelo menos como anda o assunto. Isso traria satisfação em não saber que tudo acaba em pizza.”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Informamos que sua mensagem foi enviada à Equipe de Jornalismo para conhecimento e apreciação. Uma nova matéria será publicada, tão logo haja novas e relevantes informações sobre o assunto. Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela EBC e seus veículos.”

Processo nº 00112.000389/2021-69

“Missa amanhã em homenagem aos 90 anos do cantor Cauby Peixoto com homenagem do cantor Agnaldo Timóteo. Igreja Nossa Senhora da Lampadosa. Se puderem mandar a imprensa, seria uma bela homenagem.”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que sua sugestão de pauta foi enviada à Equipe de Jornalismo para conhecimento e apreciação. Acrescentamos ainda que sugestões de assunto podem ser remetidas para o e-mail pauta@ebc.com.br ou pelo link www.ebc.com.br/fale-conosco.”

Processo nº 00112.000079/2021-44

“Poderiam sempre anexar na reportagem a tabela do ministério da saúde, por favor? Em anexo, segue uma tabela divulgada anteriormente. Grato.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva da Agência Brasil informa que irá atender à solicitação sempre que possível. A equipe de edição já foi orientada do procedimento. A referida tabela foi inserida na matéria, como pode ser conferido no link <https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2021-01/covid-19-brasil-chega-200-mil-mortes>.”

Elogio

Com 11 mensagens, os elogios, mesmo em queda, formam uma fatia maior do total de demandas este ano. No primeiro bimestre de 2020, as mensagens positivas foram responsáveis por 12% do todo e, em 2021, por 17,7%. São 5,7 pontos percentuais a mais. As mensagens refletem o apreço do público pelo conteúdo veiculado.

Processo nº 00112.000043/2021-61

“Gostei da informação bem clara e específica sobre o aumento do salário mínimo para R\$1.100.”

Processo nº 00112.000333/2021-12

“Parabéns pelo conteúdo publicado. Vocês são muito bons em nos dar notícias sobre o coronavírus e o auxílio emergencial.”

Processo nº 00112.000106/2021-89

“Excelente matéria sobre leitura. Venho manifestar minha admiração e gratidão sobre uma matéria da jornalista Mariana Tokarnia. Ela nos faz pensar e refletir sobre a importância da leitura e o quanto esse tão importante, transformador e socializador hábito tem ficado tão longe da rotina das famílias e da sociedade. Sejamos conscientes e que possamos fazer resistência e contagiar uns aos outros sobre essa relevante prática. Parabéns a todos!”

Reclamação

As nove queixas referentes ao trabalho da **Agência Brasil** enviadas à **Ouvidoria** no primeiro bimestre de 2021 representaram 14,5% do total das mensagens. São, sobretudo, reclamações de erros veiculados nas matérias.

Processo nº 00112.000485/2021-15

“Venho manifestar minha indignação com a reportagem ‘Itamaraty viabiliza voo para brasileiros entre Portugal e Brasil’. Tenho um filho que está em Portugal, que iria voltar para o Brasil no dia 30 de

janeiro e, até agora, não conseguiu embarcar. Foi quando vi essa notícia. Um voo que vai sair de Lisboa no dia 26/02. Indignação total! O título deveria ser 'Itamaraty viabiliza voo para brasileiros que são ricos e estão em Portugal'. O preço da passagem: 1.000 euros! O brasileiro que está lá além do tempo programado, sem dinheiro para hospedagem, mal tendo para comer, vai ter 1.000 euros sobrando? Vocês deveriam nos poupar dessas notícias mentirosas!"

Resposta

"Sobre sua mensagem, a Gerência de Redação da Agência Brasil informa que as observações passadas pela leitora serão consideradas na produção de pautas futuras sobre o assunto. Porém, importante destacar que a notícia em questão, publicada no dia 19 de fevereiro, ateu-se a informações passadas pelo Itamaraty, disponíveis no link www.gov.br/mre/pt-br/canais_atendimento/imprensa/notas-a-imprensa/realizacao-de-voe-comercial-extraordinario-entre-lisboa-e-guarulhos. Em relação às notícias publicadas em todos os veículos EBC, é fundamental ainda ressaltar que os critérios de apuração e conduta têm por base o Manual de Jornalismo da EBC, o qual pode ser acessado por meio do link www.ebc.com.br/institucional/sites/_institucional/files/manual_de_jornalismo_ebc.pdf. Segundo esta norma, a imparcialidade nos conteúdos é alcançada por meio da diversidade de pontos de vista, construída prioritariamente com posicionamentos de canais oficiais respaldados pela legislação brasileira. Para que os questionamentos quanto às ações do Itamaraty sejam prontamente respondidos, sua demanda foi também registrada na Ouvidoria do Ministério das Relações Exteriores, de acordo com dados de protocolo que seguem."

Processo nº 00112.000429/2021-72

"Na matéria 'Maioria das rotas turísticas estratégicas não tem Wi-Fi gratuito', faltaram informações mais precisas sobre a abrangência de internet gratuita nos municípios onde este serviço está de fato disponível. Estas informações, incluídas na nota divulgada pelo Ministério do Turismo, fariam os leitores cientes do fato de que, mesmo nos municípios onde este serviço existe - e eles são uma minoria (26%) dos 117 destinos pesquisados - a abrangência é limitada e em quase a metade nem contempla os principais atrativos locais."

Resposta

"Sobre sua solicitação, a Gerência de Redação da Agência Brasil informa que o trecho sugerido pelo leitor foi inserido no texto, como pode ser observado no link <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-02/maioria-das-rotas-turisticas-estrategicas-nao-tem-wi-fi-gratuito>."

Processo nº 00112.000280/2021-21

"Segundo as reportagens que estão sendo feitas, o Inep alterou duas questões do Enem, mas, de acordo com o gabarito, eles alteraram quatro questões. Está muito confuso, pois nenhuma reportagem fala sobre isso e os gabaritos. Além das duas questões sobre racismo, o Inep trocou a questão 7 e a questão 35 da prova branca. É muito confuso."

Resposta

Sobre sua mensagem, a Gerência de Redação da Agência Brasil informa que os gabaritos atualizados, já com todas as correções feitas pelo Inep, podem ser acessados nos links a seguir: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/educacao/noticia/2021-01/confira-os-gabaritos-das-provas-do-primeiro-dia-do-enem> (primeiro dia) e <https://agenciabrasil.ebc.com.br/educacao/noticia/2021-01/confira-os-gabaritos-das-provas-do-segundo-dia-do-enem> (segundo dia).

Reclamações-tema

As duas reclamações-tema dirigidas à **Ouvidoria** no período analisado respondem por 3,2% do total das demandas da **Agência Brasil**. São mensagens que se referem apenas ao tema abordado nas ma-

térias publicadas, e não à forma como o conteúdo é abordado. Mesmo assim, necessitam de tratamento e encaminhamento, o que exige atenção redobrada da equipe de Atendimento e Monitoramento.

Processo nº 00112.000011/2021-65

“Só concordo com o aumento do salário mínimo. Queria ver como seria se os salários dos políticos fossem igual a um salário mínimo, que é o que o trabalhador ganha, o aposentado ganha. Esse Brasil é uma pouca vergonha!”

Processo nº 00112.000249/2021-91

“É um absurdo os órgãos responsáveis não se manifestarem sobre o cancelamento da isenção do IPVA na compra de veículos PCD, visto tanta roubalheira e desvios de verbas que existem dentro dos nossos governos estaduais.”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada à Equipe de Jornalismo para conhecimento e apreciação. Agradecemos o contato. Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela EBC e seus veículos.”

Mapeamento das Contribuições

Entre os assuntos tratados nas demandas, a Qualidade do conteúdo/serviço predominou no primeiro bimestre de 2021. Foram 33 mensagens que responderam por 53,2% do total. Em seguida, Tema do conteúdo reuniu 15 processos, representando 24,2% das manifestações. Pauta aparece na sequência, com sete processos: 11,3% do geral.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	33
Tema do conteúdo	15
Pauta	7
Edição	4
Licenciamento	2
Oferta de conteúdo/serviço	1
Total	62

Com 13 processos, a editoria de Geral foi a que mais recebeu mensagens no período analisado, respondendo por 29,4% do total. São matérias sobre assuntos diversos: cultura, astronomia, internet, transporte, operações da Polícia Federal. Saúde, ainda sob os efeitos da pandemia de covid-19, foi a segunda editoria mais demandada. Registrou 12 manifestações (27,3%). Economia aparece na terceira posição, com nove processos, o que representa 20,4% do geral.

Ranking por editoria	Quantidade
Geral	13
Saúde	12
Economia	9
Justiça	4
Educação	2
Internacional	2
Direitos Humanos	1
Esportes	1
Total	44

Portal EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** sete contribuições durante os meses de janeiro e fevereiro de 2021, registrando diminuição de 82% no número de demandas em relação ao mesmo bimestre de 2020, que contabilizou 39 manifestações. O número de processos referentes ao portal vem decaindo substancialmente desde que a página tornou-se institucional.

Mesmo em queda, as solicitações mantiveram-se como o tipo de demanda mais numerosa nos dois períodos. Passaram de 23 para quatro – queda de 82,6%. Na sequência, aparecem as reclamações, com variação negativa de 60%, registrando redução de cinco para duas. Os elogios ocupam, em 2021, uma fatia maior do total de demandas, mesmo com queda de 80% (de cinco para um).

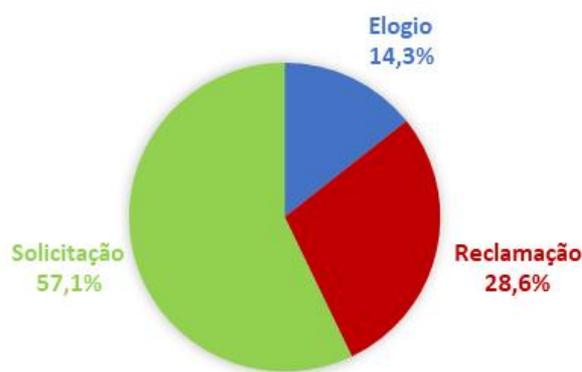
Janeiro e fevereiro 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	5
Reclamação	5
Reclamação-tema	1
Solicitação	23
Sugestão	5
Total	39



Janeiro e fevereiro 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	1
Reclamação	2
Reclamação-tema	0
Solicitação	4
Sugestão	0
Total	7



Solicitação

As solicitações representam 57,1% das demandas no primeiro bimestre de 2021. São pedidos para uso de imagens, parceria para publicação de conteúdo e disponibilização de programas no site das **Rádios EBC**. Há ainda demanda sobre problemas de navegabilidade no site Questões Enem, já mencionada na página 23 deste relatório.

Processo nº 00112.000196/2021-16

“Gostaria de saber qual é a licença de imagens da EBC. Ainda usam creative commons? Não achei referência no site sobre isso.”

Resposta

“A Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que os textos e as fotos de autoria da Agência Brasil ou as publicações do Portal EBC, site da TV Brasil e site das Rádios têm reprodução autorizada e gratuita, mediante indicação da fonte. Mais detalhes sobre o uso de imagens da Agência Brasil estão disponíveis na Carta de Serviços da EBC, por meio do link <https://www.gov.br/pt-br/servicos/acessar-material-fotojornalistico-gratuitamente>.”

Processo nº 00112.000098/2021-71

“Entro em contato para propor uma parceria de publicação com o portal EBC, tendo em vista as notícias no segmento esportivo em seu veículo. Funciona da seguinte forma: envio conteúdos sobre o mundo esportivo, atrelado à aposta esportiva, e também do segmento de loterias para a publicação. Em troca, peço apenas que sejam publicados com os links inseridos no texto. Podemos ofertar um conteúdo atrelado à aposta esportiva por R\$ 2.000. Vamos ser parceiros?”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação.

Sobre sua demanda, a Gerência de Negócios e Captação Nacional informa que a lei de criação da EBC (L11652) estabelece os critérios de comercialização dos espaços publicitários dos veículos da Empresa Brasil de Comunicação (EBC). Diante disso, só é permitida a veiculação de publicidade institucional, vedadas veiculações que promovam ou incentivem o consumo. Sua contribuição é valiosa para nós. Estamos sempre à disposição.”

Processo nº 00112.000009/2021-96

“Gostaria que as emissoras da EBC deixassem os seus programas especiais (por exemplo, o “Acervo Origem”) disponíveis no site, para aqueles que os quiserem ouvir a qualquer momento.”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece sua manifestação e o interesse na programação das Rádios da EBC. A Coordenação de Programação da Rádio Nacional agradece a sintonia, e informa que no site www.rádios.ebc.com.br é possível acessar diversos programas das Rádios Nacional e MEC como Memória Nacional, Alma Blues, Claquete, Na Trilha da História, Memória Musical, Nossa América, Tanto Mar, Roda de Samba, Rádio Memória e Histórias do Frazão, entre outros, para ouvir quando quiser. Para isso, depois de acessar o site, selecione a emissora e clique na aba Todos os Programas. Vale ressaltar que nem todos os programas têm os áudios disponíveis na internet, por questões contratuais.”

Reclamação

Com dois processos, as reclamações representam 28,6% do total das manifestações no período. As queixas não guardam relação com o conteúdo veiculado nas páginas. Referem-se a problemas para envio de pauta e para executar download das edições do programa A Voz do Brasil.

Processo nº 00112.000273/2021-20

“Tentei encaminhar uma sugestão de pauta pelo link www.ebc.com.br/fale-conosco/sugestao-de-pauta. Entretanto, o link não funciona. Em anexo, a mensagem de erro que aparece. Como consigo sugerir uma pauta para os Veículos EBC? Essa informação deveria estar em destaque, na primeira página do site da empresa.”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato, lamenta o transtorno e informa que os canais corretos e oficiais para o envio de pauta são o e-mail pauta@ebc.com.br e o endereço www.ebc.com.br/fale-conosco. Este último pode ser acessado por meio do botão

“Contatos EBC”, posicionado na parte superior direita do portal ebc.com.br. Lá, estão disponíveis telefones e e-mails de diversas áreas da empresa, como a TV Brasil, a Agência Brasil, a Central do Ouvinte e a Central de Pesquisa. Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é valiosa para nós.”

Processo nº 00112.000325/2021-68

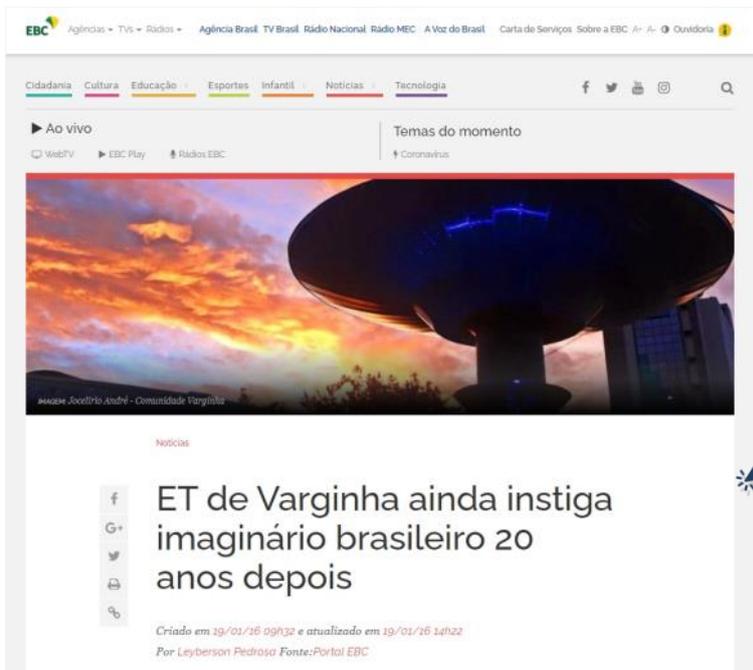
Cidadão comunica que não conseguiu baixar o arquivo de A Voz do Brasil em 01/02/2021. Segundo ele, por problemas no site da Rede Nacional de Rádio (redenacionalderadio.com.br). Também informa dificuldade para fazer seu cadastro no portal da EBC, pois não consegue localizar onde fazer o cadastro. Pede que o lugar do cadastro seja disponibilizado em local de fácil localização no site.

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência de Desenvolvimento Multiplataforma informa que nas versões mais recentes dos navegadores, principalmente o Google Chrome, não é possível baixar recursos da página que não estejam sob conexão segura. Ou seja, a página do site Rede Nacional de Rádio é fornecida sob o protocolo seguro, mas os arquivos de áudio de A Voz do Brasil para download não são. Por esse motivo, o navegador pode bloquear a ação de download. O que pode ser feito, enquanto o problema não é solucionado em definitivo, é clicar com o botão direito do mouse no link de download e pedir para abrir o link em uma nova guia. Outra alternativa é utilizar o navegador Firefox. A equipe de tecnologia da EBC irá providenciar a correção o mais breve possível para sanar o problema. Aproveitamos para informar que não é necessário cadastro para baixar o arquivo de áudio de A Voz do Brasil.”

Elogio

O único elogio recebido no período responde por 14,3% das mensagens e refere-se a uma matéria publicada em 2016 sobre os 20 anos da suposta aparição de um extraterrestre na cidade de Varginha, em Minas Gerais. O texto retrata o quanto o assunto instiga o imaginário brasileiro, mesmo passadas duas décadas. Por meio de imagens, áudio e uma linha do tempo, a matéria mostra ainda como o tema ganhou repercussão internacional e incentivou o turismo na cidade mineira.



Processo nº 00112.000468/2021-70

“Parabéns pela reportagem ‘Os 20 Anos do ET de Varginha’.”

Mapeamento das Contribuições

Com duas demandas no bimestre em análise, Qualidade do conteúdo/serviço é o tema predominante nas manifestações, representando 28,6% do total. Os demais assuntos – Disponibilização de conteúdo, Oferta de conteúdo/serviço, A Voz do Brasil, parcerias e Licenciamento – registraram um processo, respondendo por 14,3% das mensagens, cada.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	2
Disponibilização de conteúdo	1
Oferta de conteúdo/serviço	1
A Voz do Brasil	1
Parcerias	1
Licenciamento	1
Total	7



▶ Contribuições do cidadão

Rádios EBC

Nos meses de janeiro e fevereiro de 2021, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 87 contribuições, resultando em uma diminuição de 9,38% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recepcionadas 96 demandas.

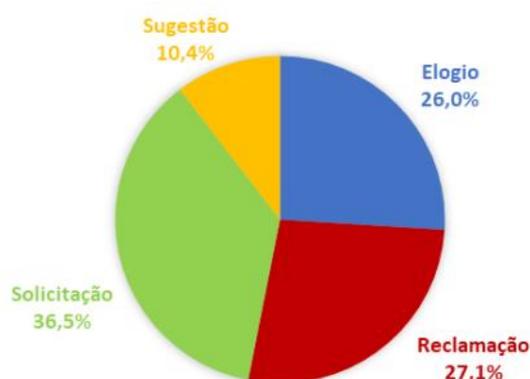
Mais do que a redução da quantidade de manifestações, na análise dos números do primeiro bimestre de 2021 o que mais chama a atenção é a significativa queda no número de reclamações de ouvintes. Enquanto nestes dois primeiros meses do ano nove queixas relativas às Rádios foram enviadas à **Ouvidoria**, no mesmo período de 2020 este número foi quase três vezes maior: 26 no total. A redução de 65,38%, observada agora no comparativo com o mesmo período do ano passado, revela o bom desempenho das oito **Rádios EBC** neste começo de ano, na opinião dos ouvintes.

Neste mesmo período, as emissoras receberam 50% a mais de sugestões. Foram registradas 15 sugestões nos dois primeiros meses de 2021 contra 10 no mesmo período de 2020. As solicitações também cresceram. Em janeiro e fevereiro deste ano a **Ouvidoria** recebeu 42 pedidos do público, um acréscimo de 20% em relação ao mesmo período de 2020, quando foram recepcionadas 35 solicitações. O aumento de sugestões e solicitações sinaliza o interesse crescente do ouvinte pelos conteúdos ofertados pelas **Rádios EBC**.

Por outro lado, o número de elogios apresentou queda de 16 pontos percentuais. Foram registradas 21 mensagens elogiosas no primeiro bimestre deste ano, quando em 2020, haviam sido 25.

Janeiro e fevereiro 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	25
Reclamação	26
Solicitação	35
Sugestão	10
Total	96



Janeiro e fevereiro 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	21
Reclamação	9
Solicitação	42
Sugestão	15
Total	87



A **Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro** manteve neste primeiro bimestre a liderança em número de manifestações do público, alcançada no ano anterior. Foram 27 mensagens em 2020 e 28 agora, que correspondem a 32,3% do total. Destaque para as solicitações, que representam 57,1% de todas as demandas dirigidas à emissora. Neste começo de ano, a **Nacional AM do Rio** foi também a rádio que mais recebeu elogios do público: 23,8% do total.

A segunda emissora mais citada pelos ouvintes que se dirigiram à **Ouvidoria** em janeiro e fevereiro foi a **MEC FM**, que contabilizou 26,5% das mensagens. Desse total, 47,8% foram solicitações e 21,7%, sugestões. Os elogios aparecem em terceiro lugar, correspondendo a 17,4% das interações. No mesmo período de 2020, a **MEC** aparecia em terceiro lugar em número de manifestações, com 19 demandas no total, mas liderava o número de elogios, com 10 manifestações.

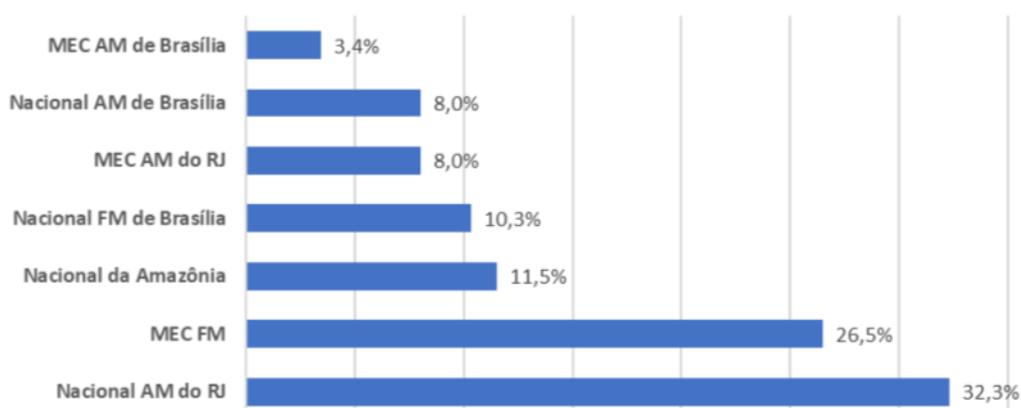
A terceira colocada no ranking da quantidade de mensagens recebidas é a **Rádio Nacional da Amazônia**, com uma fatia de 11,5% do total. A maior parte, 70%, foi de solicitações. A emissora, que em 2020 ocupava o segundo lugar, perdeu uma posição com a significativa redução das demandas neste primeiro bimestre. A queda foi de 27 interações no ano passado, para apenas 10.

Na quarta posição, a **Rádio Nacional FM de Brasília** reuniu 10,3% das mensagens, sendo que, desse total, um terço foi de elogios. Na sequência, a **MEC AM do Rio de Janeiro** e a **Nacional AM de Brasília** empataram em número de manifestações, cada uma com uma fatia correspondente a 8% do total. A **MEC AM de Brasília** ficou em sexto lugar, com 3,4% das interações. A **Nacional do Alto Solimões** não recebeu demandas por meio da **Ouvidoria EBC** neste primeiro bimestre de 2021.

A **Radioagência Nacional** recebeu ao todo três contribuições dos ouvintes neste período, sendo duas solicitações e uma reclamação relacionada ao tema tratado em uma reportagem. Em comparação a 2020, foram duas demandas a menos.

Janeiro/Fevereiro 2021						
Rádios EBC	Elogio	Reclamação	Reclamação-tema	Solicitação	Sugestão	Total
Nacional AM do RJ	5	4	0	16	3	28
MEC FM	4	3	0	11	5	23
Nacional da Amazônia	2	0	0	7	1	10
Nacional FM de Brasília	3	0	0	2	4	9
MEC AM do RJ	4	2	0	0	1	7
Nacional AM de Brasília	3	0	0	3	1	7
MEC AM de Brasília	0	0	0	3	0	3
Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0
Total	21	9	0	42	15	87

Percentagem de manifestação por emissora de rádio



Solicitação

Mais numerosas entre os tipos de demanda, com quase metade do total, as solicitações reúnem os mais diversos pedidos. Neste primeiro bimestre de 2021, ouvintes novamente enviaram demandas relacionadas a problemas técnicos e de sintonia. Mas, o que chama a atenção são as mensagens de ouvintes em busca de informações sobre locutores que estão afastados dos microfones em razão da pandemia. Essas solicitações evidenciam o carinho do público pelos programas e pelas emissoras.

NACIONAL AM DO RIO

Processo nº 00112.000414/2021-12

“Prezados da EBC, boa tarde. Espero que este e-mail lhes encontre bem. Venho por meio deste, a fim de saber sobre a radialista Dáurea Gramático, que apresenta o programa Tarde Nacional. Pois desde janeiro não se tem notícia dela. Como ouvinte, estou sentindo sua falta no programa. Se vocês pudessem me esclarecer o que ocorreu, seria de muita valia para mim.”

Processo nº 00112.000415/2021-59

“Sinto falta da apresentadora Dáurea Gramático no programa Tarde Nacional RJ. O que aconteceu com ela, está de férias? Acho que não, pois faz tempo que não aparece. Férias já teriam terminado. Gosto muito da participação dela. É sempre muito precisa e ao mesmo tempo nos diverte.”

Processo nº 00112.000382/2021-47

“Boa noite Rádio Nacional! Ouço a rádio todos os dias e já faz tempo que sinto falta da Dáurea Gramático. Quando ela volta? Gosto muito dela! Espero que volte logo! Desde já, aguardo resposta!”

NACIONAL AM DO RIO

Processo nº 00112.000354/2021-20

“O ano virou e a nossa querida Dáurea Gramático, apresentadora do Tarde Nacional pelo RJ, não retornou ao programa. O que aconteceu? Ela sempre nos brinda com bom humor e bate uma bola redonda com os âncoras de São Paulo e de Brasília. Espero que ela esteja bem e que retorne em breve.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Coordenação de Produção e Jornalismo da emissora agradece a sintonia e informa que Dáurea Gramático atualmente está lotada na TV Brasil, onde é produtora executiva. Ela é uma excelente profissional e esperamos tê-la em breve de volta à Rádio. Estamos sempre à disposição”.

NACIONAL AM DE BRASÍLIA

Processo nº 00112.000265/2021-83

A ouvinte, moradora de Sobradinho I, DF, informa que conhece diversos outros ouvintes assíduos da Rádio Nacional AM de Brasília e que todos têm o mesmo pedido que ela: o retorno de João McBrowne na programação da madrugada. Diz que entende o afastamento dos locutores por causa da pandemia mas que vários já voltaram às atividades e pede que o João volte ao ar. Considera ainda que a maioria dos ouvintes são idosos e sentem muita falta do apresentador.

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação e o interesse na programação da Rádio Nacional AM de Brasília. Sobre sua demanda, a Coordenação de Produção da emissora agradece a sintonia e informa que o locutor João Mac Brown tem previsão de retorno ao trabalho presencial na programação da madrugada da Rádio Nacional em 02/02/2021. Vale ressaltar que os locutores que já retornaram ao trabalho presencial não possuem comorbidades, portanto, não se enquadram no grupo de risco para a covid-19”.

NACIONAL DA AMAZÔNIA**Processo nº 00112.000337/2021-92**

Ouvinte, por telefone, diz que está ouvindo o programa Ponto de Encontro e questiona por que o programa está sem locutor, apenas tocando música.

Resposta

“Sobre sua demanda, a Coordenação de Programação da Rádio Nacional lamenta pelo ocorrido e informa que o apresentador do programa sofreu alguns percalços no caminho para a emissora, o que ocasionou o atraso, entretanto, sem prejudicar a programação que continuou como planejada até a sua chegada após alguns minutos.”

MEC AM**Processo nº 00112.000453/2021-10**

“Eu e outros ouvintes de Brasília não conseguimos mais captar a rádio MEC AM no 800. O que terá acontecido? Há solução?”

Processo nº 00112.000430/2021-05

“Por que a Rádio MEC 800 AM está fora do ar em Brasília desde ontem, sábado, dia 13/2? Não consigo sintonizar a emissora no meu rádio. Já encaminhei mensagem pelo zap, mas não obtive resposta.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência Executiva de Engenharia lamenta o ocorrido e informa que em razão da queda de raios, a Rádio MEC 800KHz de Brasília ficou fora do ar nos dias 13 e 14/02/2021. Entretanto, foi realizada manutenção nos transmissores e a emissora já está no ar normalmente. Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria, e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela EBC e seus veículos”.

MEC AM**Processo nº 00112.000126/2021-50**

“Ouvindo ontem à noite a programação da rádio, constatei a enorme diferença do volume de áudio entre o falar do locutor e a trilha musical. Quase não se ouvia a trilha de tão falha que era a transmissão. Gostaria de poder ouvir o programa com o áudio normal.”

MEC FM**Processo nº 00112.000408/2021-57**

“Por gentileza, venho tentando encontrar o link (URL) para adicionar o live stream ao vivo do Rádio MEC FM Rio à minha playlist de rádios no Apple Music (iTunes).”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas agradece a sintonia e informa que a compatibilidade dos nossos canais de stream ao vivo das Rádios MEC e Nacional com o sistema iTunes da Apple será analisada. A sugestão foi registrada para desenvolvimentos futuros dos nossos sistemas.”

NACIONAL FM**Processo nº 00112.000352/2021-31**

“Sou ouvinte assíduo das MEC FM e AM. O ‘Na Trilha Da História’ é muito instrutivo mas o modelo de disponibilidade no site dos programas já apresentados não facilita a busca por programas ou assun-

tos. Haveria alguma solução para termos disponível uma busca por tema, assunto, período da história ou até título do episódio?”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência de Jornalismo Web e a Gerência de Desenvolvimento Multiplataforma informam que suas sugestões serão consideradas em atualizações futuras no site das Rádios. É importante acrescentar que o sistema de busca atual permite acessar apenas áudios e ainda detalhar o período de busca por dias exatos, o que pode facilitar a localização dos episódios. Além disso, o referido programa já está disponível no formato de podcast na plataforma Spotify.”

Elogio

Em segundo lugar, reunindo 24,13% das mensagens recebidas em janeiro e fevereiro de 2021, os elogios comprovam a relevância das **Rádios EBC** na prestação de serviço aos cidadãos e na veiculação de programação diferenciada. Foram registrados elogios para a grade de programação de forma geral, para conteúdos de entretenimento e também jornalísticos, além de serviços prestados, programas específicos e locutores.

MEC AM DO RIO

Processo nº 00112.000492/2021-17

“Sou estudante de Matemática e moro em Belford Roxo. Gostaria de agradecer os colaboradores da MEC 800 kHz (RJ) pela rica programação. Eu fico fascinado com o conteúdo transmitido pela emissora. Meu rádio receptor reproduz através desta frequência, quantidade significativa de maravilhas sonoras de produções artísticas do mundo contemporâneo. Me encantam os programas ‘Jazz livre’ e ‘Circular Brasil’. Eu aprendi a apreciar a boa música destes programas. Gosto também de acompanhar o noticiário da rádio. Espero que continuem com este trabalho. Viva a Rádio MEC sempre!”

Processo nº 00112.000515/2021-85

“Jazz Livre: 10!”

MEC FM DO RIO

Processo nº 00112.000446/2021-18

“Às 3h30 de hoje, 18.02.2021, quinta-feira, tive a honra, o privilégio e o prazer de ouvir, no ‘Clássicos na Madrugada’, esta obra-prima eterna do genial Mozart, denominada Sinfonia Número 25, como assim nos informa o excepcional locutor que é Toni Vilani. Gostaria muito de ouvi-la novamente no ‘Clássicos do Ouvinte’, um dos melhores programas da MEC FM! Gostaria de frisar a atuação, cada vez melhor, dos quatro grandes locutores da melhor Rádio do Brasil: Raquel Ricardo, Toni Vilani, Sidnei Ferreira e Rui Vasconcelos! A qualquer hora do dia ou da noite, sabemos que estamos sintonizados na nossa MEC FM ao ouvirmos estas quatro marcantes e peculiares vozes! ‘Pela cultura dos que vivem em nossa terra, pelo progresso do Brasil’, lema imortal da MEC FM, criado pelo grande Roquete Pinto! Parabéns a todos vocês, responsáveis pela MEC FM, estatal como a BBC e a Deutsche Weller!”

NACIONAL AM

Processo nº 00112.000307/2021-86

“Gostaria de elogiar o programa ‘Musishow’ pela qualidade musical e contribuição para a Cultura, e em especial ao locutor Cirilo Reis!”

NACIONAL AM DE BRASÍLIA

Processo nº 00112.000525/2021-11

“Quando era criança, morava em um sítio com meus pais. Cresci ouvindo a Rádio Nacional; saudades daqueles tempos, onde o Rádio era a nossa única opção de estarmos reunidos em família pra ouvir

uma música ou as notícias. Parabéns por esses profissionais que deixaram boas recordações da minha infância”.

Processo nº 00112.000531/2021-78

“Parabéns pela postagem, pelo tom de fala e pela tranquilidade que chegou a nós, portadores de Esclerose Múltipla, um auxílio informacional vindo do Governo Federal deixou todos mais tranquilos. Sensacional! Vou compartilhar em nossa organização (Amapem - Associação Mineira de Apoio A Pessoas Com Esclerose Múltipla)”.

NACIONAL DA AMAZÔNIA

Processo nº 00112.000422/2021-51

“Este programa ‘Eu De Cá Você De Lá’, pra mim um marco no Rádio Nacional. ‘Eu De Cá Você De Lá. Aqui, quem vos fala é Luiz Alberto’. Como era bom ouvir isso. Rádio Nacional e Rádio Nacional da Amazônia são imortais”.

NACIONAL FM DE BRASÍLIA

Processo nº 00112.000396/2021-61

“Parabéns pelo programa ‘Roda de Samba’, grande apresentador e bom gosto na escolha dos entrevistados. É o tipo de programa que não pode acabar!”

Sugestão

As sugestões responderam por 17,24% do total das demandas no bimestre analisado. São propostas de novos conteúdos e de retorno de velhas atrações, além de dicas valiosas dos ouvintes no intuito de aprimorar a programação veiculada nas **Rádios EBC**.

MEC AM DO RIO

Processo nº 00112.000378/2021-89

Cidadão, por telefone, sugere que no próximo Dia Internacional da Mulher (8 de março), todos os programas das emissoras de Rádio (Nacional e MEC) e da TV Brasil sejam apresentados apenas por mulheres.

NACIONAL AM DO RIO

Processo nº 00112.000339/2021-81

“Falar da Rádio Nacional do RJ sem falar nas radionovelas é impossível. Minha avó e minha mãe ouviram muitas, aqui em SP em Ondas Curtas, na década de 80. Eu era criança, mas ouvia com minha mãe. Uma novela muito linda foi ‘A Escrava Anastácia’, em 1986. Estamos aguardando com ansiedade a reprise de antigas radionovelas; foi-me prometido pela Coordenação da emissora o ano passado que a Nacional do Rio de Janeiro iria abrir um novo horário só para reprises. O Rádio nunca mais foi o mesmo sem as radionovelas. Minha mãe gostaria de ouvir a novela ‘Jerônimo, O Herói do Sertão’; eu também gostaria de conhecer essa radionovela. Em tempos de pandemia, a Nacional deveria trazer as RADIONOVELAS de volta, reprisando todas de seu acervo. Com certeza a emissora trará de volta o seu público antigo que ouvia, e um público que ainda não conhece esse trabalho maravilhoso que é radiodramaturgia”.

NACIONAL AM DO RIO**Processo nº 00112.000338/2021-37**

“Por gentileza, gostaria de sugerir algumas homenagens ao grande astro e ídolo da MPB, Cauby Peixoto, que neste mês de fevereiro completaria 90 anos de nascimento. Considerado um dos mais populares e maiores cantores do Brasil de todos os tempos e um dos mais bem sucedidos remanescentes da Era do Rádio.”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada à Equipe das Rádios da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) para conhecimento e apreciação. Agradecemos o contato e continue prestigiando nossos veículos de comunicação!”

MEC FM**Processo 00112.000150/2021-99**

“Gostaria de dar minha sugestão. Seria possível a adição de algo que mostrasse qual a música que está sendo tocada, o(s) músico(s) que a executam no site e no aplicativo? Tem vezes que se inicia a ouvir o rádio e a música está no meio ou não é possível compreender/guardar o que o locutor disse. Já vi outras rádios que possuem algo semelhante. No caso eu habitualmente ouço a rádio MEC FM.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas informa que, no momento, é inviável tecnicamente disponibilizar a informação de qual música está sendo executada tanto no portal das rádios quanto no app Rádios EBC, por não haver integração entre os sistemas. De toda forma, sua sugestão será levada em consideração em melhorias funcionais futuras.”

NACIONAL DA AMAZÔNIA**Processo nº 0112.000385/2021-81**

“Hello. I would like to submit to Rádio Nacional (Amazônia) the latest single by the band ‘Ocean Hills’. I personally like their music quite a bit. It would be wonderful if you had a few minutes. This is a direct link to the EPK: <https://thecaravel.net/pohb>”

Olá, Gostaria de enviar à Rádio Nacional (Amazônia) o último single da banda ‘Ocean Hills’. Eu pessoalmente gosto bastante da música deles. Seria maravilhoso se vocês tivessem alguns minutos. Este é um link direto para o EPK: <https://thecaravel.net/pohb>”

Resposta

“Obrigado por nos contactar, e continue a honrar nossos veículos de comunicação! Nós estamos sempre à sua disposição. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria, e muito importante para garantir a qualidade dos produtos oferecidos pela EBC e seus veículos. Saudações.”

Reclamação

Menos numerosas, as reclamações foram responsáveis por 10,34% do total de demandas no período analisado. As reclamações mostram como os ouvintes, com suas críticas, contribuem para a melhoria da programação das **Rádios EBC**.

MEC AM DO RIO**Processo nº 00112.000316/2021-77**

Ouvinte ligou para a Ouvidoria reclamando que está ouvindo a Rádio MEC do Rio desde cedo e até agora não foi citado que hoje é dia de lemanjá, dia de festa no mar. Acha um absurdo que a rádio tenha omitido esta data tão importante.

Resposta

“Agradecemos o contato e sintonia. Informamos que a data foi destacada na programação da Rádio MEC na faixa das 11h e das 18h, com informações sobre a celebração e tocando músicas que fazem referência, como ‘Dois de Fevereiro’, de Dorival Caymmi.”

RÁDIO MEC AM DO RIO

Processo: 00112.000222/2021-06

“Sou Zejorge, autor de O verde é maravilha, com Ruy Maurity, gravado por Badi Assad, e venho reclamar do fato de uma estação tão conceituada como a MEC não ter citado nosso nome, em especial com a cantora em Jazz Livre, em 22/1/21.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência da emissora agradece a sintonia e pede desculpas pelo lamentável erro de revisão. A emissora informa que é da natureza da Rádio MEC dar créditos aos compositores e aproveita para reiterar a máxima preocupação no assunto, regravando, reeditando a locução em questão e masterizando uma versão com as corretas informações sobre seu trabalho ao lado de Ruy Maurity. A emissora, mais uma vez, pede desculpas e agradece a sua audiência e atenção.”

RÁDIO MEC FM

Processo: 00112.000059/2021-73

“Prezados, mais de uma vez, venho reclamar da variação do volume na transmissão da Rádio MEC. A qualidade beira o amadorismo. Uma pena para quem quer ouvir música clássica.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência de Engenharia das Rádios agradece o contato e o alerta e lembra que, por se tratar de música clássica, há momentos de execução em volume mais alto e baixo. Esclarece, no entanto, que serão verificados os níveis da geradora - a MEC Rio, pois em Brasília a emissora apenas retransmite o sinal recebido do Rio de Janeiro.”

MEC AM DE BRASÍLIA

Processo nº 00112.000430/2021-05

“Por que a Rádio MEC 800 AM está fora do ar em Brasília desde ontem, sábado, dia 13/02? Não consigo sintonizar a emissora no meu rádio.”

Resposta

“A Gerência Executiva de Engenharia lamenta o ocorrido e informa que em razão da queda de raios, a Rádio MEC 800KHz de Brasília ficou fora do ar nos dias 13 e 14/02/2021. Entretanto, foi realizada manutenção nos transmissores e a emissora já está no ar normalmente.”

NACIONAL AM DO RIO

Processo nº 0112.000296/2021-34

“Somos ouvintes do Musishow. É uma falta de respeito com os ouvintes colocando outra programação no horário do Musishow, muito bem apresentado pelo Mestre Cirilo Reis, único com sucesso de quarenta anos.”

Resposta

“A Coordenação de Operações de Rádio agradece a sintonia e informa que sobre a programação do dia 27/01/2021, devido à pandemia, a emissora está trabalhando de modo automático, programando os computadores para entrar e sair da rede. Após A Voz do Brasil, às 20h, a programação entra com o

Sintonia Nacional, e às 22h, com o Musishow. Às quartas-feiras, o Musishow está programado para entrar em rede às 21h, devido ao futebol, porém em 27/01/2021, a jornada esportiva foi cancelada e passou no dia 28/01/2021 (Grêmio x Flamengo), a partir das 20h. Com isso, a automação cortou a programação local (Musishow) e reproduziu o conteúdo da rede de Brasília.”

Mapeamento das Contribuições

Ao reunir 29,88% do total das demandas, Conteúdo de Entretenimento foi o assunto mais abordado nas mensagens que chegaram à **Ouvidoria** no período analisado. Grade de Programação aparece em seguida, com 28,73% dos processos. Marketing, negócios e serviços foi o terceiro tema mais tratado nas demandas com 22,98% do total, seguido por Conteúdo Jornalístico com 10,34% e Sinal/Sintonização com 8,04%.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	26
Grade de programação	25
Marketing, negócios e serviços	20
Conteúdo jornalístico	9
Sinal/sintonização	7
Total	87

Qualidade do Conteúdo/Serviço foi o subassunto mais presente nas demandas direcionadas às **Rádios EBC**, respondendo por quase 40% do total das mensagens. Na sequência, vem o item Horário, com 14,94% do total. Na terceira posição, reunindo 12,64% das demandas, está a Central do Ouvinte, que engloba mensagens que mostram a participação ativa dos ouvintes, interligando programas e apresentadores com o público.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	34
Horário	13
Central do Ouvinte	11
Oferta de conteúdo/serviço	8
Sinal aberto	5
Disponibilização de conteúdo	3
Portal	3
Participação em programa	2
Expansão de cobertura	2
Aplicativos	1
Pauta	1
Acervo	1
Retransmissão	1
Reprise	1
Direitos autorais	1
Total	87

▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil

Ao longo dos meses de janeiro e fevereiro de 2021, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 228 demandas, resultando em um aumento de 35,7% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 168 manifestações. Com esse aumento, a emissora ocupa, entre os **Veículos EBC**, o primeiro lugar no ranking de mensagens recebidas, com 50,3% do total.

Em números absolutos, elogios (+52,63%), reclamações (+32%), solicitações (+25,96%) e sugestões (+75%) registraram aumento na comparação com o mesmo período de 2020. Entretanto, as fatias correspondentes à participação das solicitações e reclamações no conjunto de demandas apresentaram pequena redução.

Confira o detalhamento dos dados nas tabelas e gráficos abaixo:

Janeiro e fevereiro 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	19
Reclamação	25
Solicitação	104
Sugestão	20
Total	168



Janeiro e fevereiro 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	29
Reclamação	33
Solicitação	131
Sugestão	35
Total	228



Elogio

Conteúdo esportivo, com 27,59% das mensagens, foi o assunto mais elogiado pelos telespectadores ao longo do primeiro bimestre deste ano. Destaque para as transmissões do Campeonato Brasileiro de Futebol da Série D e para a exibição da Copa Verde de Futebol.

Elogio	Quantidade
Conteúdo esportivo	8
Conteúdo de entretenimento	7
Grade de programação	7
Outros conteúdos	2
Programação especial	2
Conteúdo jornalístico	1
Conteúdo infantil	1
Sinal/sintonização	1
Total	29

Processo nº 00112.000035/2021-14

“Estou em São João do Piauí torcendo. TV Brasil show na transmissão.”

Processo nº 00112.000033/2021-25

“Tô assistindo o jogo e vibrei com a vitória.”

Processo nº 00112.000007/2021-05

“Parabéns pela programação do canal. Curto muito o ‘Brasil Visto de Cima’, o jornalismo nota 10 e, é claro, o futebol. Curtindo agora a Série D.”

Processo nº 00112.000057/2021-84

“Venho elogiar toda a equipe da TV Brasil pela excelente e diferenciada qualidade da programação. Após descobrir o canal, minha família voltou a assistir à televisão aberta, mantendo na TV Brasil em tempo integral. Toda a programação nos fascina, em especial: Brasil Visto de Cima, Faróis do Brasil, As Fascinantes Cidades do Mundo, programas sobre ciências, Portugal Selvagem, Vida Selvagem na África, todos os documentários sobre a vida selvagem e de turismo de forma geral. Além disso notamos que os seriados são ótimos e o jornalismo é mais imparcial, atributo basilar na transmissão da informação.”

Reclamação

Reclamações sobre sinal/sintonização da **TV Brasil** representaram quase metade (48,48%) do total de queixas. Telespectadores de São Paulo, do Rio de Janeiro, de Brasília e de Cuiabá relataram problemas com o sinal de transmissão da emissora. Na sequência, conteúdo de entretenimento foi alvo de 21,21% das reclamações. Entre os programas que receberam queixas estão o *Conhecendo Museus* e o *Brasil Visto de Cima*. Vale ressaltar que esses conteúdos não são produzidos pela **TV Brasil**, apenas são exibidos pela emissora.

Reclamação	Quantidade
Sinal/sintonização	16
Conteúdo de entretenimento	7
Grade de programação	4
Conteúdo jornalístico	2
Conteúdo esportivo	2
Conteúdo infantil	1
Outros conteúdos	1
Total	33

Processo nº 00112.000018/2021-87

“Gosto muito da programação da TV Brasil. Conhecendo Museus é um deles. O episódio sobre o Museu Oceanográfico trás na legenda ‘B. Piçarras-RS’, quando deveria ser SC.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que o programa ‘Conhecendo Museus’ é fruto de uma parceria entre a Empresa Brasil de Comunicação (EBC), a Fundação José de Paiva Netto e o Instituto Brasileiro de Museus (IBRAM). O IBRAM é responsável pelo planejamento técnico e museológico da série. Já a Fundação José de Paiva Netto coordena a produção. E a TV Brasil exibe a série. Assim sendo, recomendamos o contato direto com os responsáveis pelo programa na Fundação José de Paiva Netto e no IBRAM. Seguem os contatos:

Fundação José de Paiva Netto - Sra. Deborah Caroline (Gestão de Projetos Educativos e Culturais da Fundação José de Paiva Netto) - End.: Av. Marquês de São Vicente, 446 - 17º Andar - Cj. 1.713 - Barra Funda - São Paulo/SP - CEP 01139-000 - (11) 5505.2579 / (11) 3225.4989

IBRAM - Sra. Patrícia Albernaz (Coordenadora de Difusão, Fomento e Economia dos Museus - DDFEM/IBRAM) - (61) 3521.4109 - patricia.albernaz@museus.gov.br

Continue acompanhando a TV Brasil.”

Processo nº 00112.000051/2021-15

“Assisto constantemente ao programa ‘Brasil Visto de Cima’. Ocorre que, por várias vezes, a narração do programa não combina com a imagem. Hoje mesmo estou ouvindo a narração do programa e as imagens são de um programa ‘Islands’. Na última terça, no programa das 14 horas, as imagens eram do ‘Brasil Visto de Cima’ e a narração do jornal que vai ao ar antes. Por gentileza, corrijam o problema. Sou de Cuiabá, Mato Grosso.”

Resposta

“A Gerência de Planejamento e Programação de Rede da EBC informa que encaminhou a reclamação para a TV Universidade de Cuiabá, emissora afiliada à Rede Nacional de Comunicação Pública, solicitando que técnicos locais verifiquem e solucionem o problema. Informamos, ainda, que a ocorrência pode ter acontecido em virtude de um problema de configuração no receptor residencial. Por exemplo: se o televisor estiver configurado para receber audiodescrição, em alguns momentos pode ocorrer falha na recepção de áudio, parecendo ser um problema. Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das

seguintes maneiras: WebTV: <http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv> | TV Brasil Play: aplicativo gratuito, disponível para smartphones com sistema Android e iOS | Canais por assinatura: NET Claro TV - canal 531 / OI TV - canal 503 / SKY - canal 23 | Parabólica - Satélite Star One C2 70° W: Frequência de Descida: 3755,5 MHz | Polarização: Horizontal | Symbol Rate: 7.500 Msym/s | FEC: 3/4 | BW: 9 Mhz | Modulação: DVB-S2 / 8PSK | Roll Off: 20% | PIDs: Vídeo: 0101, Áudio: 0102, Áudio Descrição: 0103, Closed Caption: 0105 | Mais informações sobre como sintonizar a TV Brasil estão no link <http://tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar> | Continue acompanhando a TV Brasil.”

Processo nº 00112.000138/2021-84

“Estou na região metropolitana de São Paulo e não consigo mais acessar a TV Brasil. O canal 1.1 digital sumiu. Fazer contato com a TV Brasil é a coisa mais difícil. Um absurdo.”

Resposta

“De acordo com a Gerência de Engenharia de TV da EBC, o sistema próprio irradiante da TV Brasil tem a outorga para cobrir a região metropolitana de São Paulo e não houve alteração na potência de transmissão. Como não detectamos falha da transmissão, o problema pode ter sido pontual, em virtude de alguma interferência momentânea. Vale ressaltar que a EBC iniciou um processo de reforço do sinal da TV Brasil para a cidade de São Paulo. A expectativa é que a qualidade do sinal melhore para essa região. Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras ... (Foram informadas ao demandante todas as opções de acesso aos conteúdos da TV Brasil nas várias plataformas, tal como descrito na mensagem anterior) ... Continue acompanhando a TV Brasil.”

Processo nº 00112.000229/2021-10

“Estou há mais de 3 meses sem assistir à programação dessa emissora. Canal fora do ar. Não é a primeira vez que reclamo. CEP: 21830-140. Bangu - RJ.”

Resposta

“A Coordenação de Engenharia de Radiodifusão - EBC/RJ informa que, no momento, não foi detectada nenhuma anomalia de funcionamento nos transmissores da TV Brasil (Sumaré, Mendanha e Morro da Pena). Contudo, gostaríamos de pedir que seja verificado o alinhamento da antena de recepção digital, os cabos e conectores, e que seja realizada uma nova sintonia de canais no receptor. Ressaltamos que nossa equipe técnica irá realizar uma pesquisa de campo no local, para verificar a intensidade do sinal na região e possíveis interferências. Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras ... (Foram informadas ao demandante todas as opções de acesso aos conteúdos da TV Brasil nas várias plataformas, tal como descrito em mensagem anterior) ... Continue acompanhando a TV Brasil.”

Processo nº 00112.000284/2021-18

“Por que a TV Brasil ficou fora do ar? Hoje é sexta-feira, 29/01. Desde às 10h (aprox.) o sinal sumiu. Verifiquei três aparelhos no meu setor e um em outra área na empresa, aqui em Brasília. O sinal voltou apenas por volta das 10h30. Lamentável o descaso com o cidadão.”

Resposta

“A Gerência de Projetos e Desenvolvimento de Engenharia da Empresa Brasil de Comunicação lamenta o ocorrido e informa que a EBC teve um problema no período da manhã na dis-

tribuição do sinal. Assim que as equipes de suporte detectaram a falha, providenciaram o reparo e o sinal foi restabelecido. Importante ressaltar que as peças de backup do equipamento danificado já foram providenciadas.”

Processo nº 00112.000260/2021-51

Telespectadora de Brasília/DF reclama da repetição dos episódios do programa ‘Brasil Visto de Cima’.

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) informa que novas temporadas do programa ‘Brasil Visto de Cima’ estão em fase de contratação. Importante lembrar que a quinta temporada inédita do ‘Brasil Visto de Cima’ estreou na programação da TV Brasil no último dia 18/01, com uma sequência de 26 episódios exclusivos na televisão aberta. No ar de segunda a sexta, às 15h, às 20h e à meia-noite, e aos domingos, às 18h e à 0h30, esse conteúdo nacional mostra as belezas naturais do Brasil. A EBC adquiriu os 135 episódios das cinco temporadas do programa. Além dos horários alternativos na programação da TV Brasil, os documentários do seriado também podem ser assistidos no aplicativo TV Brasil Play, disponível nas versões Android e iOS, e no site <http://play.ebc.com.br>.”

Solicitação

Mensagens sobre sinal/sintonização representaram 33,59% das solicitações recebidas. Conteúdo de entretenimento, com 22,14%, e marketing, negócios e serviços, com 15,27%, completam os assuntos com o maior número de solicitações. Nesta última categoria, destaque para as mensagens questionando a suposta aquisição de uma novela da RecordTV pela EBC.

Solicitação	Quantidade
Sinal/sintonização	44
Conteúdo de entretenimento	29
Marketing, negócios e serviços	20
Conteúdo esportivo	17
Grade de programação	12
Conteúdo jornalístico	6
Conteúdo infantil	1
Outros conteúdos	1
Comunicação institucional	1
Total	131

Processo nº 00112.000112/2021-36

“Saiu uma matéria do Lauro Jardim, no O Globo, falando que a EBC estaria negociando a compra de novelas da Record? Esta notícia é verdadeira? Qual o valor da negociação?”

Processo nº 00112.000130/2021-18

“Gostaria de saber se é real a aquisição de novelas da Record pela EBC e quanto isso custará para empresa?”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua solicitação, a Diretoria de Conteúdo e Programação informa que reserva-se o direito de não comentar obras audiovisuais de terceiros diante de suas diretrizes institucionais e respeito à livre concorrência do mercado audiovisual brasileiro, nem mesmo, comentar notas de jornais sobre possíveis ações estratégicas de aquisições e/ou parcerias para conteúdos. Ressalta-se também que a EBC reitera o compromisso com os princípios norteadores para prestação do serviço de radiodifusão de sons e imagens estabelecidos na lei nº11.652, de 7 de abril de 2009, especialmente os incisos do Art. 20, a saber:

I - complementaridade entre os sistemas privado, público e estatal; II - promoção do acesso à informação por meio da pluralidade de fontes de produção e distribuição do conteúdo; III - produção e programação com finalidades educativas, artísticas, culturais, científicas e informativas; IV - promoção da cultura nacional, estímulo à produção regional e à produção independente; V - respeito aos valores éticos e sociais da pessoa e da família; e VI - não discriminação religiosa, político partidária, filosófica, étnica, de gênero ou de opção sexual.

De forma complementar, apresenta-se igualmente o Art. 30 da lei nº 11.652, de 7 de abril de 2009, o qual estabelece os seguintes objetivos para a prestação dos serviços de radiodifusão pública: I - oferecer mecanismos para debate público acerca de temas de relevância nacional e internacional; II - desenvolver a consciência crítica do cidadão, mediante programação educativa, artística, cultural, informativa, científica e promotora de cidadania; III - fomentar a construção da cidadania, a consolidação da democracia e a participação na sociedade, garantindo o direito à informação, à livre expressão do pensamento, à criação e à comunicação; IV - cooperar com os processos educacionais e de formação do cidadão; V - apoiar processos de inclusão social e socialização da produção de conhecimento garantindo espaços para exibição de produções regionais e independentes; VI - buscar excelência em conteúdos e linguagens e desenvolver formatos criativos e inovadores, constituindo-se em centro de inovação e formação de talentos; VII - direcionar sua produção e programação pelas finalidades educativas, artísticas, culturais, informativas, científicas e promotoras da cidadania, sem com isso retirar seu caráter competitivo na busca do interesse do maior número de ouvintes ou telespectadores; e VIII - promover parcerias e fomentar produção audiovisual nacional, contribuindo para a expansão de sua produção e difusão.

Adicionalmente, a EBC reafirma seu compromisso com os princípios e objetivos legais norteadores da radiodifusão pública brasileira e com os mais altos parâmetros de análise de conteúdo da programação de seus veículos de comunicação em consonância com as premissas basilares da comunicação pública da República Federativa do Brasil.

A empresa agradece, mais uma vez, pelo interesse na programação de seus veículos de comunicação. E, frente a estratégias ligadas à competitividade do segmento de radiodifusão de sons e imagens, a EBC assegura seu compromisso conteudístico com finalidades educativas, artísticas, culturais, científicas e informativas de forma competitiva na busca do interesse do maior número de ouvintes e/ou telespectadores.”

Processo nº 00112.000526/2021-65

“Preciso, por favor, de um contato da produção de vocês, nem que seja o endereço somente, para eu mandar correspondência. E o nome da pessoa responsável.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) informa que sua correspondência pode ser enviada para a Gerência Executiva de Produção, Aquisição e Parceria (a/c sr. Arthur William Cardoso Santos), no seguinte endereço: Rua da Relação, 18 - Centro - Rio de Janeiro - RJ - CEP: 20231-110.”

Sugestão

Entre as sugestões recebidas, quase 40% foram relacionadas ao conteúdo de entretenimento da emissora. Exatos 22,86% das sugestões tiveram como tema a grade de programação da emissora e 14,29% das demandas foram direcionadas para marketing, negócios e serviços.

Sugestão	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	13
Grade de programação	8
Marketing, negócios e serviços	5
Conteúdo infantil	3
Conteúdo jornalístico	2
Sinal/sintonização	2
Conteúdo esportivo	2
Total	35

Processo nº 00112.000452/2021-67

“Gostaria de sugerir que voltasse o desenho ‘Um Ponto em Cada Conto’. Ele é riquíssimo em cultura e os meus filhos amavam assistir. A simplicidade desse desenho encanta e chama a atenção para a beleza do nosso Brasil. Se puder voltar, traria a alegria principalmente do povo do Norte e Nordeste.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) informa que o contrato de licenciamento do conteúdo infantil ‘Um Ponto em Cada Conto’ expirou. De qualquer forma, sua sugestão será enviada para o setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil para análise e providências cabíveis.”

Processo nº 00112.000459/2021-89

“Acredito que a qualidade da transmissão da TV Brasil via Web TV está bem abaixo do ideal para os dias de hoje. Ao maximizar a imagem para tela cheia, os borrões e serrilhados ficam muito visíveis, o que prejudica a experiência em assistir a eventos como a Copa Verde e Brasileiro Série D. Minha sugestão é que coloquem várias opções de qualidade, no mínimo até 720p (HD), e se possível até 1080p (Full HD). Assim melhorando a experiência para quem tem uma boa conexão, mas sem excluir quem tem uma internet ruim.”

Resposta

“Sua sugestão foi encaminhada para a Gerência Executiva de Sistemas de Informação de Comunicação. A área responsável informa que está sempre avaliando as possíveis evoluções dos serviços e promovendo as melhorias possíveis.”

Processo nº 00112.000405/2021-13

“Seria interessante uma forma de poder baixar os vídeos. Sou professor e gostaria de usar os vídeos da plataforma com meus alunos, mas nem todos estão disponíveis no YouTube.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva de Sistemas de Informação de Comunicação informa que é gratificante saber que o conteúdo da EBC desperta seu interesse para utilização pedagógica. Quanto à opção de download, é importante destacar que há razões contratuais que impedem a oferta na web de todos os vídeos ou programas exibidos nos canais da TV Brasil. Por esse motivo, essa funcionalidade também não está disponível no aplicativo TV Brasil Play. Porém, devido à relevância da sugestão, essa possibilidade será avaliada em versões futuras do app. Reforçamos que há diversos vídeos disponíveis no app (<https://play.ebc.com.br/>), no site da TV Brasil (<https://tvbrasil.ebc.com.br/>) e no canal da TV Brasil no YouTube (<https://www.youtube.com/user/tvbrasil>) que podem ser usados de forma pedagógica gratuitamente, desde que sejam informados os referidos créditos. Por fim, destacamos que o aplicativo TV Brasil Play funciona também em modo desktop no endereço informado acima.”

Processo nº 00112.000406/2021-68

“Quero pedir a vocês a contratação dos seguintes profissionais: Allan dos Santos, Rodrigo Constantino, Antônio Fontenelle, Olavo de Carvalho. Ou seja, gente da direita, para fazer programas como ‘Sem Censura’, além de criar outros. Não é possível que vocês não percebam isso.”

Resposta

“Informamos que sua mensagem foi enviada à Diretoria de Conteúdo e Programação e à Diretoria de Jornalismo para conhecimento e apreciação.”

Processo nº 00112.000344/2021-94

“Venho pedir à EBC a melhoria do sinal da TV Brasil no bairro de Campo Grande, Rio de Janeiro, e melhoraria do sinal das antenas de transmissão da Serra do Mendanha. A TV Brasil tem um sinal fraco aqui na Zona Oeste do Rio. Por favor, melhorem o sinal da TV no Rio de Janeiro.”

Resposta

“A Coordenação de Engenharia de Radiodifusão - EBC/RJ informa que a Empresa Brasil de Comunicação está em processo de melhoria do sinal de cobertura da TV Brasil na cidade do Rio de Janeiro, com a instalação de novos equipamentos de transmissão. Caso tenha sido feita a alteração ou inclusão de algum aparelho receptor, é recomendada a checagem da antena e suas conexões, além de uma nova sintonia dos canais. Vale lembrar que a escolha da antena e sua correta instalação são partes da condição de recepção do sinal. E a distância entre a residência e o nosso transmissor, associada à topografia e entorno da residência (onde podem existir obstruções), também influenciam no resultado final. Assim sendo, sugerimos a verificação do posicionamento da antena e da condição dos cabos e conexões. Em alguns locais pode ser necessária a utilização de uma antena externa. Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras ... (Foram informadas ao demandante todas as opções de acesso aos conteúdos da TV Brasil nas várias plataformas, tal como descrito em mensagem anterior) ... Continue acompanhando a TV Brasil.”

Mapeamento das Contribuições

Sinal/sintonização (27,63%), conteúdo de entretenimento (24,56%), grade de programação (13,60%) e conteúdo esportivo (12,72%) foram os assuntos com o maior número de contribuições no período analisado por este documento.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Sinal/sintonização	63
Conteúdo de entretenimento	56
Grade de programação	31
Conteúdo esportivo	29
Marketing, negócios e serviços	25
Conteúdo jornalístico	11
Conteúdo infantil	6
Outros conteúdos	4
Programação especial	2
Comunicação institucional	1
Total	228

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	60
Sinal aberto	7
Oferta de conteúdo/serviço	24
Retransmissora	20
Participação em programa	17
Disponibilização de conteúdo	12
Horário	11
Reprise	11
Acervo	9
Retransmissão	6
Licenciamento	5
Expansão de cobertura	4
Pauta	3
Recurso de acessibilidade	2
Sinal de satélite	2
Portal	2
Visitação/contato	2
Sinal por assinatura	1
TOTAL	228

▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil Play

Ao longo dos meses de janeiro e fevereiro de 2021, o serviço oferecido em formato *On Demand* foi objeto de 34 demandas, resultando em um aumento de 580% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas apenas cinco manifestações.

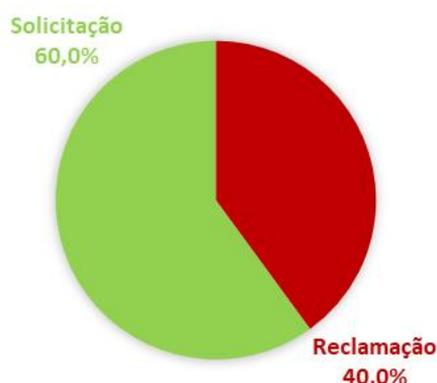
Na comparação com 2020, destaque para a redução das reclamações. No primeiro bimestre do ano passado, elas representavam 40% do conjunto de demandas e, neste início de 2021, o percentual das queixas caiu para 8,8% do total. Já as solicitações aumentaram sua participação no cômputo geral em 16,5 pontos percentuais, saindo de 60% para 76,5% do total.

O aumento nas mensagens indica maior procura pela funcionalidade. Entretanto, é importante ressaltar que, tanto em 2020 quanto em 2021, elogios não foram registrados nos períodos analisados.

Veja os dados em tabelas e gráficos abaixo:

Janeiro e fevereiro 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	0
Reclamação	2
Solicitação	3
Sugestão	0
Total	5



Janeiro e fevereiro 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	0
Reclamação	3
Solicitação	26
Sugestão	5
Total	34



Solicitação

A maior parte das solicitações dos usuários do **TV Brasil Play** é para que o conteúdo do aplicativo possa ser espelhado em Smart TVs, ou seja, o público quer assistir, na tela da televisão, as atrações da emissora disponíveis no app.

Processo nº 00112.000481/2021-29

“Não consigo transmitir do aplicativo para a TV pelo AirPlay. É assim mesmo?”

Processo nº 00112.000236/2021-11

“Gostei do aplicativo. Só não consegui transferir a imagem para minha TV. Tem como?”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) informa que o aplicativo TV Brasil Play encontra-se em fase beta. Ou seja, uma série de ajustes ainda será feita para aprimorar as funcionalidades do app. No momento, infelizmente, não é possível transmitir (projetar) o conteúdo do celular para a TV, mas é possível assistir à programação pelo computador ou pela sua Smart TV acessando o link <https://play.ebc.com.br>. Informamos ainda que sua sugestão foi registrada para desenvolvimentos futuros do aplicativo.”

Processo nº 00112.000262/2021-40

“Instalei o aplicativo no aparelho TV Box, mas só consigo assistir programação ao vivo. Com episódios já gravados, por exemplo de Charles Dickens, não é possível!”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas da Empresa Brasil de Comunicação informa que o aplicativo TV Brasil Play ainda precisa se tornar totalmente compatível com o sistema Android para TV. No momento o nosso app não irá funcionar completamente em seu TV Box. Nossa equipe técnica fará a análise da questão e o desenvolvimento do sistema para tornar o nosso app compatível com os vários sistemas de TV Box.”

Sugestão

Os pedidos de “espelhamento do conteúdo” enviados à **Ouvidoria** como solicitações também chegaram como sugestões de aprimoramento do aplicativo.

Processo nº 00112.000424/2021-40

“Gosto da programação da TV Brasil e gostei da TV Brasil Play. Mas, haveria a possibilidade de lhe acrescentar a função de espelhamento para TV?”

Processo nº 00112.000433/2021-31

“Não é possível sincronizar por Chromecast do celular para a TV?”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas informa que o aplicativo TV Brasil Play encontra-se em fase beta (teste). Ou seja, uma série de ajustes ainda será feita para aprimorar as funcionalidades do app. No momento, não é possível transmitir o conteúdo do celular para a TV, mas sua sugestão foi registrada para desenvolvimentos futuros.”

Outra mensagem recebida no período analisado foi de uma mãe que indicava problemas no acesso do conteúdo.

Processo nº 00112.000410/2021-26

“Minha filha assiste assiduamente à série ‘A Ratinha e o Urso’ pelo aplicativo TV Brasil Play e gostaria de ajudar informando que o episódio ‘A rata de neve’ está incompleto. O vídeo encerra abruptamente em ± 5 minutos, enquanto os episódios completos encerram em ± 12 minutos. E o episódio ‘O aniversário de Celestine’ não tem sido exibido.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) pede desculpas. O episódio ‘A rata de neve’ estava com problemas e foi substituído. Agora você já pode conferir o conteúdo na íntegra. Por questões contratuais de licenciamento, os episódios da série ‘A Ratinha e o Urso’ só podem permanecer publicados nas plataformas digitais da EBC (como no aplicativo TV Brasil Play) por sete dias após a veiculação televisiva. A última vez que o episódio ‘O aniversário de Celestine’ foi exibido na TV foi no dia 11/01/2021, por isso ele não está disponível no TV Brasil Play. Assim que o episódio entrar no ar, ele automaticamente será inserido também no aplicativo. A boa notícia é que ele deve voltar à grade da TV Brasil em breve.”

Reclamação

E entre as reclamações, pedidos por conteúdos específicos no aplicativo. Importante explicar que muitas queixas de não exibição de conteúdos no aplicativo não podem ser atendidas em razão de limitações impostas por contratos de licenciamento que só permitem a transmissão dos conteúdos em TV aberta ou apenas por tempo limitado no **TV Brasil Play**.

Processo nº 00112.000053/2021-04

“Baixei o aplicativo para assistir os Contos de Charles Dickens e não há nada lá.”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência da TV Brasil Digital pede desculpas pela demora na publicação da série Contos de Charles Dickens e informa que o aplicativo TV Brasil Play apresentou problemas técnicos no processamento dos vídeos e isso já está sendo corrigido. Os episódios da série que foram ao ar na TV Brasil já estão disponíveis no app (<https://play.ebc.com.br/programas/180/contos-de-charles-dickens>) e ficarão no ar por sete dias após a veiculação televisiva.”

Mapeamento das Contribuições

Qualidade do conteúdo/serviço foi responsável por 44,12% das manifestações. Em seguida, disponibilização do conteúdo teve 41,18% das mensagens. Oferta do conteúdo/serviço recebeu 14,71% das demandas.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	15
Disponibilização de conteúdo	14
Oferta de conteúdo/serviço	5
Total	34

▶ Contribuições do cidadão

Gestão EBC

No período de janeiro e fevereiro de 2021, a **Ouvidoria** recebeu 32 contribuições com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. No comparativo com o mesmo bimestre do ano anterior, quando foram registradas 41 manifestações, houve queda de 22% no número de demandas.

Solicitações mantêm o primeiro lugar no ranking das manifestações, ampliando sua fatia no conjunto das demandas do público da **EBC** à gestão da empresa. No ano passado, as solicitações representavam 75,6% do total de demandas e, no primeiro bimestre deste ano somam 90,6% do total.

A análise dos números mostra que elogios e reclamações caíram basicamente à metade do registrado no primeiro bimestre de 2020, seja do ponto de vista numérico, seja no comparativo dos percentuais de participação destes dois tipos de demanda no total de manifestações.

Confira o detalhamento e o comparativo entre números registrados em 2020 e 2021 nas tabelas e gráficos abaixo.

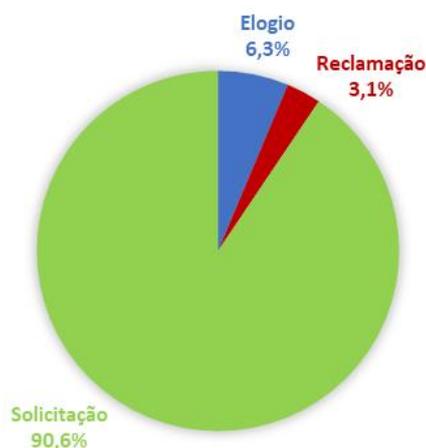
Janeiro e fevereiro 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	5
Reclamação	3
Solicitação	31
Sugestão	2
Total	41



Janeiro e fevereiro 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	2
Reclamação	1
Solicitação	29
Sugestão	0
Total	32



Reclamação

Houve redução de 67% nas reclamações, no comparativo com o mesmo período de 2020. Apenas uma queixa foi registrada para a gestão neste primeiro bimestre, e três no ano anterior.

Processo nº 00112.000412/2021-15

Diretor de uma rádio em Minas Gerais, por telefone, reclama que desde quarta-feira, 10/02/2021, não consegue baixar os arquivos do programa *A Voz do Brasil*. Afirma que no dia 09/02/2021, tentou às 20h15, mas o link não funcionou. Passou a funcionar às 21h10. Ainda segundo ele, não foi a primeira vez que este fato ocorreu.

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), por telefone, respondeu ao cidadão que agradece a manifestação e que sobre a demanda, a Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas informa que nas versões mais recentes dos navegadores, principalmente o Google Chrome, não é possível baixar recursos das páginas que não estejam sob conexão segura (protocolo HTTPS). Ou seja, a página do site Rede Nacional de Rádio é fornecida sob o protocolo seguro, mas os arquivos de áudio de A Voz do Brasil para download não são. Por esse motivo, o navegador pode bloquear a ação.

O que pode ser feito, enquanto o problema não é solucionado em definitivo, é clicar com o botão direito do mouse no link de download e pedir para abrir o link em uma nova guia. Outra alternativa é utilizar o navegador Firefox.

A equipe de tecnologia da EBC providenciará a correção o mais breve possível para sanar o problema.

Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela EBC e seus veículos. Estamos sempre à disposição.”

Elogio

No primeiro bimestre de 2021, os elogios encaminhados à gestão da **EBC** tiveram queda de 60% em relação ao ano anterior. Foram dois em 2021, e cinco em 2020. As duas mensagens deste ano expressam a satisfação com o atendimento recebido.

Processo nº 00112.000373/2021-56

“Muito bom o atendimento.”

Processo nº 00112.000083/2021-11

“Muito bom. Parabéns! Deus abençoe a todos.”

Resposta aos dois elogios registrados acima

“Informamos que sua mensagem foi enviada à direção da EBC para conhecimento e apreciação. Agradecemos o contato e continue prestigiando nossos veículos de comunicação! Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela EBC e seus veículos. Estamos sempre à disposição.”

Solicitação

Apesar de ter havido redução de 6% nas solicitações do público ao longo do primeiro bimestre do ano, quando comparado ao mesmo período de 2020, este tipo de manifestação mantém-se como a principal razão que leva o cidadão a se comunicar com a **EBC**, representando 90% do conjunto de mensagens. Ao todo, foram 29 solicitações no primeiro bimestre.

Do total de solicitações recebidas no período, 66% (19) foram direcionadas à área de marketing, negócios e serviços, e 34% (10) ao administrativo. O programa *A Voz do Brasil* foi alvo de cinco demandas de cidadão, e interessados em licenciar conteúdos produzidos pela **EBC** e firmar parcerias com a empresa enviaram seis manifestações à **Ouvidoria**.

Abaixo registramos algumas mensagens direcionadas à área de marketing, negócios e serviços e em seguida as relativas ao administrativo.

Processo nº 00112.000185/2021-28

“Gostaria de ouvir A Voz do Brasil sem depender de rádio. Acho difícil. Tem como acessar pela internet usando algum aplicativo?”

Resposta

“Sobre sua demanda a Coordenação de Rádio-Satélite informa que você pode baixar e ouvir diariamente A Voz do Brasil completa pelo link <https://redenacionalderadio.com.br/programas/a-voz-do-brasil-download> Também é possível ouvir ao vivo no [site das Rádios EBC](#), ou ainda ao vivo pelo aplicativo Rádios EBC, disponível para os sistemas operacionais Android e iOS. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria, e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela Empresa Brasil de Comunicação e seus veículos. Estamos sempre à disposição.”

Processo nº 00112.000149/2021-64

“Tenho algumas dúvidas: Qual a política de direitos autorais dos conteúdos produzidos pelas emissoras de rádio e TV da EBC? É preciso algum tipo de autorização para retransmissão, divulgação, uso comercial (sem modificação) dos conteúdos em meios como rádio, TV, internet, webTVs, etc? Caracterizam-se como domínio público todos os conteúdos produzidos e divulgados pelas emissoras da EBC? Além disso, se vocês souberem me informar, gostaria de saber se as políticas de direitos autorais da EBC também se estendem para canais fora do escopo da mesma, como a TV Justiça, TV Senado, além de canais estatais na esfera estadual e municipal.”

Resposta

“Sobre sua demanda, segue abaixo a resposta formulada pela Coordenação de Licenciamento:

- Qual a política de direitos autorais dos conteúdos produzidos pelas emissoras de rádio e TV da EBC?

O licenciamento dos conteúdos EBC varia de acordo com o tipo de uso que será dado aos conteúdos requeridos. Para darmos uma resposta mais precisa, é necessário entendermos seu projeto. Caso haja interesse em obter mais informações, você pode enviar um e-mail para licenciamento@ebc.com.br.

- É preciso algum tipo de autorização para retransmissão, divulgação, uso comercial (sem modificação) dos conteúdos em meios como rádio, TV, internet, webTVs, etc?

Sim. É necessário firmamos um Termo de Licenciamento.

- Caracterizam-se como domínio público todos os conteúdos produzidos e divulgados pelas emissoras da EBC? Além disso, se vocês souberem me informar, gostaria de saber se as políticas de direitos autorais da EBC também se estendem para canais fora do escopo da mesma, como a TV Justiça, TV Senado, além de canais estatais na esfera estadual e municipal.”

Não. Conforme resposta do primeiro item, é necessário avaliarmos o uso que será dado ao conteúdo EBC.”

Processo nº 00112.000219/2021-84

“Inclusão de e-mails na lista para recebimento das convocações de rede nacional. Solicitamos que incluam/cadastrem os e-mails abaixo na lista de destinatários para recebimento de comunicados de rede nacional obrigatórias para que nossa Rede de Rádio e Televisão seja cientificada das convoca-

ções de rede nacional, com a finalidade de se programar e não ser pega de surpresa ou não correr o risco de não ter ciência em tempo hábil para a retransmissão. Desde já, agradecemos e aguardamos retorno confirmando a inclusão. [e-mails].”

Resposta

“A Coordenação de Programação de TV e a Coordenação de Rádio-Satélite informam que os e-mails vinculados ao seu sistema (rádios e TVs) foram incluídos na lista de destinatários para recebimento de comunicados de redes nacionais obrigatórias. Caso novas inclusões e/ou alterações sejam necessárias, o contato direto pode ser feito pelo telefone (61) 3799.5756. Continuamos à disposição.”

Chama a atenção o fato de que as 10 demandas relativas ao administrativo dizem respeito à gestão de pessoas. Foram nove cidadãos demonstrando o desejo de trabalhar na **EBC** e um solicitando comprovação de vínculo com a empresa para apresentar ao INSS e comprovar tempo de trabalho para aposentadoria.

Processo nº 00112.000440/2021-32

“Sou estudante de jornalismo e atuo como freelancer. Crio artes e textos para mídias digitais. Também faço a diagramação de revistas e e-books. Procuo um estágio para desenvolver aquilo que já faço.”

Processo nº 00112.000498/2021-86

“Gostaria de informações para envio de currículo para oportunidade de estágio.”

Processo nº 00112.000331/2021-15

“Envio de currículo para vaga de estágio.”

Processo nº 00112.000320/2021-35

“Segue currículo para estágio em área de comunicação Social - Jornalismo”

Resposta às solicitações de estágio registradas acima

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e o interesse em estagiar na empresa. Sobre sua mensagem, a Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que o ingresso no Programa de Estágio da EBC se dá por meio de Processo Seletivo realizado em parceria com o agente de integração de estágio. No momento, não existe nenhum processo seletivo em aberto. A seleção de estagiários ocorre de acordo com a necessidade da Empresa. O estudante interessado poderá se cadastrar no portal www.superestagios.com.br, nosso atual agente de integração, e acompanhar a abertura de novas seleções. No portal da EBC - <https://www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/estagios> -, há mais informações sobre o programa de estágio da EBC.”

Processo nº 00112.000340/2021-14

“Jornalista e ouvinte de A Voz do Brasil oferece os seus serviços profissionais para apresentar o referido programa. Pergunta como fazer para enviar um currículo.”

Processo nº 00112.000346/2021-83

“Procuo uma oportunidade de trabalho na área de comunicação, tenho uma vasta experiência. Já atuei como assistente de maquinaria, cenografia, contrarregra, direção de arte e assistente de produção.”

Processo nº 00112.000186/2021-72

“Estou me candidatando a uma vaga na empresa. Sou redator e escrevo para portal. Estou enviando também o currículo (em anexo).”

Processo nº 00112.000181/2021-40

“Sou locutor profissional e gostaria de apresentar-lhes o meu currículo. São 35 anos de experiência no rádio e 25 de TV.”

Processo nº 00112.000314/2021-88

“Tenho 28 anos e sou argentina, formada pela Universidade Nacional de Córdoba, Argentina, e atriz em teatro musical. Trabalhei em Canasvieiras na temporada passada com turismo e gastronomia, e agora estou voltando para fazer meus primeiros trabalhos profissionais na arte. Currículo anexo.”

Resposta aos processos registrados acima

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação. Sobre seu questionamento, a Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas agradece o interesse e informa que o ingresso ao quadro efetivo de pessoal da EBC somente será possível mediante a realização de prévio concurso público. A entrega de currículo se dará pelos aprovados no concurso, em momento oportuno, mediante convocação. Porém, 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. Estamos sempre à disposição.”

Solicitação de comprovação de tempo de serviço na antiga Radiobrás para apresentar ao INSS no processo de aposentadoria.

Processo nº 00112.000117/2021-69

“Tempo de serviço. Por favor, preciso de uma confirmação de que trabalhei na empresa no período de 01/04/1977 a 17/09/1978. Encaminho documentos anexos: cópia do CPF, da identidade funcional, do número da minha carteira de trabalho perdida, de quando estava assinada na empresa e o número da minha inscrição profissional no Ministério do Trabalho.”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação. Sobre sua demanda, a Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas encaminha anexa a documentação referente ao período de atividade exercida conforme solicitado. Em anexo encontram-se os seguintes documentos: Memorando de admissão; Declaração de vínculo; Contrato de trabalho; Rescisão de contrato de trabalho e Portaria de rescisão. Os documentos demonstram o período comprovado de vínculo, de 01/04/1977 à 09/05/1979, junto a Empresa Brasileira de Radiodifusão.”

Mapeamento das Contribuições

Nos meses de janeiro e fevereiro de 2021, a gestão da **EBC** foi alvo de 7% da soma das contribuições feitas pelo público dos veículos e por usuários dos serviços da empresa. Deste total, 69% foram relacionados a marketing, negócios e serviços e 31%, à área administrativa.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	22
Administrativo	10
Total	32

Neste bimestre, das demandas relacionadas à gestão EBC, os três subassuntos mais demandados foram: gestão de pessoas, com 31% das manifestações, seguido da Voz do Brasil, que recebeu 16%. Na sequência, oferta de conteúdo/serviço recebeu 12,50% das mensagens.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Gestão de pessoas	10
A Voz do Brasil	5
Oferta de conteúdo/serviço	4
Parcerias	3
Licenciamento	3
Mailing	3
Publicidade Legal	2
Qualidade do conteúdo/serviço	2
Total	32



