

RELATÓRIO BIMESTRAL DA OUVIDORIA

Maio-Junho/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

Performance da Ouvidoria

EBC coordena comunicação da Rede Nacional de Ouvidorias e atua em maratona em defesa do cidadão.....	4
Cidadão posiciona EBC no 3° lugar em elogios à Administração Pública Federal.....	6
Ouvidoria oferta Pesquisa de Satisfação e público responde.....	9

Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento.....	15
Plataformas Web.....	19
Agência Brasil.....	19
Portal EBC.....	29
Rádios EBC.....	31
TV Brasil.....	47
TV Brasil Play.....	61
Gestão EBC.....	66



► Performance da Ouvidoria

EBC coordena comunicação da Rede Nacional de Ouvidorias e atua em maratona em defesa do cidadão

Junho foi o mês de disseminar entre a população o poder transformador que cada cidadão tem de melhorar os serviços públicos prestados em sua cidade. Foram 30 dias de atividades com o propósito de divulgar a importância do uso das ouvidorias como canais de diálogo com o poder público e espaço de participação social. Por iniciativa da Controladoria-Geral da União (CGU) e coordenação da **Ouvidoria da EBC**, a Maratona em Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos mobilizou mais de duas mil ouvidorias da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal, marcando o aniversário de quatro anos da Lei 13.460/2017 - o Código de Defesa do Usuários de Serviços Públicos.



Da mesma forma que, na esfera privada, o Código de Defesa do Consumidor garante os direitos do cidadão na relação de compra e venda, o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos cumpre este papel de protegê-lo em sua relação com a Administração Pública, assegurando-lhe o pleno exercício da cidadania. As Ouvidorias do setor público recebem reclamações, sugestões, elogios e denúncias de eventuais irregularidades e má prestação de serviços por agentes públicos.

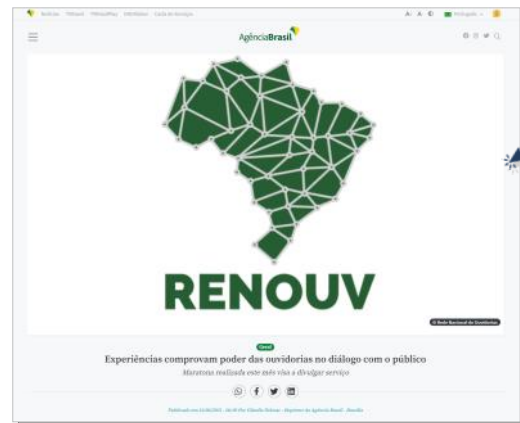
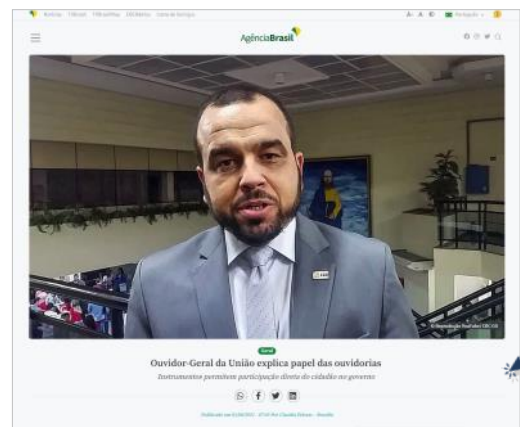
Como contribuição do Poder Legislativo, foi apresentado projeto de lei propondo a criação do Dia Nacional em Defesa do Usuário de Serviços Públicos, numa advertência aos brasileiros de que é preciso estar sempre atento à qualidade dos serviços prestados pela Administração Pública. As manifestações do cidadão, sejam críticas, sugestões ou elogios, contribuem para a melhora dos serviços ofertados pelo Poder Público.

Para que este recado pudesse alcançar populações de áreas remotas do País, a participação da **EBC** na maratona foi tema do programa *Momento da Ouvidoria*, veiculado nas emissoras das marcas **MEC** e **Nacional**, incentivando o público dos nossos veículos a continuar enviando sua opinião sobre os conteúdos disponibilizados pela **Agência Brasil, Rádios** e **TV Brasil**.

Confira aqui a participação da EBC na Maratona Maio



Junho

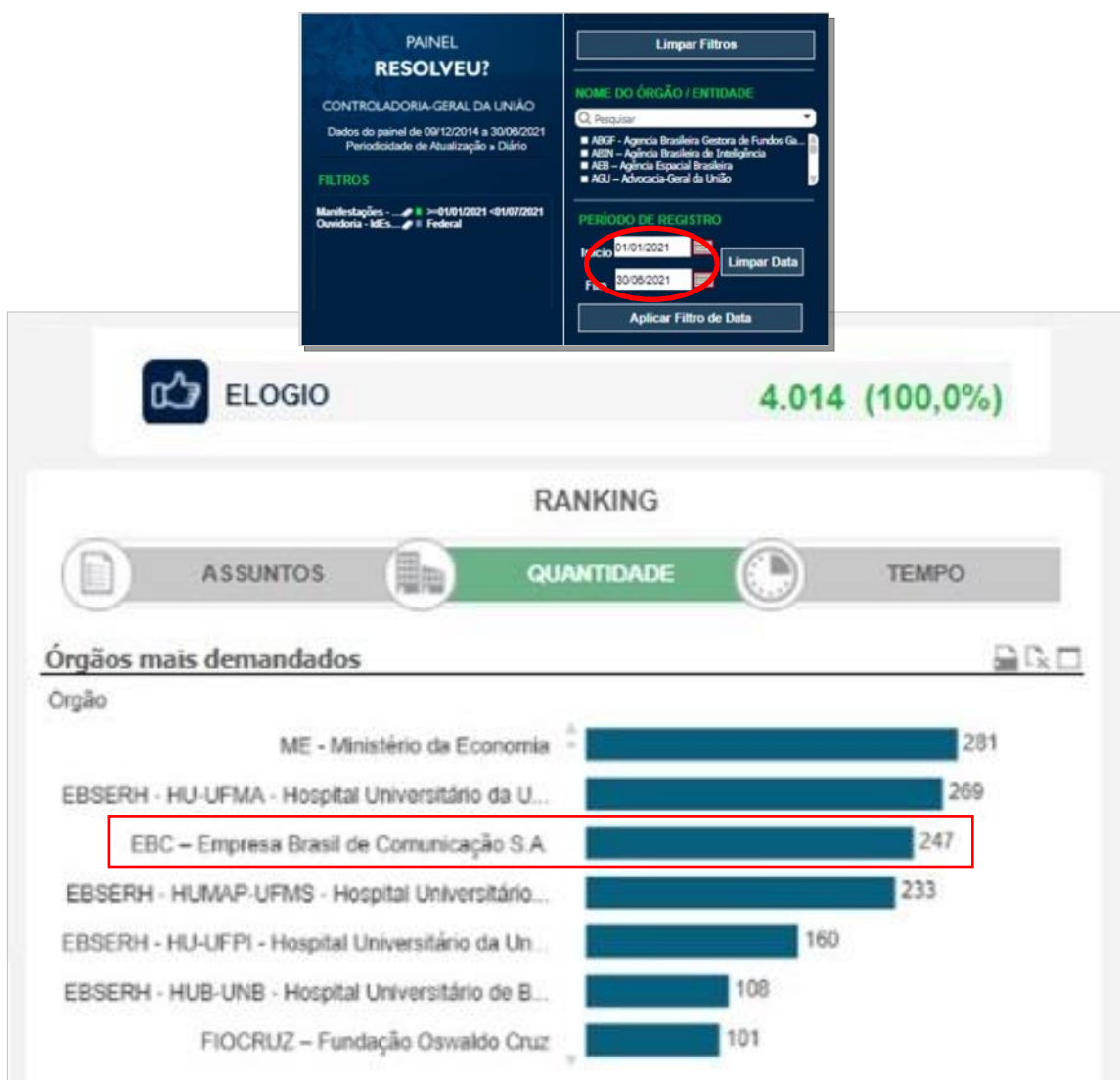


Cidadão posiciona EBC no 3º lugar em elogios à Administração Pública Federal



A **EBC** fechou o primeiro semestre de 2021 na terceira posição em elogios no ranking de Ouvidorias da Administração Pública Federal, tal como registrou o Painel Resolveu? do sistema Fala.BR, coordenado pela Controladoria-Geral da União (CGU). Ao longo dos primeiros seis meses deste ano o conjunto da Administração Pública Federal recebeu 4.014 elogios. O campeão em mensagens elogiosas do cidadão neste primeiro semestre é o Ministério da Economia e o segundo, o Hospital Universitário da Universidade Federal do Maranhão.

Ranking de Elogios registrados em Ouvidorias da Administração Pública Federal



Fonte: Painel Resolveu? - 30/06/2021

Manifestações ao conjunto da Administração Pública Federal - 1º semestre/2021

O resultado é muito positivo para a **EBC** porque a empresa é a 26ª colocada em quantidade de manifestações e a terceira em elogios. Em quantidade de demandas, a ouvidoria campeã é a do Ministério da Cidadania, com 106.423 mensagens recebidas neste primeiro semestre de 2021, e o Ministério da Economia vem na segunda posição, com 80.486 manifestações. Já em reclamações, a **EBC** ocupa a 37ª colocação.



Fonte: Painel Resolveu? - 30/06/2021

Manifestações à EBC - 1º semestre/2021



Fonte: Painel Resolveu? - 30/06/2021

Para melhor situar a empresa neste pódio de ouvidorias, é fundamental analisar não apenas os números secos, mas sobretudo os percentuais de cada tipo de manifestação em relação ao conjunto. Enquanto no Ministério da Economia os 281 elogios em seis meses representam 0,4% do total de mensagens recebidas, na **EBC** as 247 mensagens elogiosas somam 15,1% do total. Ao mesmo tempo, as reclamações direcionadas à **EBC** - 245 ao todo - representam exatos 15% de todas as demandas, ao passo que, no Ministério da Economia, a fatia das queixas de cidadão - 33.889 no semestre - corresponde a 42,4% do conjunto de manifestações, tal como revela o Painel Resolveu?, tendo este semestre como filtro de data.

Entre o público da **EBC** que se dispôs a responder à pesquisa do Fala.BR, apenas 12% dos consultados disseram que sua demanda não foi resolvida. Já no conjunto da Administração Federal, este percentual sobe para 52%. No quesito tempo de resposta, o prazo médio da **EBC** no período analisado é de 5,9 dias, e tudo foi respondido pela **Ouvidoria** rigorosamente dentro dos prazos legais. Já no setor público federal, o tempo médio de resposta é de 10,7 dias, e quase 40 mil demandas (1% do total) estão com respostas em atraso, em descumprimento ao prazo estabelecido em lei.



Fonte: Painel Resolveu? - 30/06/2021

O público reconhece a agilidade e a boa qualidade do atendimento da **Ouvidoria** em parceria com as diversas áreas da **EBC** e, não raro, registra sua satisfação com mensagens elogiosas ao trabalho da empresa.



Processo nº 00112.001947/2021-11

“A Ouvidoria foi rápida na resposta à minha sugestão de programação musical do artista Plínio Oliveira, compositor, cantor, arranjador e maestro de Curitiba. Enviei o e-mail e, na mesma data, me deram prazo para atendimento. Fiquei encantada com a rapidez na resposta.”

Ouvidoria oferta Pesquisa de Satisfação e público responde

A **Ouvidoria** já tabulou e analisou os primeiros resultados da pesquisa de satisfação do público da **EBC** em relação aos serviços ofertados pela empresa. Com a disponibilização da pesquisa, esta **Ouvidoria** cumpre determinação dos órgãos de controle e atende aos dispositivos legais, como a Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre a instituição da Carta de Serviços ao Usuário e a avaliação continuada desses serviços.

Também está atendido o disposto no Decreto nº 9.094 do mesmo ano, que regulamenta dispositivos desta lei e determina, no capítulo dedicado à avaliação e melhoria dos serviços públicos, a aplicação da pesquisa de satisfação do usuário e a divulgação dos resultados.

Observando as respostas do público da **EBC**, pode-se concluir que todos os serviços ofertados pela empresa são bem-avaliados pela maioria dos que responderam à pesquisa. Chama a atenção o desconhecimento pelo público da própria **EBC** sobre a prestação de serviços de relevância para o cidadão, como as Ondas Curtas das Rádios **Nacional da Amazônia** e do **Alto Solimões**. Embora dirigidas a um público específico, ambas as rádios são essenciais pela singularidade de alcançar áreas isoladas e comunidades indígenas e ribeirinhas, que têm nestas duas emissoras suas únicas fontes de informação. Mas 31,5% dos que responderam à pesquisa da **Ouvidoria** não sabiam da existência deste serviço.

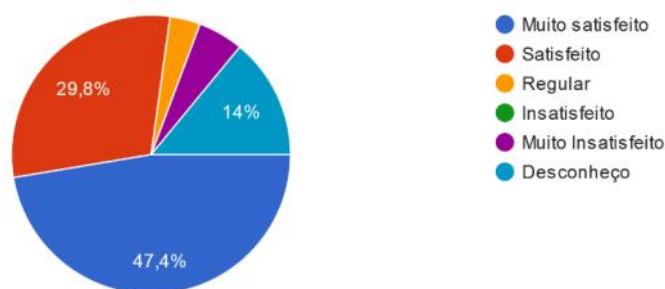
A pesquisa também revela o desconhecimento em torno do aplicativo **TV Brasil Play**. Em se tratando do público da **EBC** e do alto conhecimento que estes têm da **TV Brasil**, surpreende o fato de 21,8% dos que responderam à Pesquisa de Satisfação afirmarem não conhecer o aplicativo.

Este dado sugere a necessidade de uma campanha da **EBC** para popularizar este serviço que facilita e amplia o acesso a conteúdos da **TV Brasil**, ajudando a fidelizar o público da emissora.



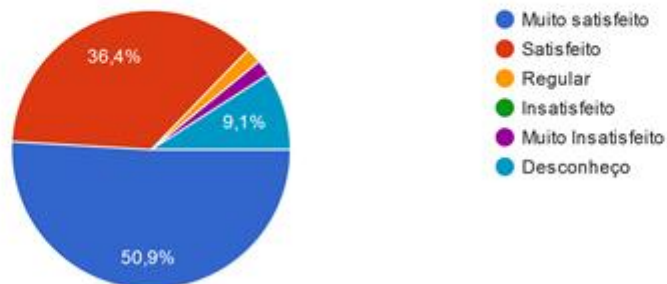
Dê sua opinião sobre o aplicativo gratuito das Rádios EBC (MEC AM e FM, e Nacional AM, FM, da Amazônia e do Alto Solimões):

57 respostas



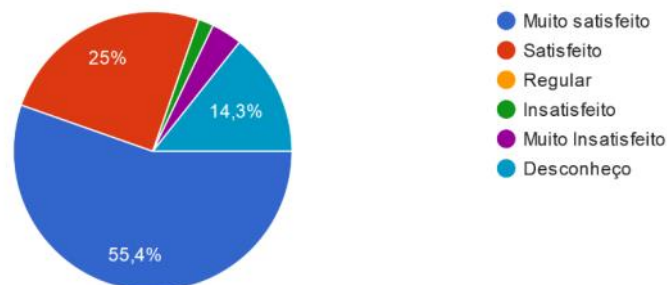
Dê sua opinião sobre os conteúdos informativos e culturais com tradução em Libras (Língua Brasileira de Sinais) ofertados pela TV Brasil em canal aberto:

55 respostas



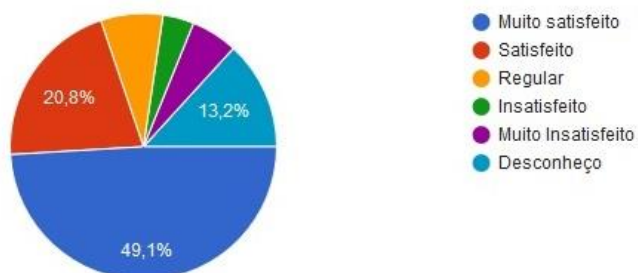
Como você avalia a oferta gratuita, a rádios do interior do País, de conteúdos noticiosos em áudio via satélite ou no Portal da Rede Nacional de Rádio (RNR)?

56 respostas



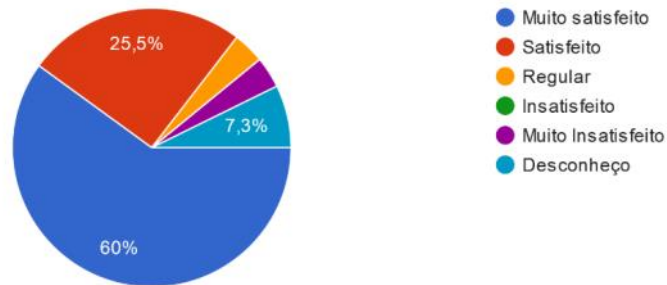
Como você avalia a oferta do serviço de alertas de monitoramento de mídia, em tempo real, à Presidência da República?

53 respostas



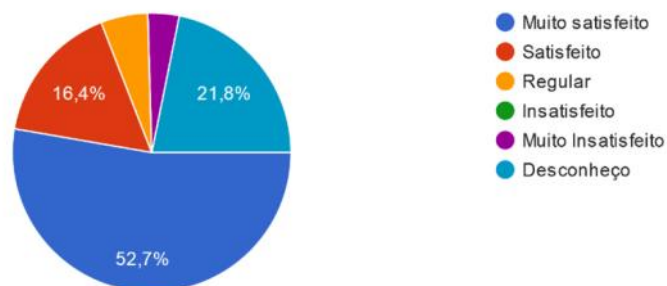
Dê sua opinião sobre o serviço gratuito da Agência Brasil de notícias em tempo real e com tradução em Libras (VLibras Agência Brasil):

55 respostas



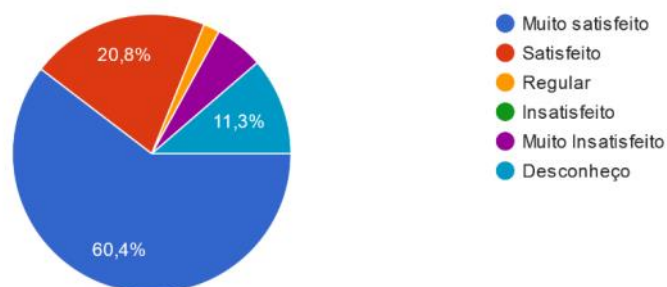
Dê sua opinião sobre o aplicativo TV Brasil Play:

55 respostas



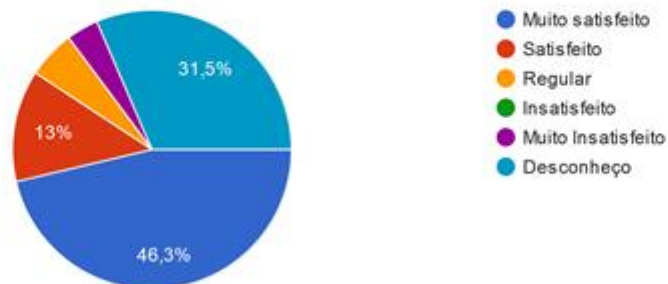
Dê sua opinião sobre as Rádios EBC (MEC AM e FM, Nacional AM e FM, Nacional da Amazônia - única emissora que atinge áreas isoladas e ribeirinhas do Brasil):

53 respostas



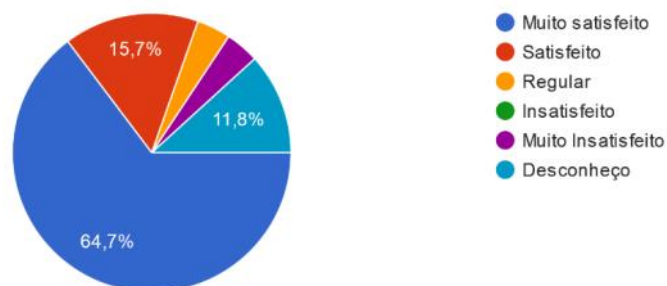
Avalie os serviços das Rádios EBC em Ondas Curtas (Nacional da Amazônia e do Alto Solimões), únicas emissoras que manterão suas transmissões...o em caso de colapso da comunicação no Brasil:

54 respostas



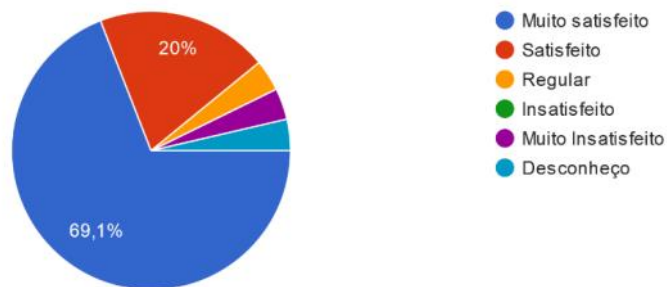
Opine sobre a oferta gratuita, pela Agência Brasil, de material fotojornalístico nacional e internacional por ela produzido:

51 respostas



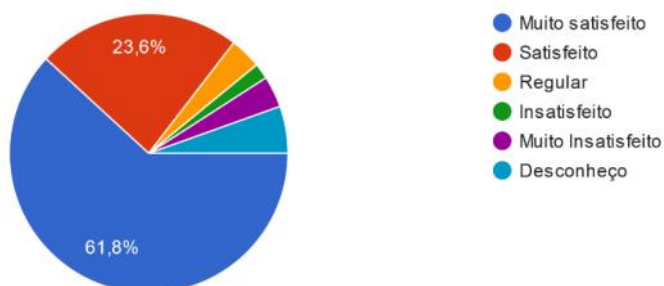
Dê sua opinião sobre a Agência Brasil, única que disponibiliza notícias em tempo real, de forma gratuita e ilimitada, ao cidadão e à mídia nacional e internacional:

55 respostas



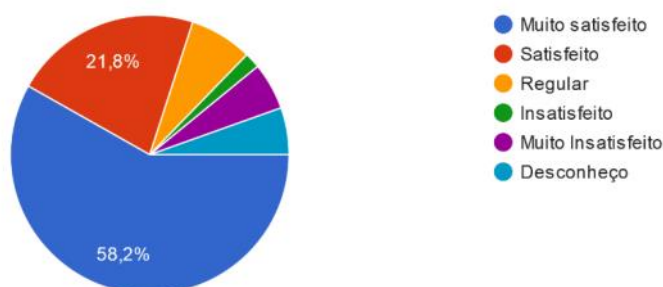
Avalie o serviço da EBC de dar publicidade aos atos oficiais do Poder Executivo Federal de interesse do cidadão:

55 respostas



Opine sobre o serviço da EBC de solicitar Rede Nacional de Rádio e TV para a transmissão de pronunciamentos oficiais dos chefes dos três Poderes:

55 respostas



Deixe aqui seu comentário, sugestão e/ou opinião sobre os Serviços da EBC:

- ▶ “Gosto demais da programação e dos profissionais das Rádios MEC e Nacional.”
- ▶ “Excelente a programação da Rádio MEC FM do Rio de Janeiro.”
- ▶ “Estou muito satisfeito com a qualidade da programação exibida pela TV Brasil.”
- ▶ “Gratidão pela rádio web em Recife. Parabéns a todos da Rede Nacional de Rádios pelos conteúdos e seus produtos!”
- ▶ “Sugiro ampliar e agilizar a divulgação de atos oficiais do governo.”
- ▶ “Registrem nossa História e nossa Cultura para a posteridade da História e Cultura Universal.”
- ▶ “A programação está cada vez melhor. Com os excelentes conteúdos e a nova organização da grade horária, ficou bem mais interessante.”
- ▶ “O jornalismo poderia se tornar mais interativo, tal qual os programas esportivos.”

- ▶ “Melhorem o tráfego de dados, a qualidade das imagens e áudios, além de melhorarem o design e o marketing.”
- ▶ “Os programas exibidos pela TV Brasil são de ótima qualidade.”
- ▶ “Deixem de ser um canal de informações exclusivas e tendenciosas do governo federal, e voltem a ser independentes como eram antes. Essa é a minha opinião.”
- ▶ “A Ouvidoria foi rápida na resposta à minha sugestão de programação musical do artista Plínio Oliveira, compositor, cantor, arranjador e maestro de Curitiba. Enviei e-mail em 08/04/2021 e, na mesma data, me deram prazo para atendimento. Fiquei encantada com a rapidez na resposta.”
- ▶ “Peço que conservem o sistema EBC, especialmente as rádios MEC AM e MEC FM, que são os únicos refúgios que tem aquele brasileiro que busca conhecer mais sobre história, música e informações relevantes para o progresso de sua comunidade social!”
- ▶ “Tem que rever o Brasil Visto de Cima. No episódio de Parati, o narrador ganhou para ficar calado. Maravilhas na tela e nada narrado, silêncio total.”
- ▶ “Gosto demais da programação. Muita cultura, conhecimento e respeito ao cidadão nos conteúdos envolvidos. Parabéns!”
- ▶ “A EBC é de um excelente trabalho. Espero que melhorem a transmissão da TV Brasil Web. Trava muito.”
- ▶ “Os serviços que vocês prestam é de grande valia para melhorar o conhecimento de todos os interessados.”
- ▶ “Não privatizem a EBC. A empresa é patrimônio do povo! #ficaEBC”
- ▶ “Todas as empresas de telecomunicações, deveriam ter o mesmo perfil da EBC. Gostaria de deixar um comunicado. Todas as programações da TV Brasil estão sofrendo interrupções. O sinal some por completo. Estou falando das programações das 20h às 23h. Dia 08/06, especificamente, estava pior.”
- ▶ “Os serviços prestados pela EBC são fundamentais para os cidadãos. A empresa leva informação de qualidade para telespectadores, ouvintes e leitores de todo o país.
- ▶ “Parabéns pelo trabalho isento e informativo.”
- ▶ “A TV Brasil virou febre aqui em casa. Porém, existe muita repetição de alguns conteúdos fazendo com que a sintonia no canal não seja em tempo integral.”
- ▶ “A comunicação pública está prevista na legislação. A EBC é patrimônio do Brasil. #ficaEBC”
- ▶ “O único problema é o sinal fraco na transmissão do sinal de TV e, muitas vezes, também o sinal de internet que também falha em todos os sistemas de internet que possui (Vivo, Tim, Claro e também pelo Wi-Fi). No mais, parabênz pelo excelente nível da programação.”



▶ Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento

A **Ouvidoria** recebeu 1.425 demandas ao longo dos meses de maio e junho de 2021, número que resultou em redução de 58,1% em relação ao total de contribuições contabilizado no mesmo período do ano anterior, quando foram registrados 3.404 atendimentos.

A queda na quantidade de demandas nestes dois meses analisados, frente ao mesmo recorte no calendário de 2020, segue lógica idêntica à verificada no bimestre anterior (março/abril). Tal como identificamos, o aumento inédito das demandas dirigidas pelo cidadão à **Ouvidoria da EBC** no ano passado deu-se em razão do impacto dos primeiros meses da nova pandemia sobre o público dos veículos. Tanto é assim que a grande parte das manifestações de maio e junho de 2020 foi classificada como “improcedente”, sobretudo por trazer questionamentos não em torno dos conteúdos jornalísticos disponibilizados, mas dos temas ali abordados, como o auxílio emergencial, formas de transmissão da doença e vacinas.

Passado mais de um ano desde o início da pandemia, o tema coronavírus já entrou na rotina do brasileiro. Natural, portanto, que as demandas sobre a covid-19 tenham sofrido drástica redução. O total das manifestações improcedentes registradas ao longo dos dois meses analisados por este relatório foi sete vezes menor do que a quantidade recepcionada no mesmo bimestre de 2020.

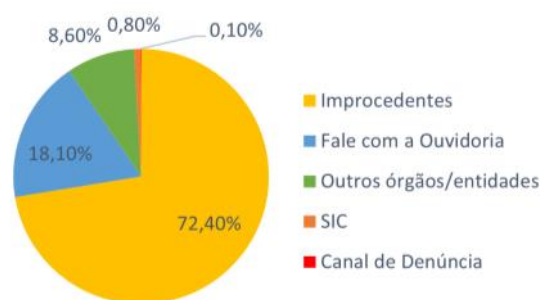
Demandas improcedentes relativas à pandemia

Durante maio e junho de 2021, foram realizados 275 atendimentos a demandas improcedentes relacionadas à pandemia. No comparativo com o mesmo bimestre do ano passado, quando foram registradas 1.938 demandas, a redução foi de 85,8%. Se em 2020 a fatia das improcedentes no conjunto de demandas alcançou 72,4% do total, agora soma bem menos: 45,96%.

Confira o detalhamento em tabelas e gráficos abaixo.

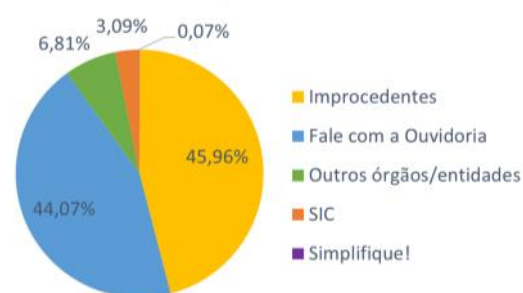
Maio e Junho 2020

Atendimento	Quantidade
Improcedentes	2.465
Fale com a Ouvidoria	615
Outros órgãos/entidades	294
SIC	27
Canal de Denúncia	3
Simplifique!	0
Total	3.404



Maio e Junho 2021

Atendimento	Quantidade
Improcedentes	655
Fale com a Ouvidoria	628
Outros órgãos/entidades	97
SIC	44
Canal de Denúncia	0
Simplifique!	1
Total	1.425



Fale com a Ouvidoria

Diferentemente do que ocorreu com as chamadas demandas improcedentes, o interesse do cidadão pelos serviços e conteúdos ofertados pela **EBC** manteve-se no mesmo patamar. Não houve redução na procura do público pela **Ouvidoria**, no que se refere a críticas, elogios, sugestões e solicitações dirigidas aos veículos e à gestão da empresa. Ao contrário, do ano passado para este ano houve significativo aumento no percentual representado por estas demandas do **Fale com a Ouvidoria** no total geral das manifestações do cidadão.

Em 2020, as manifestações direcionadas à gestão e aos **Veículos EBC** no bimestre em questão somaram 18% do conjunto de contribuições. Este ano, atingiram 44% do total.

Solicitações seguem como o tipo de manifestação majoritário: 45,4% do total no bimestre maio/junho de 2020 e mais da metade do geral (53,2%) agora.

Observa-se uma inversão nos percentuais relativos a elogios e reclamações de um ano para outro. Houve queda na quantidade de elogios: representavam 18,9% no ano passado e, em 2021, esta fatia encolheu para 16,4% do total. Já as reclamações do público, que em 2020 somavam 16,7% do conjunto de demandas, subiram dois pontos percentuais, alcançando 18,9% do total.

Tipo de Manifestação por Plataforma/Veículo - Maio/Junho 2021							
Veículo	Elogio	Reclamação	Reclamação - Tema	Solicitação	Sugestão	Total	%
TV	45	71	0	155	29	300	47,8%
Rádios EBC	30	19	0	90	17	156	24,8%
Agência Brasil	24	10	5	30	11	80	12,7%
TV Brasil Play	1	9	0	31	6	47	7,5%
Gestão EBC	2	6	0	26	0	34	5,4%
Radioagência Nacional	1	4	0	1	2	8	1,3%
Portal EBC	0	0	0	1	2	3	0,5%
Total	103	119	5	334	67	628	100%



Ranking dos Veículos EBC

No *ranking* dos **Veículos EBC**, a **TV Brasil** destaca-se como campeã no interesse do público, tendo sido alvo de 300 das 628 demandas recebidas no bimestre analisado (47,8% do total). O segundo lugar em quantidade de contribuições fica com as **Rádios EBC**, que reuniram um quarto das demandas. Já a **Agência Brasil**, que no mesmo período do ano anterior ficara em segundo lugar em manifestações do cidadão, tendo sido objeto de um terço das manifestações, agora caiu para ter-

ceira posição, reunindo apenas 12,7% das mensagens do público da EBC. Importante destacar que, no ano passado, os conteúdos jornalísticos da **Agência** sobre covid-19 geraram a grande maioria das demandas relacionadas ao tema abordado, dadas a curiosidade e a angústia do cidadão diante do desconhecimento e da gravidade da doença.

Na sequência, o quarto colocado em demandas do público é o aplicativo **TV Brasil Play**. Importante destacar que o interesse pelo app é crescente. Tanto que o número de demandas relacionadas ao **TV Brasil Play** duplicou de um ano para cá, saltando de 23 no ano passado, para 47 em 2021. A **Radio-agência Nacional** manteve inalterada sua pequena fatia correspondente a 1% do total de mensagens à **Ouvidoria**.

Em relação ao **Portal EBC**, o que se observa agora é o desinteresse do público. Se em maio e junho do ano passado 16 manifestações foram direcionadas ao portal, no mesmo período deste ano foram apenas 3, ou 0,5% do total.

Já o interesse do usuário dos serviços ofertados pela gestão da **EBC** teve ligeiro aumento numérico e na fatia de participação em relação ao conjunto das áreas. Foram 28 demandas no ano passado (4,6% do total de manifestações) e 34 neste bimestre, correspondentes a 5,4% do montante geral. As solicitações seguem reunindo a grande maioria das contribuições do cidadão (76,4%). A fatia das reclamações caiu pela metade, representando 17,6%, e o número de elogios manteve-se precisamente o mesmo no bimestre do ano passado e deste ano: dois apenas.

Performance dos Veículos EBC

A análise do desempenho de cada veículo na visão do cidadão que se dirige à **Ouvidoria** revela que a **TV Brasil** também é a campeã em elogios, com 43,7% das mensagens de apreço do público da **EBC**. Isto significa que, na opinião do telespectador, a TV melhorou sua performance em relação ao bimestre maio/junho de 2020, período em que foi alvo de menos de 24% do total de elogios à **EBC** e seus veículos.

Neste bimestre de 2021, a TV tirou o título de campeã em elogios da **Agência Brasil**, que no ano passado reunira 36,2% das mensagens de apreço e, agora, cai para a terceira posição no ranking, com pouco menos de um quarto do total de manifestações elogiosas. São as **Rádios EBC** que ocupam o segundo posto em satisfação do público, com 29,1% de todos os elogios registrados no período.

Também fica com a **TV Brasil** o primeiro lugar, disparado, em reclamações. Nestes dois meses a TV foi alvo de 60% de todas as críticas recebidas pela **Ouvidoria**. As **Rádios EBC** reuniram 16,8% das reclamações e a **Agência** ficou em terceiro lugar, com apenas 8,4% das críticas contabilizadas no bimestre. Na sequência, o **TV Brasil Play** somou 7,5% das críticas.

Tipo de Manifestação por Plataforma/Veículo - Maio/Junho 2020							
Veículo	Elogio	Reclamação	Reclamação - Tema	Solicitação	Sugestão	Total	%
TV	28	47	1	129	26	231	37,6%
Agência Brasil	42	26	40	68	23	199	32,4%
Rádios EBC	37	13	1	38	23	112	18,2%
Gestão EBC	2	12	0	13	1	28	4,6%
TV Brasil Play	3	3	0	15	2	23	3,7%
Portal EBC	4	2	0	10	0	16	2,5%
Radioagência Nacional	0	0	0	6	0	6	1,0%
Total	116	103	42	279	75	615	100%



Observações Relevantes

Processos referentes a demandas de cidadãos citados neste documento sem a menção da resposta, na data do fechamento do relatório, aguardavam manifestação da área competente e estavam todos dentro do prazo legal de atendimento, determinado pela Lei 13.460/2017.

Denúncias não são objeto deste documento, pois recebem tratamento diferenciado das manifestações do cidadão, tal como determinam as normas legais que regem as Ouvidorias da Administração Pública Federal.

Eventuais críticas, sugestões e solicitações de cidadãos recebidas pela Ouvidoria são convertidas em processos enviados às áreas responsáveis e diretamente respondidos pela gestão da **EBC**, sem qualquer intervenção desta **Ouvidoria**. As respostas, assim como as demandas, ficam registradas no Sistema Fala.BR da Controladoria-Geral da União, e o cidadão acompanha o processo na própria plataforma, além de receber as informações também por *e-mail*.

As Observações do Ombudsman e as análises de conteúdo são de responsabilidade exclusiva da **Ouvidoria**, tal como determina a Lei de Criação da **EBC**.

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 apenas as respostas das áreas técnicas.

▶ Contribuições do cidadão

Plataformas Web

AGÊNCIA BRASIL

Durante os meses de maio e junho de 2021, os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à **Ouvidoria** 80 contribuições, resultando em uma diminuição de 59,8% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram atendidas 199 manifestações.

Mais numerosas entre os tipos de demanda, as solicitações aumentaram, proporcionalmente, precisos 3,2 pontos percentuais em 2021. Os elogios também ocupam uma fatia maior. Cresceram quase nove pontos percentuais de um período a outro. As sugestões subiram de 11,5% para 13,8%.

Chama a atenção a queda de 160% na quantidade de reclamações, ao passar de 26 para dez registros. As reclamações-tema – mensagens que se referem apenas ao assunto abordado nas matérias – também caíram, de 40 para apenas cinco.

Maio e Junho 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	42
Reclamação	26
Reclamação-tema	40
Solicitação	68
Sugestão	23
Total	199



Maio e Junho 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	24
Reclamação	10
Reclamação-tema	5
Solicitação	30
Sugestão	11
Total	80



Solicitação

Com 30 mensagens, as solicitações prevalecem entre as mensagens recebidas pela **Ouvidoria** no período em análise, ao responder por 37,4% do total dos processos. Desse total, 16 manifestações referem-se à qualidade do conteúdo apresentado. As demais, ao tema em questão. De praxe, os leitores pedem mais detalhes ou querem relatar alguma dúvida a respeito do assunto abordado.

Neste contexto de pandemia, o assunto saúde ficou entre os mais mencionados nas mensagens. Vacinação, tratamento e temas relacionados à covid-19 despertaram o interesse do público.

Processo nº 00112.001370/2021-30

“Quais postos vão receber a Pfizer? Vocês não avisam e ninguém sabe onde vai ter essa vacina. Aonde ir? Postem os endereços.”

Processo nº 00112.001691/2021-34

“Vocês dizem que vão mandar a Pfizer para as cidades, mas não dão datas. Por exemplo, em Macaé, no Rio de Janeiro.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência de Redação da Agência Brasil informa que as doses da vacina Pfizer seriam distribuídas no dia 31/05 para a capital do Rio de Janeiro e outros 19 municípios fluminenses, incluindo Macaé, assim como informado na matéria publicada na Agência Brasil em 27/05. O texto pode ser acessado pelo link <https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2021-05/covid-19-rio-distribui-224-mil-doses-de-vacinas-municipios>. Detalhes mais específicos referentes a Macaé podem ser obtidos diretamente na Ouvidoria-Geral do município, por meio do link <http://www.macaee.rj.gov.br/ouvidoria/conteudo/titulo/fale-com-a-ouvidoria>. Há ainda atendimento pelo número (22) 2772-6333 162 e pelo e-mail ouvidoria@macaee.rj.gov.br.”

Processo nº 00112.001482/2021-91

“Deve ser removida do site EBC qualquer recomendação médica ou autorização para prescrição de medicamentos sem base ou comprovação científica.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que se limita a reportar, nas matérias publicadas no site, informações baseadas em estudos, pesquisas científicas, declarações de autoridades e representantes de áreas médicas, sem indicar ao público uso de qualquer tipo de medicamento. Caso o leitor tenha acessado em nossa página algum texto com tal prescrição, pedimos que informe o link da publicação, para que possamos tomar as medidas necessárias de correção e reparação do erro.”

Processo nº 00112.001693/2021-23

“Gostaria de solicitar revisão no card apresentado na matéria ‘Estudo da CoronaVac em Serrana mostra que pandemia pode ser controlada’. O card da matéria informa que houve redução de 80% de casos assintomáticos, quando os resultados apresentados pelo Estado de São Paulo mostram que houve 80% de redução em casos sintomáticos da covid-19.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil pede desculpas pelo erro e acrescenta que o infográfico foi alterado para corrigir a informação apontada pelo leitor. A publicação atualizada está disponível em [Estudo da CoronaVac em Serrana mostra que pandemia pode ser controlada](#).”

Os chamados links “quebrados” – endereços na internet inseridos de forma incompleta ou com algum erro nas matérias – também são motivo de solicitação de providências por parte do público. Falha tratada em [relatório](#) da **Ouvidoria**, o problema deve ser evitado pela equipe de edição.

Processo nº 00112.001522/2021-02

“Na matéria sobre a programação da semana em comemoração ao Dia Internacional dos Museus, o link para a programação não funciona.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil agradece a mensagem e informa que o link para a programação da 19ª Semana Nacional de Museus foi corrigido de acordo com a observação do leitor. A matéria com o link correto pode ser acessada em [País comemora o Dia Internacional dos Museus com programação especial.](#)”

Solicitação dirigida à **Ouvidoria** mostra ainda que o leitor da **Agência Brasil** sente falta de um local específico para alertar a equipe de erros em conteúdos veiculados.

Processo nº 00112.001587/2021-40

“Por que as notícias não disponibilizam local para os leitores informarem se há algo errado?”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que não há espaço específico nas publicações para a comunicação de erros, mas os leitores podem se manifestar, por meio da Ouvidoria, sobre equívocos encontrados nas notícias. A barra de manifestação está inserida ao final de cada conteúdo publicado nas páginas dos Veículos EBC na internet. Ao clicar em sugestão, solicitação, reclamação, elogio, denúncia ou simplifique, você será direcionado ao sistema Fala.BR, mas é com a EBC que estará se comunicando. O Fala.BR é uma plataforma de comunicação da sociedade com a Administração Pública, por meio das ouvidorias. O sistema, gerido pela Controladoria-Geral da União (CGU), integra ouvidorias das esferas estaduais, municipais e a federal. Outra opção é enviar sua mensagem para o e-mail ouvidoria@ebc.com.br.”

Algumas solicitações demonstram a preocupação do público em zelar pelo conteúdo da **Agência Brasil** aproveitado por outros veículos. Um leitor dirigiu-se à **Ouvidoria** para informar que o título dado a um texto, por um determinado veículo, estava em desconformidade com o teor da matéria original. Ele aproveitou para elogiar o trabalho executado pela **Agência Brasil**.

Processo nº 00112.001887/2021-29

“Se não estou enganado, as matérias da Agência Brasil podem ser publicadas gratuitamente, desde que citada a fonte. Entretanto, a notícia veiculada originalmente no site da agência, em 17/06/2021, ‘Guedes defende redução no desperdício de alimentos’, foi publicada no Jornal do Dia, de Aracaju, da seguinte forma: ‘Guedes defende distribuir resto de comida com os pobres’. Na minha opinião, a alteração foi tendenciosa. A notícia está referenciada e com o mesmo texto, porém com a manchete citada. Talvez este tipo de situação não seja nova, mas achei interessante notificar. Continuem o excelente trabalho! Link da matéria em questão: https://www.jornaldodiase.com.br/noticias_ler.php?id=55212&t=guedes-defende-distribuir-resto-de-comida-com-os-pobres.”

Resposta

“A Gerência Executiva da Agência Brasil agradece pelo retorno positivo e informa que verificará o que pode ser feito neste caso, pois a regra é que os textos reproduzidos por outros veículos contêm o crédito à Agência Brasil e sejam publicados sem alterações. Porém, de praxe, os títulos ficam a cargo do veículo que está replicando a matéria, desde que se mantenha o sentido original, o que não ocorreu na situação citada na demanda.”

Elogio

Com 24 mensagens, os elogios respondem por 30% das 80 demandas direcionadas à **Agência Brasil** no período em análise. São manifestações de apreço ao trabalho executado e ao conteúdo veiculado.

A editoria de Esportes, última a ser criada, foi a que recebeu mais mensagens positivas do público no bimestre maio-junho de 2021, respondendo por exatos 20,83% dos elogios destinados à **Agência Brasil**. As cinco manifestações registradas referem-se à luta dos ex-atletas de base do vôlei Botafogo, que se organizaram e treinam, por conta própria, após o encerramento da modalidade pelo clube alvinegro. O exemplo de jornalismo humanizado ocorre a partir de uma boa história que sensibiliza o público.

Processo nº 00112.001878/2021-38

“Quero parabenizar a excelente matéria feita sobre os meninos do GCC. Faço parte do grupo de pais e digo: sonho dos filhos, motivação dos pais! Gratidão por reconhecerem os esforços da diretoria, CT, pais e atletas!”

Processo nº 00112.001879/2021-82

“Excelente matéria sobre os ex-atletas de base do vôlei do Botafogo, cujos pais mantiveram vivos os sonhos das crianças.”

Processo nº 00112.001885/2021-30

“Matéria sobre o vôlei infantil ex-Botafogo. Gostaria de registrar a bela matéria escrita pelo jornalista Fábio. O vôlei é o segundo maior esporte do Brasil, ganhou vários prêmios nos últimos anos, mas infelizmente não tem qualquer tipo de apoio.”

Processo nº 00112.001888/2021-73

“Quero parabenizar a Agência Brasil pela excelente matéria, dando voz aos atletas de base de vôlei do Grajaú Country Club. Precisamos de mais matérias sobre projetos de esportes olímpicos, como essa. Já que, infelizmente, nossos governantes não os priorizam.”

Processo nº 00112.001893/2021-86

“A matéria sobre os ex-atletas do Botafogo e seus profissionais ficou sensacional e ajuda muito novas conquistas para este novo projeto. Muito obrigado à EBC e ao Rodrigo Ricardo. As fotos do Fernando Frazão ficaram sensacionais também.”

Educação também é um tema de destaque entre os elogios. Matérias sobre língua portuguesa, seleção para ingresso na Universidade de Brasília e sobre o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) chamaram a atenção dos internautas no período em análise.

Processo nº 00112.001354/2021-47

“Apreciei o texto [Obra Sonhar Brasília é lançada no Dia Mundial da Língua Portuguesa](#) redigido em alusão a um dia tão significativo a nós, usuários da Língua Portuguesa falada no Brasil. Votos de sucesso no produtivo trabalho de disseminação na cultura nacional de questões que são importantes internacionalmente e influenciadoras do pensamento social.”

Processo nº 00112.001565/2021-80

“Gostei muito da matéria, mais especificamente da do Enem.”

Processo nº 00112.001503/2021-78

“Ótima notícia sobre mudanças nos processos seletivos da UnB.”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que sua mensagem foi enviada à Gerência de Redação da Agência Brasil para conhecimento e apreciação.”

O tema saúde também está presente em parte das demandas elogiosas. Vacinação contra a covid-19 é o assunto de algumas delas.

Processo nº 00112.001592/2021-52

“Sobre as matérias de vacinas, excelentes!”

Processo nº 00112.001736/2021-71

“Fico feliz em saber que meu país entrou no ritmo desejado de vacinação. Todos os países tiveram problemas para ingressar num ritmo desejado. O Brasil chegou lá. Sabemos, sem querer tirar o mérito da vacina chinesa, que a Pfizer é a de maior eficiência, assim como também a AstraZeneca, que em breve estaremos produzindo.”

Processo nº 00112.001814/2021-37

“Linda matéria, de suma importância! Sou enfermeira estomaterapeuta e gostaria de mais informações referentes ao uso da pele de tilápia no tratamento de queimadura. Se possível, ser informada sobre as formas de trazer esse recurso para o hospital em que trabalho. Muito obrigada!”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da Agência Brasil da EBC, área responsável pela matéria. No entanto, informamos também que sua mensagem foi registrada na Ouvidoria do Ministério da Saúde - MS, para que possa ser atendido. Seguem dados de protocolo para acompanhamento do processo.”

Há ainda elogios genéricos que comprovam a importância da **EBC** na oferta de comunicação de interesse público.

Processo nº 00112.001541/2021-21

“Sou fã da EBC. Grandes profissionais, muita aprendizagem. Gratidão!”

Processo nº 00112.001364/2021-82

“Gostaria de parabenizar a equipe da EBC, tanto das rádios quanto da Agência Brasil. O trabalho de vocês e a importância da EBC para o Brasil são imensos. Jornalismo sério e imparcial, feito com responsabilidade e transparência. Vejo e escuto todos os dias, pois é a fonte mais confiável.”

Sugestão

As 11 sugestões registradas no bimestre maio-junho de 2021 representam 13,8% do total das demandas dirigidas à **Agência Brasil**. Sugestões de pauta são maioria entre as demandas, responsáveis por exatos 54,54% processos.

Processo nº 00112.001825/2021-17

“Sou jornalista e gostaria de sugerir algumas pautas para o Departamento de Redação: Programa Recomeçar, programa que busca capacitar e empregar egressos do sistema prisional; Brasil Lidera + Emprego, movimento que luta por oportunidades de emprego para moradores da periferia; ‘Elas por Elas’, grupo que foca no combate à violência doméstica; Reciclômetro: aplicativo criado para melhor gerenciamento dos resíduos sólidos em São Paulo. Tenho porta-vozes e personagens, se necessário.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que as sugestões propostas foram encaminhadas ao e-mail pauta@ebc.com.br para análise da equipe. No caso de envio de mensagens futuras, é im-

portante destacar que os canais destinados ao recebimento de sugestões de pauta são o e-mail pauta@ebc.com.br e os contatos disponíveis no link www.ebc.com.br/fale-conosco.”

Processo nº 00112.001857/2021-12

“Após ler a matéria [Lei para afastamento de grávidas das funções presenciais gera dúvidas](#), leitor sugere pauta que aborde sobre empregadas domésticas grávidas que já foram vacinadas. Ele quer obter informações mais detalhadas sobre o retorno dessas trabalhadoras ao serviço presencial após serem vacinadas. Segundo ele, as especificidades dessa atividade laboral durante a pandemia ainda geram muitas dúvidas e a lei é ambígua.”

Resposta

“A Gerência de Jornalismo da Rádio Nacional considera a sugestão pertinente para este momento de pandemia e informa que o assunto será incluído na pauta.”

Processo nº 00112.001313/2021-51

“Pessoas com IMC acima de 30, principalmente jovens, devem se vacinar. É preciso cobrar das autoridades! O risco da obesidade para complicações da covid é maior em jovens obesos (IMC acima de 30) entre 20 e 39 anos de idade. A Lancet publicou em 28 de abril um estudo ([https://doi.org/10.1016/S2213-8587\(21\)00089-9](https://doi.org/10.1016/S2213-8587(21)00089-9)) repercutido hoje no jornal O Globo (pág. 13).”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que, devido à importância do assunto, vai analisar a possibilidade de fazer uma matéria sobre a prevalência de covid-19 em jovens adultos obesos com base no estudo citado.”

Atento à necessidade de as publicações ocorrerem em tempo real, característica genuína de uma agência de notícias, um leitor pede, por exemplo, mais rapidez na divulgação dos atos do governo.

Processo nº 00112.001954/2021-13

“Sugiro ampliar e agilizar a divulgação de atos oficiais do governo.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil considera pertinente a observação do leitor e informa que, como veículo de comunicação pública, a Agência Brasil faz a cobertura de temas importantes ao cidadão nas mais diversas áreas: economia, educação, internacional, cidades, justiça, saúde e política. Os atos oficiais do governo também fazem parte dessa cobertura diária da Agência Brasil, e o assunto tem sido priorizado sempre que necessário.”

Há ainda casos em que o leitor pede alterações nos textos por meio de sugestões à **Ouvidoria**.

Processo nº 00112.001295/2021-15

“Na matéria [Chile vai incluir pessoas de até 35 anos na vacinação contra covid-19](#), o correto seria dizer ‘pessoas a partir de 35 anos’, e não ‘até 35 anos’.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência de Redação da Agência Brasil informa que a vacinação de pessoas acima de 35 anos já está marcada, conforme calendário publicado no site oficial do governo (<https://www.gob.cl/yomevacuno/#info-vacunacion>). O anúncio do presidente Sebastián Piñera trata da antecipação da vacina para pessoas até 35 anos, de acordo com o título da matéria da parceira Reuters veiculada na Agência Brasil. Para esclarecimento, a informação foi acrescentada no texto, de acordo com a observação do leitor. Segue o link da publicação atualizada: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/internacional/noticia/2021-05/chile-vai-incluir-pessoas-de-ate-35-anos-na-vacinacao-contra-covid-19>.”

Reclamação

Com dez processos, as reclamações respondem por 12,5% do total de manifestações no período. A editoria de Geral – que reúne temas como cultura, astronomia, ciência e tecnologia, Operações da Polícia Federal – registra o maior número de queixas: quatro.

Processo nº 00112.001319/2021-28

“Sou jornalista, acompanho atentamente o site da Agência Brasil. Excelente trabalho desenvolvido. Porém, neste domingo, 2 de maio, omitiram o Dia Nacional do Ex-combatente. Fizeram notícia da morte de Bin Laden.”

Resposta

“A Gerência Executiva da Agência Brasil agradece a mensagem e informa que levará em consideração a sugestão para a abordagem do tema em matérias futuras.”

Processo nº 00112.001402/2021-05

“Gostaria de reclamar da matéria que ouvi na Rádio Nacional e achei no site. A matéria fala de um movimento para ‘desburocratizar’ a instalação de antenas. Em nenhum momento o jornalista fala dos riscos da instalação de antenas nas cidades e para a população. Sobre pesquisas que falam sobre processo de radiação. O prédio ao meu lado tem uma antena em seu telhado, o que inclusive vem sendo contestado por ser um risco aos moradores. O mesmo problema encontrei na matéria da Agência Brasil e na matéria da TV Brasil incorporada no texto, e pior, essas matérias mostram que o tal movimento como uma política de autopromoção do ministro das Comunicações. A EBC não tem como objetivo o jornalismo crítico? Gostaria também de questionar que, em todos os dias desta semana, o jornal da TV pública Repórter Brasil transmitiu ao vivo entrevista com ministros de estado e com integrantes do governo do programa ‘A Voz do Brasil’. Isso é jornalismo? O programa de propaganda do governo federal deve ser exibido no principal jornal da TV pública? A EBC tem que ser independente.”

Resposta

“A Diretoria de Jornalismo informa que, primeiramente, cumpre esclarecer que a Empresa Brasil de Comunicação S/A - EBC constitui-se juridicamente como empresa pública federal, tendo como principal marco regulatório a Lei nº 11.652, de 7 de abril de 2008, que institui princípios e objetivos para a comunicação e radiodifusão pública, refletindo a regulamentação dos artigos 221 e 223 da Constituição Federal de 1988, bem como o atendimento ao princípio da complementaridade entre o sistema público, privado e estatal de comunicação. Diante disso, a EBC realiza atividades sempre pautada naqueles princípios e diretrizes estabelecidos nos artigos 2º e 3º da Lei nº 11.652/2008, respeitando-os integralmente, notadamente quanto à ‘autonomia em relação ao Governo Federal para definir produção, programação e distribuição de conteúdo no sistema público de radiodifusão’ (art. 2º, inciso VIII). Posto isto, não se observa a alegada ‘autopromoção’ do Governo Federal, visto que todas as notícias citadas são baseadas em fatos concretos que influenciam a vida do cidadão, como é dever legal da EBC dar ampla divulgação. A EBC produz conteúdo multiplataforma, o que implica a utilização das notícias e conteúdos na TV, rádio, agências e redes sociais, muitas vezes, ao mesmo tempo em dois ou mais veículos. Quanto à menção da semana em que vários convidados representantes de instituições governamentais participaram de entrevistas em nossos veículos, ressaltamos que a semana de 3 a 7 de maio de 2021 foi a ‘Semana Nacional das Comunicações 2021’, uma iniciativa do Ministério das Comunicações sobre anúncios e entregas do próprio Ministério de iniciativas e de transformação digital que impactam a vida dos brasileiros. Nossos veículos abordaram o tema com o ‘especial CONECTA’. Desta forma, não se observa propaganda governamental, visto que a função social da EBC é justamente fornecer informação ao cidadão e não especular sobre boatos ou possibilidades. Neste caso específico, todos os convidados abordaram o tema central: comunicações e tecnolo-

gia. Ademais, semana após semana, vários conteúdos são disponibilizados, de temas governamentais ou não, em todos os veículos da EBC. Por fim, é importante destacar que a conduta de todos os profissionais de comunicação da Empresa é regida pelo ‘Manual de Jornalismo da EBC’, o qual pode ser acessado por meio do link http://www.ebc.com.br/institucional/sites/_institucional/files/manual_de_jornalismo_ebc.pdf. Segundo a norma, os conteúdos são definidos com o intuito de ‘dar informações necessárias para que os cidadãos formem livremente as próprias opiniões’. Sendo que essas ‘informações têm de ser transmitidas com honestidade, fidelidade, precisão e responsabilidade’, bem como devem ‘ser mediadas por um processo ético, rigoroso, criterioso, isento, imparcial, sem preconceito e independente – na sua apuração, organização, hierarquização, aferição e difusão dos acontecimentos’.”

Processo nº 00112.001620/2021-31

“Depois de ler a matéria [Campanha solidária transforma meias usadas em cobertores](#), o que consegui foram mais dúvidas. Continuo sem saber onde fazer a doação. Estou desapontado que um órgão de comunicação desta magnitude comunique-se tão mal com o povo. Se vocês tiverem tempo ou interesse no que escrevi, se puderem fornecer os endereços onde há coletas de meias usadas, na zona leste da Grande São Paulo (SP), agradeço.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência de Redação da Agência Brasil esclarece que a matéria traz um link por meio do qual é possível obter mais informações sobre o projeto Meias do Bem (<http://www.meiasdobem.com.br/>). Ao clicar em ‘Onde Doar’, na parte superior do site http://www.meiasdobem.com.br/onde_doar, o leitor conseguirá encontrar os pontos de doação disponíveis (lojas Puket) na sua cidade. Pelas informações disponíveis no site, na capital paulista, há postos de coleta nas lojas Puket nos locais que seguem abaixo...”

O leitor da **Agência Brasil** também recorreu à **Ouvidoria** para reclamar de matérias veiculadas em editorias como as de Economia, Saúde e Esportes. As mensagens, muitas vezes, apontam erros e lacunas nas matérias.

Processo nº 00112.001303/2021-15

“Matéria incompleta para os maiores interessados que serão os usuários dos serviços prestados pela nova Cedae. Não foram informados na matéria quais municípios aderiram ao plano e serão beneficiados com serviços de água, coleta e tratamento de esgoto.”

Resposta

“Sobre sua reclamação, a Gerência de Redação da Agência Brasil agradece a mensagem e informa que a matéria citada na demanda foi produzida com as informações disponíveis à data da publicação, mas, atendendo à observação do leitor, foram adicionados os municípios que aderiram ao plano. Um aviso da alteração foi inserido ao final do texto. A matéria atualizada pode ser conferida em [Leilão da Cedae vende três blocos da companhia por R\\$ 22,6 bilhões](#).”

Processo nº 00112.001442/2021-49

“Sobre a matéria [Fiocruz investiga transmissão da covid-19 entre crianças e adultos](#), considero de extrema irresponsabilidade divulgar neste momento um estudo feito em 2020 quanto à transmissibilidade de covid em crianças, sendo que todos nós sabemos que a nova cepa é muito mais transmissível em crianças e jovens, sem ao menos mencionar que este estudo não se aplica à nova cepa de Manaus e à do Rio de Janeiro, quando nos aproximamos de meio milhão de mortos e sofremos com tanta desinformação e fake news.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil explica que o site cumpre o papel de publicar matérias com várias abordagens sobre a covid-19, tendo em vista a necessidade de divulgar informações corretas que possam auxiliar o leitor a conhecer melhor todos os assuntos concernentes à pandemia da doença. O texto em questão trata de estudo realizado entre maio e setembro do ano passado, conforme destacado na publicação, e que contou com um grupo de 667 participantes que viviam em 259 domicílios do Rio de Janeiro.

A matéria citada é uma das diversas veiculadas sobre o assunto desde o início da pandemia. Mesmo assim, a Diretoria de Jornalismo da EBC informa que a sugestão de abordagem do tema será avaliada para possível matéria, levando em consideração a viabilidade do que é factual.

Seguem links de outras reportagens que também integram a cobertura: xxxx

Sobre o questionamento a respeito dos aspectos jornalísticos apresentados, é importante destacar que a conduta de todos os profissionais da Agência Brasil é regida pelo Manual de Jornalismo da EBC, o qual pode ser acessado por meio do link: http://www.ebc.com.br/institucional/sites/_institucional/files/manual_de_jornalismo_ebc.pdf.

Segundo a norma, os conteúdos são definidos com o intuito de ‘dar informações necessárias para que os cidadãos formem livremente as próprias opiniões’. Sendo que essas ‘informações têm de ser transmitidas com honestidade, fidelidade, precisão e responsabilidade’, bem como devem ‘ser mediadas por um processo ético, rigoroso, criterioso, isento, imparcial, sem preconceito e independente – na sua apuração, organização, hierarquização, aferição e difusão dos acontecimentos’.”

Processo nº 00112.001672/2021-16

“Venho por meio deste informar que a matéria sobre a convocação do jogador Rodrigo Caio para a Seleção Brasileira, que enfrentará Equador e Paraguai, está errada quando se refere ao jogador Thiago Silva, então lesionado. O texto se refere ao mesmo como jogador do Manchester City, mas na verdade ele representa o Chelsea.”

Resposta

“A Gerência Executiva da Agência Brasil informa que a matéria citada na demanda já foi corrigida às 12h19 do dia 31/05. Um aviso da atualização foi inserido ao final do texto, como pode ser observado em [Eliminatórias: Tite convoca Rodrigo Caio para substituir Thiago Silva](#).”

Reclamação-tema

As cinco reclamações-tema registradas respondem por 6,3% das demandas destinadas à **Agência Brasil** no período em análise. São manifestações que tratam apenas do tema veiculado nas matérias, e não da qualidade do conteúdo ou do trabalho executado pela **Agência Brasil**. Muitas vezes, o questionamento é registrado, pela equipe de Atendimento e Monitoramento da **Ouvidoria da EBC**, no órgão de destino para que o cidadão seja prontamente atendido.

Processo nº 00112.001501/2021-89

“Sobre a vacinação de atletas, uma palavra: absurdo! Por que não vacina quem precisa vender amendoim na feira ou quem vende água na rua? Estes, sim, são os que precisam. Mania dos governos de pensar que o povo ama estádio!”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da Agência Brasil da EBC, área responsável pela matéria. Acrescentamos que sua mensagem foi registrada na

Ouvidoria do Ministério da Saúde - MS, para que possa ser prontamente atendida. Seguem dados de protocolo para acompanhamento do processo...”

Processo nº 00112.001332/2021-87

“Os motoristas profissionais já gastam muito, mais estes exames toxicológicos, dois anos e seis meses, é um absurdo, é uma falta de respeito com os profissionais!”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da Agência Brasil da EBC, área responsável pela matéria. Acrescentamos que sua mensagem foi registrada na Ouvidoria do Ministério da Infraestrutura (MINFRA) para que possa ser prontamente atendida. Seguem dados de protocolo para acompanhamento do processo...”

Processo nº 00112.001967/2021-84

“Descumprimento da Resolução 978 em todo estado de São Paulo, deixando o pagamento dos gastos do estado para o usuário das vias, sem nenhuma fiscalização feita pelos órgãos responsáveis. Vergonha!”

Processo nº 00112.001307/2021-01

“Absurdo esse aumento de 39% no GNV. Estamos em uma pandemia sem trabalho e quem está trabalhando está com um déficit dos mais piores da atualidade. Repúdio total!”

Processo nº 00112.001309/2021-92

“Aumento absurdo no GNV, massacrando a classe trabalhadora, não precisamos de desordem, precisamos de ordem.”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da Agência Brasil da EBC, área responsável pela matéria.”

Mapeamento das Contribuições

Entre os temas abordados nas matérias, Qualidade do Conteúdo/Serviço registra o maior número de demandas. As 52 mensagens representam 65% do total. Respondendo por 13,7% das mensagens, o item Tema do Conteúdo aparece na sequência, com 11 registros. Com sete processos, a Pauta ocupa a terceira posição entre assuntos mais demandados e responde por 8,7% do geral.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	52
Tema do conteúdo	11
Pauta	7
Licenciamento	3
Oferta de conteúdo/serviço	3
Pronúncia/gramática/ortografia	2
Direitos autorais	2
Total	80

Entre as editorias, a de Geral, com 15 registros, reúne a maior quantidade de processos, representando 30,6% do geral. Com 11 mensagens, Economia aparece em seguida, ao responder por 22,4% dos processos. Ainda sob influência da pandemia de covid-19, a editoria de Saúde reuniu oito mensagens no período (16,3%).

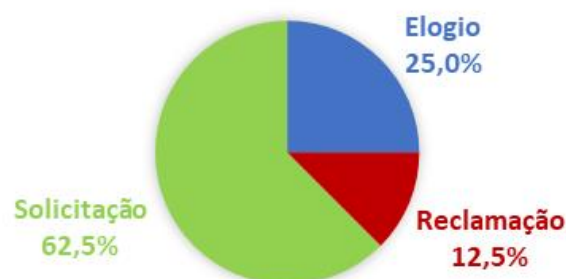
Ranking por editoria	Quantidade
Geral	15
Economia	11
Saúde	8
Esportes	8
Educação	3
Justiça	2
Internacional	2
Total	49

PORTAL EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** três contribuições durante os meses de maio e junho de 2021, registrando uma diminuição de 81,3% no número de demandas em relação ao mesmo bimestre de 2020, que reuniu 16 manifestações. A queda expressiva nos números é um dos resultados da transformação do **Portal EBC** em página institucional da empresa. Foram registradas duas sugestões e uma solicitação este ano.

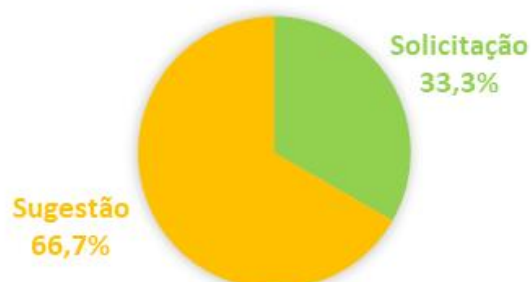
Maio e Junho 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	4
Reclamação	2
Reclamação-tema	0
Solicitação	10
Sugestão	0
Total	16



Maio e Junho 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	0
Reclamação	0
Reclamação-tema	0
Solicitação	1
Sugestão	2
Total	3



Sugestão

As duas sugestões recebidas este ano pedem melhorias no tráfego de conteúdos.

Processo nº 00112.001950/2021-27

“Melhorem o tráfego de dados, a qualidade das imagens e áudios, além de melhorarem o design e o marketing.”

Processo nº 00112.001323/2021-96

“Sugiro usar imagens menores para não gastar banda dos usuários que possuem planos de dados. Lembrem-se de testar seu ambiente em condições diversas antes de disponibilizá-lo ao usuário (seja publicações, funções, aplicativos e outros), em equipamentos mais antigos, sistemas operacionais distintos e plataformas distintas (iOS, Android, outros), inclusive versões diferentes. Última sugestão, se funciona no sistema mais modesto, de versão mais antiga de Sistema Operacional, com um mínimo de recurso (memória, resolução, banda disponível, etc), tem grandes chances de funcionar para a maioria dos usuários.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas informa que, no ano passado, foi implantado um mecanismo de carregamento sob demanda das imagens. Esse sistema trouxe uma grande economia nos dados baixados pelos usuários ao visitarem o site de notícias. Nossa equipe está trabalhando para que outros aprimoramentos, como o mencionado nesta manifestação, sejam implantados em nossos sites num futuro próximo.”

Solicitação

Uma mensagem que pede acesso a um debate sobre mudanças climáticas foi a única solicitação registrada no período. Por ser anônima, o que impossibilita contato com o demandante, o processo foi arquivado por falta de informação complementar que auxiliasse na busca pelo conteúdo por parte da equipe de atendimento.

Processo nº 00112.001800/2021-13

“Estou procurando o debate que ocorreu sobre mudanças climáticas, e parece que o mesmo foi retirado da plataforma. Gostaria de saber o porquê?”

Mapeamento das Contribuições

As duas solicitações tiveram como assunto principal a Qualidade do Conteúdo/Serviço e a única sugestão, a Oferta de Conteúdo/Serviço.

Ranking Subassuntos - Portal EBC	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	2
Oferta de conteúdo/serviço	1
Total	3



▶ Contribuições do cidadão

Rádios EBC

Ao longo dos meses de maio e junho de 2021, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 156 contribuições, aumento de 39,3% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 112 demandas.

No mês de maio, cinco capitais brasileiras passaram a receber a transmissão da chamada banda estendida FM. Com isso, as **Rádios EBC** expandiram-se: antes eram oito emissoras, agora são 13. Com o crescimento no número de ouvintes, aumentou também o número de manifestações recebidas pela **Ouvidoria**.

Na análise dos números do terceiro bimestre de 2021, o que mais chama a atenção é o significativo aumento na quantidade de solicitações. Entre maio e junho foram registradas 90 solicitações, que representam crescimento de 136,84% em relação ao mesmo bimestre de 2020, quando foram recebidas 38 solicitações.

Apesar do aumento no número de manifestações, em maio e junho deste ano foi registrada queda de elogios e sugestões. Os **elogios** caíram 18,91%. Ao longo de maio e junho de 2021, foram recebidos 30 elogios, enquanto em 2020 haviam sido 37.

No **ranking** dos elogios, a **MEC FM** continua sendo a emissora campeã na avaliação dos ouvintes que se dirigiram à **Ouvidoria**. Ela foi responsável por 15,4% do total de demandas e, sozinha, reuniu cerca de 30% dos elogios dirigidos às emissoras **EBC**.

Já as sugestões apresentaram queda de 26,08%. Foram 17 interações deste tipo no bimestre do ano em curso e 23 no mesmo período do ano passado. A **Nacional AM de Brasília** foi a estação que mais recebeu sugestões: seis.

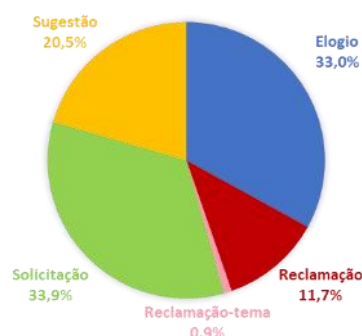
Este bimestre registrou, ainda, aumento no número de reclamações para as **Rádios EBC**. Foram contabilizadas 19 demandas com críticas ao conjunto de emissoras, crescimento de 46,15% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando haviam sido recebidas 13 manifestações desse tipo.

Importante destacar que, a despeito deste aumento numérico, percentualmente a quantidade de queixas dos ouvintes manteve-se inalterada. Tanto no ano passado quanto agora, a fatia correspondente às reclamações está na faixa dos 12% do conjunto de demandas. E a emissora mais elogiada no bimestre - a **MEC FM** - foi também a que recebeu o maior número de reclamações. As seis queixas a ela dirigidas representam 31,57% do total de críticas do público às **Rádios EBC** nos dois meses analisados.

Entre maio e junho de 2021, a **Ouvidoria** não recebeu nenhuma manifestação do tipo reclamação-tema, que são mensagens que se referem apenas ao assunto tratado nas matérias, sem guardar relação com a qualidade dos conteúdos ofertados pelos **Veículos EBC**. Em 2020, apenas uma demanda desta natureza foi recebida.

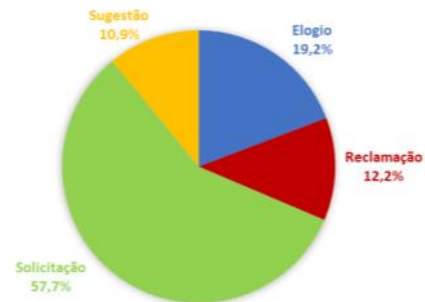
Maio e Junho 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	37
Reclamação	13
Reclamação-tema	1
Solicitação	38
Sugestão	23
Total	112



Maio e Junho 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	30
Reclamação	19
Reclamação-tema	0
Solicitação	90
Sugestão	17
Total	156



No *ranking* da quantidade de demandas do público no bimestre analisado, a **Nacional AM de Brasília** é a campeã. Foram 33 manifestações, que equivalem a 21% do total de contribuições direcionadas às **Rádios EBC**. Assim, a emissora de Brasília ultrapassou a **MEC FM** que, no mesmo período de 2020, detinha a liderança com 33% do total de demandas recebidas.

Emissora que nasceu com a Capital Federal, a **Nacional AM de Brasília** completou 63 anos no último dia de maio. A tradicional participação dos ouvintes chegou também à **Ouvidoria**. Entre maio e junho de 2021, a emissora recebeu ao todo 20 solicitações, seis sugestões, quatro reclamações e três elogios.

A segunda emissora mais lembrada pelos ouvintes entre maio e junho foi a **MEC AM do Rio de Janeiro**, que contabilizou 17,4% do conjunto de mensagens às **Rádios EBC**. Dessa forma, a rádio manteve exatamente a mesma colocação no *ranking* de emissoras mais lembradas em relação ao mesmo período de 2020. Das 27 manifestações recebidas no último bimestre, 59,25% foram solicitações (16). As sugestões e reclamações aparecem em segundo lugar com quatro manifestações cada; e os elogios ficam em terceiro lugar, com três interações.

O terceiro lugar em quantidade de demandas é ocupado pela **MEC FM**, com 15,2% das manifestações. Queda de duas posições em relação a 2020, quando ocupava a primeira colocação, com 33% das interações. Ao todo, a emissora recebeu 24 manifestações. Deste total, 37,5% foram elogios (9), mantendo-se como a mais bem-avaliada. Em seguida, aparecem as solicitações, que representaram 29,1%, seguidas pelas reclamações com 25% e as sugestões com 8,33%. Já a **MEC FM** de Brasília aparece na sétima posição no *ranking* da quantidade de manifestações, com 4,5% das mensagens recebidas, sendo três solicitações, três elogios e uma reclamação. No entanto, é importante lembrar que a **MEC FM de Brasília** é uma retransmissora da programação da **MEC FM do Rio de Janeiro**, portanto seus dados devem ser analisados conjuntamente.

A quarta colocação na procura pelas rádios é ocupada pela **Nacional da Amazônia**. A emissora reuniu 14,7% das mensagens, 23 interações ao todo. Desse total, 82,6% de solicitações. A maior parte relacionada à dificuldade de sintonia e pedidos de envio de cartões QSL. No conjunto de demandas direcionadas à **Nacional da Amazônia**, foram registrados ainda três elogios e uma reclamação.

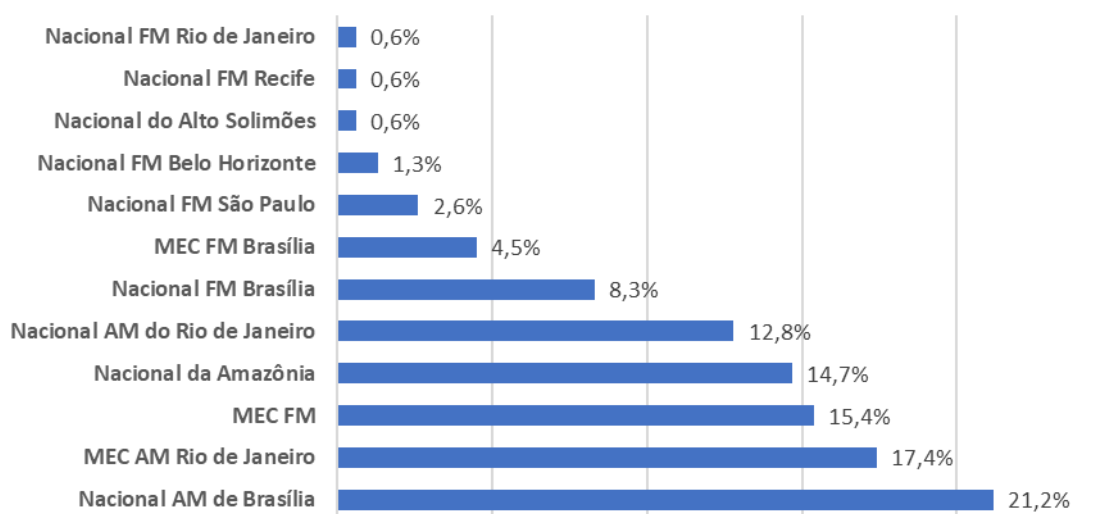
Na sequência do *ranking* da quantidade de demandas recebidas no bimestre, em quinto lugar está a **Nacional AM do Rio de Janeiro**, com 12,8% das manifestações. Das 20 mensagens recebidas, foram 13 solicitações, três elogios, duas reclamações e duas sugestões.

Na sexta colocação está a **Nacional FM de Brasília**, com 8,3% das interações (13 no total). Destas, sete foram solicitações, três elogios, duas sugestões e uma reclamação.

Em seguida, vêm algumas das novas emissoras da faixa de FM estendida. A **Nacional FM de São Paulo** com 2,6% das manifestações e a **Nacional FM de Belo Horizonte** com 1,3%. Em nono lugar, a tradicional **Nacional FM do Alto Solimões** aparece empatada com as novíssimas **Nacional FM de Recife** e **Nacional FM do Rio de Janeiro**, cada uma delas com 0,6% do conjunto de contribuições. O público da **MEC AM de Brasília** não interagiu com a **Ouvidoria** neste segundo bimestre de 2021.

EBC	Elogio	Reclamação	Reclamação-tema	Solicitação	Sugestão	Total
Nacional AM de Brasília	3	4	0	20	6	33
MEC AM Rio de Janeiro	3	4	0	16	4	27
MEC FM	9	6	0	7	2	24
Nacional da Amazônia	3	1	0	19	0	23
Nacional AM do Rio de Janeiro	3	2	0	13	2	20
Nacional FM Brasília	3	1	0	7	2	13
MEC FM Brasília	3	1	0	3	0	7
Nacional FM São Paulo	1	0	0	2	1	4
Nacional FM Belo Horizonte	1	0	0	1	0	2
Nacional do Alto Solimões	0	0	0	1	0	1
Nacional FM Recife	0	0	0	1	0	1
Nacional FM Rio de Janeiro	1	0	0	0	0	1
MEC AM Brasília	0	0	0	0	0	0
Total	30	19	0	90	17	156

Percentagem de Manifestações por Emissora de Rádio



A **Radioagência Nacional** recebeu oito contribuições dos ouvintes, sendo quatro reclamações, duas sugestões, um elogio e uma solicitação. No comparativo com 2020, quando o público enviou seis mensagens à **Ouvidoria**, o número de demandas cresceu 33,3%.

Solicitação

No último bimestre, a **Ouvidoria** recebeu 90 solicitações dirigidas às **Rádios EBC**, o que representa 57,69% do total de 156 manifestações. Número expressivo que representa crescimento de 136,84% em relação ao mesmo bimestre de 2020, quando foram recepcionadas 38 solicitações. O crescimento foi impulsionado pelo lançamento da faixa estendida da FM e pela realização dos Festivais de Música da **Rádio MEC** e da **Nacional FM de Brasília**.

Em maio, cinco capitais brasileiras passaram a receber a transmissão da chamada banda estendida da FM, canais de rádio adicionais que vieram ampliar a veiculação da programação produzida pelas

emissoras das marcas **MEC** e **Nacional**. A partir do anúncio da ampliação, uma série de solicitações chegaram à **Ouvidoria** para sanar dúvidas de ouvintes em como sintonizar as novas emissoras e dúvidas sobre como será a programação nas novas cidades.

Processo nº 00112.001419/2021-54

“Fiquei muito feliz de saber que a Rádio MEC está disponível no FM. Porém, tentei sintonizar (com o meu rádio e com o rádio do celular) e não tive êxito.”

Resposta

“A Gerência de Engenharia de Rádio - DF agradece o interesse e informa que a grande maioria dos receptores foi projetada para sintonizar a faixa ‘comum’ de FM (87,9 MHz a 107,9 MHz). Para acompanhar a programação da FM em faixa estendida (76,1MHz a 87,5MHz), o ouvinte deverá ter um equipamento compatível. Atualmente, as empresas fabricantes de eletroeletrônicos já estão produzindo aparelhos com a capacidade de ter essa sintonia.”

Processo nº 00112.001467/2021-42

“Quando a MEC FM entra em funcionamento na frequência 87,1 FM? Caso já esteja, por que não sintoniza?”

Processo nº 00112.001453/2021-29

“Eu moro em São Paulo e, no bairro onde eu moro, Ipiranga, não consigo sintonizar a FM 87,1.”

Processo nº 00112.001510/2021-70

“Escuto frequentemente a MEC FM, na sintonia 800 kHz, em Brasília. Está se veiculando que ela está em FM, 87,1. Por que não pega?”

Resposta

“A Gerência Executiva de Engenharia informa que a MEC FM em Brasília está transmitindo experimentalmente em faixa estendida de 1KW. A ideia é que a empresa venha a adquirir um novo transmissor de maior potência. Com relação ao sinal, a cobertura dentro da região central está excelente, porém, para sintonizar essa nova emissora, é necessário usar aparelhos novos, que alcancem as frequências de 76,0 até 87,9.”

Processo nº 00112.001400/2021-16

“A Nacional de São Paulo terá programação local, como jornalismo e transmissão de jogos?”

Resposta

“A Gerência da Rádio Nacional agradece a sintonia e informa: está no planejamento que parte da programação em São Paulo seja local, sim.”

Processo nº 00112.001963/2021-04

“Acompanho sempre A Voz do Brasil e ouvi que a EBC iria abrir uma nova emissora em Belo Horizonte na faixa estendida, FM 87,1. Mas não consigo sintonizar, nem nos rádios dos carros. No meu aplicativo de rádios também não é possível.”

Resposta

“A Gerência Executiva de Engenharia da EBC agradece o contato e informa que em maio/2021 foi inaugurada a Rádio Nacional, 87,1MHz em Belo Horizonte, e já está em funcionamento. A nova faixa da banda estendida está disponível em equipamentos modernos, portanto é possível que um novo aparelho de rádio FM possa sintonizar a estação.”

Do total de solicitações recebidas, 16,66% diziam respeito a dificuldades em efetivar as inscrições para os festivais de Música realizados pela **Nacional FM de Brasília** e pela **Rádio MEC**. Foram ao todo 15 manifestações deste tipo.

Processo nº 00112.001396/2021-88

“Quero inscrever minhas músicas no festival, mas não estou conseguindo.”

Resposta

“A Gerência da emissora informa que o Regulamento está disponível em <https://radios.ebc.com.br/festival-de-musica-radio-mec/regulamento-2021>. As inscrições, abertas até 21 de junho, podem ser realizadas também em <https://radios.ebc.com.br/festival-de-musica-radio-mec/2021/04/inscricao-do-festival-de-musica-da-radio-mec>. Qualquer nova dúvida, por favor, volte a fazer contato pelo e-mail festivalradiomec@ebc.com.br e especifique a dificuldade encontrada, para que a equipe do festival possa auxiliá-lo.”

Processo nº 00112.001426/2021-56

“O site da MEC FM está anunciando a inscrição do Festival de Música e afirma que, ao informar o nome e e-mail, o candidato receberá um link para fazer a inscrição no formulário digital. Não está funcionando.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas informa que não encontrou problema no formulário de inscrição e nem no disparo do e-mail de confirmação da inscrição. A orientação é para que verifique se a mensagem com o assunto ‘Inscrição - Festival de Música Rádio MEC 2021’ enviado pelo e-mail festivalradiomec@ebc.com.br não está na caixa de Spam do seu e-mail. Caso não encontre a mensagem de inscrição, pedimos que envie uma mensagem para o e-mail festivalradiomec@ebc.com.br com o nome e e-mail informados no formulário de inscrição, para que a equipe possa recuperar o seu cadastro.”

Processo nº 00112.001468/2021-97

“Gostaria de receber o formulário de inscrição do Festival de Música.”

Resposta

“A Gerência da emissora informa que o Regulamento está disponível em <https://radios.ebc.com.br/festival-de-musica-radio-mec/regulamento-2021>. As inscrições, abertas até 21 de junho, podem ser realizadas também em <https://radios.ebc.com.br/festival-de-musica-radio-mec/2021/04/inscricao-do-festival-de-musica-da-radio-mec>. Qualquer nova dúvida, por favor, volte a fazer contato pelo e-mail festivalradiomec@ebc.com.br e especifique a dificuldade encontrada, para que a equipe do festival possa auxiliá-lo.”

Processo nº 00112.00186/2021-58

“Quero participar do Festival da Rádio MEC. Sou compositor, músico e cantor. Sou baiano e estou morando no Rio de Janeiro.”

Resposta

“Todas as informações sobre o Festival estão disponíveis no site da Rádio MEC em <https://radios.ebc.com.br/festival-de-musica-radio-mec/regulamento-2021>. As inscrições seguem abertas até 21 de junho e podem ser realizadas também no site da Rádio <https://radios.ebc.com.br/festival-de-musica-radio-mec/2021/04/inscricao-do-festival-de-musica-da-radio-mec>. Vale lembrar que, ao iniciar o preenchimento do formulário, é importante selecionar todas as categorias e fazer os uploads de todos os documentos e músicas que você deseja inscrever antes de finalizar o preenchimento da inscri-

ção. Você pode inscrever até duas obras por categoria, totalizando oito músicas inscritas. Qualquer nova dúvida, pedimos gentilmente que volte a fazer contato através do e-mail festivalradiomec@ebc.com.br, especificando qual dificuldade está encontrando para que a equipe do festival possa auxiliá-lo. Boa sorte!”

Processo nº 00112.001787/2021-01

“Iniciei inúmeras vezes o procedimento para inscrição no Festival de Música da Rádio MEC, mas não recebi o link para dar seguimento à inclusão dos demais dados. Assim, solicito verificação sobre se há algum impedimento para a inscrição, uma vez que se encerrará somente em 21 de junho de 2021”.

Resposta

“As inscrições seguem evoluindo normalmente, sem apresentar qualquer instabilidade no sistema. Em virtude disso, sugerimos alguns procedimentos para tentar resolver a questão: Verifique se está digitando corretamente o seu e-mail e seguindo todos os passos para receber o link de inscrição; verifique se o e-mail foi para a pasta Spam da sua caixa de correio eletrônico; persistindo o problema, tente trocar o navegador de internet (Chrome, Microsoft Edge, Mozilla Firefox, Safari, Opera...); se após as 3 tentativas anteriores, o problema não for solucionado, tente trocar de dispositivo, utilizando outro computador ou celular ou tablet; qualquer nova dúvida, pedimos gentilmente que volte a fazer contato através do e-mail festivalradiomec@ebc.com.br, especificando qual dificuldade está encontrando para que a equipe do festival possa auxiliá-lo.”

Problemas na qualidade do sinal de transmissão e dificuldades na sintonia das emissoras são temas frequentes nas solicitações. Nos últimos dois meses, a **Ouvidoria** recebeu várias manifestações de ouvintes Ondas Curtas da **Rádio Nacional da Amazônia**. O rompimento de cabos de aço que sustentavam o conjunto de antenas do Parque Transmissor do Rodeador fez paralisar a transmissão. Diante disso, os ouvintes recorreram à **Ouvidoria**.

Processo nº 00112.001795/2021-49

Por telefone, ouvinte da Nacional da Amazônia solicita providências para que o sinal em OC seja restabelecido na cidade de Goiânia. Segundo ele, o sinal sumiu há aproximadamente um mês e ele está sentindo falta dos programas da emissora, como o Eu de Cá, Você de Lá.

Resposta

“A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informa que o transmissor de Ondas Curtas, que leva o sinal da Rádio Nacional até Goiânia, encontra-se inoperante por questões técnicas. Está em andamento o processo de contratação de empresa para manutenção das antenas localizadas no Parque do Rodeador-DF. Serão realizadas nos próximos dias tentativas de avaliação e ativação da antena B3, capaz de disponibilizar o sinal da Rádio Nacional da Amazônia (OC) e atender o Centro-Oeste”.

Processo nº 00112.001854/2021-89

“Ouvinte de Malacacheta (MG) relata que o sinal da Nacional da Amazônia está ruim. Disse que o sinal pegava bem, mas agora está muito fraco.”

Algumas manifestações foram no sentido de ajudar a melhorar o sinal de transmissão após interrupções momentâneas pela internet, como no caso desse ouvinte da **Nacional de Brasília**.

Processo nº 00112.001580/2021-28

“Já fui informado, em retorno à manifestação anterior, de que o site da EBC está passando por manutenção e, no sentido de contribuir, informo que desde o dia 21/05/21 a transmissão pela internet está interrompida, sendo necessário recarregar a página constantemente para poder continuar ouvindo a programação das Rádios EBC”.

Resposta

“A Gerência de Infraestrutura de Tecnologia da Informação agradece o retorno e informa que no dia relatado (21/05/2021) não foi apresentada nenhuma instabilidade nos streamings das Rádios EBC via internet. Acrescenta que houve um registro de uma instabilidade no dia 22/05/2021, conforme o monitoramento, e que em poucos minutos o serviço de streaming foi estabilizado, voltando à normalidade. Atualmente o serviço de streaming se encontra estável, e está sendo monitorado para evitar variações nas transmissões. Caso o problema persista, por gentileza, informe qual navegador e versão que o senhor utiliza para ouvir as rádios.”

Presença frequente também entre as solicitações são os pedidos de cartões QSL para radioamadores que sintonizam as emissoras **EBC**. Neste bimestre foram 13, que representam 14,44% das solicitações.

Processo nº 00112.001288/2021-13

“Recepção em OC da Nacional da Amazônia. Em primeiro lugar, recebam um grande abraço de Holguin, em Cuba. Sou um ouvinte fiel de sua estação de rádio, na onda curta. A cada dia desfruto de seus excelentes programas. Espero que meu relatório seja de ajuda e interesse do departamento técnico e me confirme com o QSL e demais lembranças da emissora.”

Resposta:

“A Gerência da emissora agradece a sintonia e informa que o seu pedido para envio de cartão QSL foi atendido no dia 31/05/2021.”

Processo nº 00112.001835/2021-52

“Envio um Relatório de Recepção QSL, por favor. Se for considerado útil e correto, agradeceria se me enviassem uma verificação, em seu próprio cartão, papel timbrado ou algum tipo de verificação por e-mail.”

Processo nº 00112.001921/2021-65

“Saudações, Rádio Nacional de Amazônia. Fico feliz em escrever novamente. Em breve será verão no hemisfério norte. Também feliz, porque já tenho um emprego novo. Depois de um mês procurando, volto a trabalhar no metrô da Cidade do México. Quando volto para casa, eu os escuto à noite. Compartilho o relatório de recepção, solicitando cartões QSL e lembranças da estação, se meus dados estiverem corretos. Desejo saúde, na espera de que esta pandemia desapareça.”

Elogio

Segundo tipo de manifestação mais frequente dos ouvintes das **Rádios EBC**, os elogios reuniram 19,2% do total de mensagens recebidas entre maio e junho de 2021. Apesar disso, caíram 18,91% em relação ao mesmo período de 2020. Neste bimestre foram recepcionados 30 elogios, enquanto em 2020 haviam sido 37.

Temas muito presentes nas manifestações elogiosas dos últimos meses foram a ampliação e melhoria da qualidade do sinal das **Rádios EBC** pela FM estendida. Ouvintes de todo país elogiaram a iniciativa, comprovando a relevância das emissoras na prestação de serviço aos cidadãos e na veiculação de uma programação diferenciada e de qualidade.

Processo nº 00112.001385/2021-06

“Obrigada pela excelente novidade, tão aguardada, para ouvir a programação sem os chiados incômodos. Um som mais puro para as músicas tão curtidas diariamente.”

Processo nº 00112.001388/2021-31

“Quero parabenizar a MEC por inaugurar transmissões em FM no Distrito Federal. Há anos acompanho, em AM, a excelente programação da rádio que toca música do mais elevado nível e que sempre nos proporcionou momentos de muita alegria. Obrigado pelo investimento em qualidade, que será revertido diretamente para nós, cidadãos.”

Processo nº 00112.001405/2021-31

“Fiquei feliz com as novas frequências em FM das rádios EBC. Estou escutando aqui em Ribeirão das Neves, na região metropolitana de BH, e o sinal está perfeito, sem interferência e com qualidade de áudio. Parabéns para todos da EBC!”

Processo nº 00112.001418/2021-18

“Vim apenas parabenizar a rádio. Espero que consigam ter um maior alcance. O Brasil necessita de meios de comunicação que tenham maior compromisso com os fatos.”

Processo nº 00112.001436/2021-91

“Parabéns pela vinda da Rádio Nacional à cidade de São Paulo.”

Processo nº 00112.001462/2021-10

“Sou radialista, apaixonado pelo rádio e ouvinte das rádios MEC e Nacional há mais de 60 anos. Recebi com bons olhos a notícia de mais uma nova MEC FM aqui no DF, 87,1. Agora já são duas emissoras do sistema EBC que estão entre as melhores estações de rádio do mundo. Defendo as rádios MEC e Nacional, incluindo a decisão da diretoria da EBC em manter no ar as ondas curtas para a Amazônia Legal, onde eu tive o privilégio de trabalhar durante o ano de 1978. Parabéns para toda a equipe da EBC Brasília e Rio. Torço para que o Governo Federal não privatize os canais de rádio e TV da EBC.”

Processo nº 00112.001466/2021-06

“Parabéns a todos os envolvidos nas implementações e melhorias da comunicação do nosso imenso Brasil. Anos e anos sem investimentos, mas agora temos a alegria das melhorias.”

As quatro emissoras da marca **MEC** concentram metade de todos os elogios dirigidos as **Rádios EBC** no período analisado por este relatório. Do total de 30 elogios ao longo do bimestre, a **Rádio MEC do Rio de Janeiro** ficou com nove e com o título de emissora mais elogiada pelos ouvintes. As emissoras **MEC AM do Rio de Janeiro** e **MEC FM de Brasília** receberam, cada uma, três elogios.

Processo nº 00112.001772/2021-34

“Queria congratular a EBC. É um oásis no deserto cultural brasileiro. Show de bola. Sou amante da música. Toda audição é um ensinamento. Parabéns!”

Processo nº 00112.001929/2021-21

“Ótima iniciativa de valorizar o repertório de compositores russos do século 19, recorrendo a versões recentes.”

Processo nº 00112.001412/2021-32

“Ouvi o extraordinário programa Blim-Blem-Blom. Belíssima criação do genial Tim Rescala. A atual série trata de ETs que visitam nosso planeta para decifrar uma charada: como um planeta tão atrasado, onde ainda seres humanos matam e/ou exploram outros seres humanos, pode produzir uma música tão bela? Parabéns a Tim Rescala e sua talentosa equipe! Parabéns às meninas e aos meninos que apresentam o programa, juntamente com Tim. Todos talentosíssimos e com um brilhante futuro pe-

la frente! Parabéns a melhor rádio do Brasil! Só nela ouviremos programas com esse nível de genialidade! A MEC FM segue e deverá seguir sempre o lema do seu visionário e idealista fundador, Roquete Pinto: ‘pela cultura dos que vivem em nossa Terra, pelo progresso do Brasil’. Estou ouvindo, nesse instante, na voz bela e inconfundível do professor de locução Rui Vasconcelos, o programa de 12h que homenageia, com inteira justiça, a ilustre aniversariante do dia: Rádio MEC FM!”

Processo nº 00112.001843/2021-07

“Mais uma vez, faço contato para enfatizar o extremo bom gosto e qualidade da programação da MEC AM. É simplesmente espetacular. Incrível como os brasileiros desconhecem grande parte da música brasileira de qualidade. É uma pena que tenha descoberto a rádio há pouco tempo. Parabéns!”

Processo nº 00112.001958/2021-93

“Gosto demais da programação e dos profissionais das rádios MEC e Nacional”.

Com a faixa estendida, a **Nacional FM** chegou a São Paulo, Belo Horizonte, Recife e Rio de Janeiro e houve melhora no sinal de transmissão em algumas regiões. Das nove emissoras da marca **Nacional**, sete arrebanharam elogios específicos de ouvintes nos últimos dois meses, como é possível verificar nessas mensagens destinadas à **Nacional da Amazônia** e à **Nacional FM**. O jornalismo da **Nacional AM de Brasília** também foi alvo de mensagem de apreço enviada à **Ouidoria**.

Processo nº 00112.001573/2021-26

“O sinal da Nacional FM melhorou muito. Pela primeira vez viajei de Brasília a Pirenópolis ouvindo a emissora sem perder o sinal. Adorei!”

Processo nº 00112.001418/2021-18

“Vim apenas parabenizar a Rádio. Espero que consigam ter o maior alcance na sociedade. O Brasil necessita de meios de Comunicação que tenham maior compromisso com os fatos.”

Processo nº 00112.001955/2021-50

“Gratidão pela radioweb. Parabenizo a todos da Nacional pelos conteúdos!”

Processo nº 00112.001325/2021-85

“Estou chorando, pois acabo de viver uma emoção muito forte em minha vida. Fui ouvinte da Rádio Nacional durante a minha juventude inteirinha. Hoje, aos 60 anos de idade, busquei na internet por essa rádio, que nunca consegui esquecer, e chorei muito pela morte da tia Heleninha, que marcou a infância da minha filha mais velha, que amanhã completará 40 anos. Como o tempo passa rápido! Nunca me esqueci da Artemisa Azevedo, Sula Sevilis, Airton Medeiros e Beth Begonha. Me esqueci do nome do galã da tarde. Que saudade daquele programa da noite. Eu escrevia muito, mas muito mesmo, para aqueles programas. Era uma diversão. Mas o tempo passou e a vida mudou muito, mas o meu amor não passou. Muito obrigada, Rádio Nacional. Gratidão por aqueles anos de muitas felicidades que você me proporcionou. Lembrei! Os nomes são Carlos Moreira, Edelson Moura e Márcia Ferreira. Amo vocês muito e muito! E como eu poderia esquecer da minha amada Mara Régia? Até hoje uso a blusa que ela me presenteou. A que ela me mandou estragou, aí, em 2018 mandei fazer duas iguais, para mim e meu filho de 16 anos. Ela me deu um livro que guardo até hoje, As Mulheres Guerreiras. Te amo, Mara Régia. Viva Maria, viva você! Muito obrigada.”

Reclamação

As reclamações foram responsáveis por 12,2% do total de demandas no período analisado por este relatório. Em relação aos meses de março e abril de 2021, houve redução de 24% no total de queixas.

No bimestre anterior, tinham sido registradas 25 manifestações desse tipo e no último, 19. Já no comparativo com o mesmo bimestre (maio-junho) do ano passado, as reclamações aumentaram 46,15%. Em 2020, haviam sido contabilizadas 13 queixas e, agora, são 19.

Vários ouvintes da **MEC** reclamaram da repetição de programas e de mudanças na programação musical.

Processo nº 00112.001671/2021-63

“Sei que os programas da Deutsche Welle são fornecidos de graça. Mas, nem por isso, o mesmo programa deve ser repetido ad nauseam.”

Resposta

“A Gerência da emissora agradece a sintonia e informa que os concertos da Deutsche Welle são exibidos apenas uma vez em cada turno. No sábado, às 17h, temos programas inéditos, que são reprisados na madrugada de segunda-feira. Esta prática é válida para todos os programas novos, com um horário principal e outro alternativo de veiculação.”

Processo nº 00112.001448/2021-16

“Há um mês que a Rádio MEC repete diariamente, nos mais diferentes intervalos, duas chamadas promocionais, uma referente a Antônio Maria e outra a Maria Clara Machado. Tenham limite!”

Resposta

“A Gerência da emissora agradece a sintonia e informa que o material sobre Antonio Maria e Maria Clara Machado tem previsão de veiculação até o dia 15 de maio, celebrando os 100 anos dos artistas. São pílulas de três minutos que entram nos intervalos da programação. Acrescentamos que nossa programação segue com 55 minutos por hora com música clássica. Agradecemos a compreensão e esperamos seguir com sua fiel audiência.”

Processo nº 00112.001988/2021-08

“Tem alguém no comando da MEC FM? Ou está entregue às máquinas? Neste momento, o Arte Clube está fazendo uma entrevista sobre um evento de cinema. Uma mostra de filmes de mulheres árabes que ‘vai acontecer’ em maio passado! O evento já aconteceu! E o Arte Clube está anunciando. Fora o fato de termos ouvido, minutos antes e pela enésima vez, uma canção de Fred Mercury, em arranjo para coral. A qualidade da rádio está caindo.”

Processo nº 00112.001979/2021-17

“Gostaria de reclamar da crescente cafonice na programação da MEC FM, com a seleção de música popular em arranjos sinfônicos horrendos! A MEC é uma rádio de música erudita e não pode ficar tocando babas sinfônicas, sem qualidade alguma, encontráveis em outros dials de mau gosto. A programação da manhã de domingo, 27/06/21, está insuportável! Espero que isso acabe!”

Resposta

“A Gerência da emissora agradece a sintonia e informa que a programação busca apresentar sempre o que existe de melhor e atual nos repertórios sinfônicos brasileiro e internacional, dialogando com todo o perfil de audiência. Na manhã de domingo (27), a Rádio MEC FM apresentou de Mozart a Tchaikovsky, da Orquestra Sinfônica de Londres à Orquestra Sinfônica Brasileira. A Gerência da emissora acrescenta: ‘Entendemos que uma peça ou outra possa não ser de seu gosto. Esperamos poder seguir com sua sintonia’.”

Ouvintes da **Nacional** reclamaram, principalmente, das dificuldades de sintonia, de problemas para ouvir as rádios pela internet e da interrupção da transmissão em ondas curtas. Isto demonstra o interesse dos ouvintes pelos conteúdos da **Nacional**. Com suas críticas, o público contribui para o

aprimoramento da programação e também para o esforço da gestão no sentido de melhorar a capacidade técnica das **Rádios EBC**.

Processo nº 00112.001756/2021-41

Por telefone, antigo ouvinte da Rádio Nacional reclama que não consegue mais ouvir a Rádio Nacional em ondas curtas em Goiânia. Pergunta se há algum problema com a transmissão e se o sinal voltará a ser bom como era antigamente.

Processo nº 00112.001769/2021-11

“Na manhã de 09/06/2021, comecei a ouvir a Nacional FM Brasília, a partir das 6h45, contando com as seguintes interrupções na transmissão, até as 8h, 7h02, 7h16, 7h30 e 7h45. Retornei a ouvir a partir das 9h51, até as 11h52. Seguem os horários das pausas: 10h05, 10h20, 10h35, 10h49, 11h05, 11h21, 11h38 e 11h52. Após as pausas tive que recarregar a página para continuar ouvindo. Observei também que os períodos de pausa foram de aproximadamente 15 minutos”.

Processo nº 00112.001873/2021-13

Ouvinte da Nacional de Brasília reclama de chiados na transmissão. Ela mora em Sobradinho (DF) e diz que o problema começou há alguns meses.

Processo nº 00112.001884/2021-95

“Vocês precisam dar mais atenção aos canais digitais. O conteúdo é excelente, mas a internet chega em lugares que o rádio não chega. O player da web falha constantemente. Neste momento não está funcionando.”

Processo nº 00112.001914/2021-63

“Não consigo mais ouvir a rádio on-line. Já faz algum tempo que a transmissão está muito ruim, falhando o tempo todo, de maneira que simplesmente não dá para ouvir. Já tentei direto no site, pelo App da EBC e pelo Tune In. Todos apresentam a mesma inconstância. Mesmo quando mudo de local, equipamento e conexão, o problema persiste.”

Foram registradas, ainda, reclamações de equívocos em publicações da **Radioagência Nacional**. Ouintes apontaram textos com erro de informação e fizeram questionamento acerca da cobertura da CPI da Pandemia.

Processo nº 00112.001673/2021-52

“Assustei-me com a matéria da presença de Dimas Covas na CPI do Senado sobre a pandemia. O jornalista parece que não acompanhou a coletiva. A matéria não abordou nenhuma das críticas colocadas ao governo sobre o Ministério da Saúde e o presidente da república, por rejeitarem a compra da vacina Coronavac, produzida pelo Butantan. O repórter nem sequer falou das críticas da demora para a assinatura do contrato com governo federal, que o Butantan teria usado recursos próprios para a vacina e que poderiam ter sido disponibilizadas 60 milhões de doses dessa vacina, ainda em 2020. Essa foi a orientação da EBC para cobertura da CPI? Omitir qualquer declaração que envolva o governo federal? A empresa está cumprindo sua missão da comunicação pública prevista em lei? Qual avaliação a Ouvidoria faz dessa cobertura tendenciosa? Assustei-me ao procurar no site da Radioagência outras coberturas do mesmo repórter. Parece que ele não assistiu a nenhuma audiência da CPI. Isso é forma de cobrir a CPI? Ou é uma propaganda descarada do governo federal? A omissão de críticas ao governo está em todas as matérias desse repórter. É uma vergonha! Omissão e desinformação em uma emissora bancada pela população! Gostaria de um posicionamento da Ouvidoria sobre essa situação. A empresa novamente está sendo usada em favor do governo em plena CPI? Gostaria de esclarecimentos.”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Sobre sua mensagem, a Gerência de Jornalismo da Rádio Nacional envia a seguinte resposta: “Em primeiro lugar, obrigada por suas sugestões e questionamentos. É assim, por meio da participação ativa de quem faz e ouve a rádio, que podemos, cada dia mais, melhorar nossa programação e nossos jornais. Quanto à sua dúvida, destacamos que o papel da Rádio Nacional é o de prestar informação pública e de qualidade para toda a população, independentemente de região, classe social ou escolaridade. Por isso, prezamos sempre pela cobertura dos fatos sem adjetivações ou opiniões pessoais dos envolvidos. Buscamos uma linguagem simples e direta, para que todos – especialmente os que moram nos locais mais distantes deste país – tenham direito à informação clara e sem floreios. E é justamente assim que nos propomos a acompanhar as reuniões da Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) da Pandemia no Senado. Além disso, em rádio, trabalhamos com tempo. Diferentemente de reportagens escritas, nós temos espaço (tempo) restrito. Sete horas de reunião precisam ser condensadas em dois, três minutos de reportagem. Por isso, nossa obrigação de irmos direto ao ponto. Comparar mídia escrita com mídia falada é comparar duas coisas completamente diferentes. Mas, ainda que porventura haja a comparação, é necessário nos equiparar a outro veículo público da EBC: a Agência Brasil. Neste caso, pode-se observar a confluência nas informações prestadas e na objetividade. A reportagem da Agência Brasil <https://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2021-05/dimas-covas-fala-em-demora-para-fechamento-de-contrato-da-coronavac> em suma diz a mesma coisa que a da rádio, na matéria citada na reclamação em questão <https://agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/politica/audio/2021-05/dimas-covas-impasses-na-negociacao-atrasaram-inicio-da-imunizacao>. A diferença, claro, é o detalhamento na versão escrita que, para o rádio, ficaria inviável. Ressaltamos que toda a nossa equipe é composta por profissionais concursados com anos de experiência no jornalismo e perfeitamente capacitados e dedicados à cobertura. Todos são extremamente dedicados à sua profissão e à missão que é a de levar informação a quem precisa, a quem não tem acesso a ela e a quem nos faz companhia diariamente: o ouvinte. No mais, nos colocamos à disposição para demais esclarecimentos. Obrigada por fazer parte da Nacional.” A Ouvidoria da EBC esclarece que, no tocante a seu questionamento, há que se destacar que o papel de uma Ouvidoria pública não se confunde com nossa missão específica de exercer a função de ombudsman dos conteúdos e serviços ofertados pela EBC e seus veículos. No que se refere a manifestações do cidadão - como a registrada no presente processo -, o que compete à Ouvidoria é ser o canal de comunicação com as diversas áreas da EBC, contribuindo para que o demandante seja atendido dentro dos prazos e normas legais. As análises do ombudsman sobre os conteúdos publicados pelos diversos veículos constam dos Relatórios Bimestrais enviados ao Conselho de Administração da EBC, à Diretoria Executiva e aos gestores com os quais a Ouvidoria faz a interlocução em busca das informações demandadas pelo cidadão. Estes últimos também recebem informes mensais com análises da Ouvidoria sobre a programação dos veículos.”

Processo nº 00112.001890/2021-42

“Ministério oferece curso gratuito para guias de turismo. Na matéria vocês se referem aos profissionais ‘guias de turismo’ como ‘guias turísticos’. Uma breve pesquisa na internet indicaria que ‘guia turístico’ é um mero papel, com informações sobre o local. Ao passo que, ‘guia de turismo’ é o profissional responsável pelo guiamento em cidades e regiões. Portanto, vale a pena a retificação e orientação para futuras matérias.”

Resposta

“A Gerência de Jornalismo Web pede desculpas pelo erro e informa que o título da matéria foi corrigido, de acordo com a observação do leitor, como pode ser conferido no link agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/economia/audio/2021-06/ministerio-oferece-curso-gratuito-para-guias-de-turismo.”

Sugestão

As sugestões responderam por 10,9% do total das demandas recebidas entre maio e junho de 2021. São dicas valiosas dos ouvintes no intuito de aprimorar e enriquecer a programação veiculada nas **Rádios EBC**. Elas englobam os mais variados assuntos. Sugestões para as novas emissoras em faixa estendida foram as mais frequentes no bimestre analisado.

Processo nº 00112.001373/2021-73

“Quero agradecer a informação sobre a migração da Nacional do Rio de Janeiro para FM. Estou enviando, como sugestão, a foto de um receptor de rádio que sintoniza a faixa estendida, a partir de 64Mhz, até 108Mhz, cobrindo toda faixa de rádio. Uma referência para faixa estendida.”

Resposta

“A Gerência de Projetos e Desenvolvimento de Engenharia informa que encaminhará esse modelo de receptor para a equipe técnica responsável.”

Processo nº 00112.001514/2021-58

“Agora que tem a Nacional estendida em São Paulo, a MEC AM poderia vir também.”

Processo nº 00112.001476/2021-33

“Gostaria de que a 97.1 FM de São Paulo transmitisse a programação da Nacional FM de Brasília. A programação da rádio AM não é adequada ao público da grande São Paulo.”

Resposta

“A Gerência da emissora informa que brevemente a programação da Nacional FM também estará disponível na Rádio Nacional de São Paulo.”

Processo nº 00112.001454/2021-73

“Agora que a Nacional entrou em São Paulo, vocês poderiam ter equipe esportiva aqui para mostrar os jogos da capital paulista e, também, ter programação própria da cidade.”

Resposta

“A Diretoria de Jornalismo da emissora informa que ainda estamos em fase de transmissão experimental na cidade de São Paulo, mas como deveremos ter parte da programação local ao final deste período, a possibilidade de uma equipe de esportes especializada no futebol paulista certamente será estudada.”

Um ouvinte da **Rádio Nacional** deixou a sugestão de um tema para a realização de um programa, outro sugeriu melhorias no site das Rádios para facilitar o compartilhamento de notícias.

Processo nº 00112.001279/2021-14

“Sou de Brasília, estudante de acordeão. Gostaria de parabenizar a rádio pela qualidade musical e gostaria de verificar se há possibilidade de sintonizarmos a rádio por alguma frequência FM aqui de Brasília. Parabéns pelos programas com os grandes mestres do acordeão. Deixo a ideia para um programa sobre os grandes mestres do acordeão.”

Processo nº 00112.001654/2021-26

“Poderia ter um botão de compartilhamento das rádios para que possamos compartilhar os programas que estão passando e, assim, aumentar a divulgação desse conteúdo incrível que vocês oferecem.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas agradece a sugestão de melhoria, informa que há opções de compartilhamento nas páginas de conteúdo do site das Rádios, e que irá avaliar a disponibilização dessas alternativas também na página da transmissão ao vivo.”

Processo nº 00112.001699/2021-09

“Gostaria que a rede de rádios da EBC, principalmente a Rede Nacional, entrasse em cadeia em todas as falas do presidente. Escuto a Nacional do Rio de Janeiro desde 8 anos de idade. Nessa época, com o meu pai. Já são setenta anos! Mas a rádio não transmite as atividades do presidente. Ouço pela Jovem Pan! Por que vocês não transmitem?”

Resposta

“A Gerência da Rádio Nacional enviou a seguinte resposta: ‘Achamos muito pertinente a sua sugestão. Uma das missões da EBC é transmitir atos e fatos do governo federal. Quanto mais ampliarmos nossos canais de comunicação com o público, melhor estaremos cumprindo a missão de levar informação de qualidade à população brasileira. Seguem aqui algumas observações: cada evento com participação do Presidente da República recebe ampla cobertura da equipe de Jornalismo e tem tratamento equilibrado, como exige o bom profissionalismo. É vedado fazer qualquer proselitismo político, por isso o cuidado com o equilíbrio. Quanto à ‘live’ do Presidente da República, esta também tem acompanhamento integral dos nossos jornalistas, que repercutem os temas abordados na transmissão. Porém, colocá-la ao vivo e na íntegra é incompatível, uma vez que no mesmo horário ocorre a transmissão de A Voz do Brasil, como determina a Lei.’”

Processo nº 00112.001962/2021-51

“Aqui no estado de São Paulo ouvimos a Nacional do Rio de Janeiro em 1130khz. Estamos chateados, pois a emissora tirou do ar o Teatro de Mistério. Tão gostoso, ouvir o gongo eletrônico, anunciando o rádio teatro. E quanto às radionovelas, por que ainda não estão no ar? A direção da emissora prometeu que iria abrir um horário para as reprises de antigas radionovelas. Estamos aguardando, ansiosamente, que isso aconteça. As radionovelas fazem o ouvinte sonhar, imaginar e se emocionar. Com certeza será um sucesso, novamente.”

Resposta

“A Coordenação de Produção e Jornalismo - RJ agradece a sintonia e informa que sua sugestão será avaliada pela equipe da emissora.”

A **Radioagência Nacional** recebeu a sugestão para melhorar uma matéria, com informações complementares.

Processo nº 00112.001403/2021-41

“Li o texto que fala sobre as cidades de Santa Catarina que não apresentaram óbitos. São 5 pequenas cidades, mas seria importante, para o raciocínio de quem acessa estes dados, o número de habitantes de cada uma delas.”

Resposta

“A Gerência de Jornalismo Web destaca que, para situar o público quanto à população dos municípios abordados na referida matéria, o texto traz no último parágrafo a seguinte informação: ‘Todos os oito municípios ainda sem mortes por covid-19 em Santa Catarina têm entre 1.500 e 5.000 habitantes.’ Além disso, no momento da citação do município de Águas Frias, no oeste de Santa Catarina, a matéria menciona que a cidade detém menos de 3 mil habitantes. As informações constam tanto no

áudio quanto no texto veiculados no link <https://agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/saude/audio/2021-03/oito-cidades-de-santa-catarina-nao-registram-mortes-por-covid-19>.”

Uma ouvinte da **Rádio MEC** sugeriu que o quadro de língua portuguesa de Clarice Matos aborde a influência do tupi-guarani na língua portuguesa, e outro ouvinte pediu que o Dia dos Namorados fosse com músicas românticas nas emissoras **EBC**. E assim foi o 12 de junho, com uma programação especial para os enamorados.

Processo nº 00112.001499/2021-48

“Sou ouvinte assídua do programa Rádio Sociedade da MEC AM, atenta às dicas. Por isso, parablenizo o programa pela fidelidade de se manter no propósito da rádio, muito querida: educação, cultura e informação. Hoje, 17 de maio, o quadro referente à língua portuguesa, de Clarice Matos, me chamou atenção. Já havia me chamado antes, em outra segunda-feira, em que se celebrou o dia da língua portuguesa, ao referir a sua importância como uma das línguas mais faladas no mundo e que deveríamos nos orgulhar disso. Aí, me veio à mente, como sugestões, que Clarice pudesse falar sobre a influência do tupi-guarani em nosso português brasileiro, provando que ‘todo dia é dia de índio’, não somente no dia 19 de abril, como também a contribuição das palavras trazidas pelos escravizados, com suas culturas africanas, já que estamos no mês de maio e o dia 13º dia da abolição da escravatura foi semana passada. Além de ressaltar a riqueza que trazem ao nosso cotidiano, no modo de falar, confirmam a importância da língua em nosso país, e não tão somente do idioma, marcado pelo colonizador.”

Resposta

“A Gerência da emissora agradece a sintonia e informa que a sugestão foi repassada para a Produção do programa Rádio Sociedade, e será incluída na pauta.”

Processo nº 00112.001780/2021-81

Ouvinte sugeriu que as emissoras de rádio da EBC veiculassem muita música romântica no próximo dia 12 de junho (Dia dos Namorados).

Mapeamento das Contribuições

Ao reunir 30,76% do total das manifestações, Marketing, Negócios e Serviços foi o assunto mais abordado nas mensagens que chegaram à **Ouvidoria** no período analisado, sobretudo em razão da variedade de serviços prestados pelas emissoras. O assunto Conteúdo de Entretenimento aparece em seguida, com quase um terço do conjunto de demandas (26,92%). Grade de Programação foi o terceiro tema mais tratado nas demandas, somando 20,51% do total, seguido por Sinal/sintonização com 15,38%.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	48
Conteúdo de entretenimento	42
Grade de programação	32
Sinal/sintonização	24
Conteúdo jornalístico	5
Conteúdo esportivo	3
Conteúdo infantil	1
Programação especial	1
Total	156

Qualidade do Conteúdo/Serviço foi o subassunto mais presente nas demandas direcionadas às **Rádios EBC**, respondendo por um quarto do conjunto de mensagens. Na sequência, vem Participação em Programas, com 14,10% do total. Empatados na terceira posição, com 11,53%, estão os subassuntos Oferta de conteúdo/serviço e Central do Ouvinte. Sinal Aberto aparece na quarta posição, com uma fatia equivalente a 10,25%, seguido pelo Aplicativo das Rádios, com 7,69 %, e Expansão de Cobertura com 4,48%.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	39
Participação em programa	22
Oferta de conteúdo/serviço	18
Central do Ouvinte	18
Sinal aberto	16
Aplicativos	12
Expansão de cobertura	7
Portal	5
Acervo	4
Retransmissão	4
Horário	3
Disponibilização de conteúdo	2
Pauta	1
Tema do conteúdo	1
Visitação/contato	1
Reprise	1
Licenciamento	1
A Voz do Brasil	1
Total	156



▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil

Ao longo dos meses de maio e junho de 2021, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 300 demandas, que representam aumento de 29,9% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 231 manifestações.

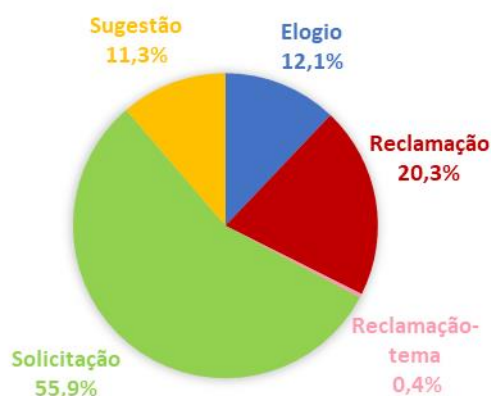
Com o acréscimo na quantidade de contribuições do público dirigidas à **TV Brasil**, também os elogios e reclamações aumentaram, e em proporções semelhantes, na faixa dos três pontos percentuais. As mensagens elogiosas, que em 2020 representavam 12,1% do total de demandas de maio e junho, ocupam agora uma fatia um pouco mais generosa, de 15% do total. Já as reclamações somavam 20,3% do conjunto de demandas e, agora, representam 23,7% do geral.

As solicitações mantiveram-se como o tipo de manifestação mais numeroso, reunindo mais da metade de todas as mensagens que tiveram a TV como alvo, seja em 2020 (55,9%) ou 2021 (51,66%). Em último lugar no *ranking* da quantidade, as sugestões também se sustentaram em patamares semelhantes de um ano para outro, na faixa em torno dos 10% do total.

Confira o detalhamento dos números nas tabelas e gráficos abaixo.

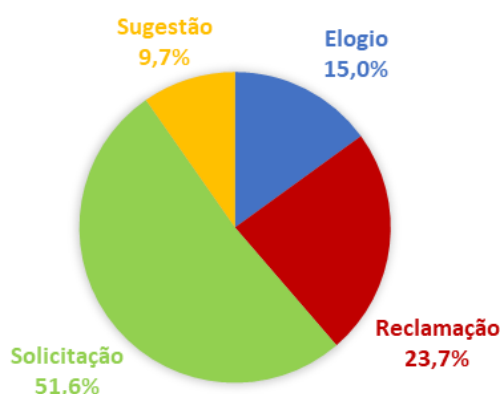
Maio e Junho 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	28
Reclamação	47
Reclamação-tema	1
Solicitação	129
Sugestão	26
Total	231



Maio e Junho 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	45
Reclamação	71
Reclamação-tema	0
Solicitação	155
Sugestão	29
Total	300



No mapeamento das contribuições, chama a atenção o fato de os assuntos Conteúdo de entretenimento e Sinal/sintonização reunirem precisamente 50% das demandas. Este posicionamento dos dois temas no *ranking* de assuntos explica o porquê de a Qualidade do conteúdo/serviço e o Sinal aberto da emissora serem os subassuntos mais frequentes.

A diferença entre ambos é que, quando o tema diz respeito a conteúdos exibidos pela TV, elogios aos programas são objeto de metade das mensagens. Já na questão do sinal aberto, a metade das

demandas é de queixas dos telespectadores que não conseguem sintonizar a emissora. Solicitações diversas do público também são muito frequentes em manifestações sobre conteúdos ofertados e qualidade do sinal.

Grade de programação e conteúdo esportivo vêm na sequência dos assuntos mais comuns nas mensagens dos telespectadores que recorrem à **Ouvidoria**. Conteúdo jornalístico ocupa o quinto lugar no interesse do público.

Seguem as tabelas com o *ranking* da quantidade de manifestações por assunto e subassunto.

Mapeamento das Contribuições

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	76
Sinal/sintonização	74
Grade de programação	40
Conteúdo esportivo	38
Conteúdo jornalístico	30
Marketing, negócios e serviços	29
Conteúdo infantil	10
Outros conteúdos	2
Administrativo	1
TOTAL	300

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	82
Sinal aberto	51
Oferta de conteúdo/serviço	26
Disponibilização de conteúdo	25
Retransmissora	24
Reprise	24
Horário	14
Licenciamento	12
Expansão de cobertura	9
Retransmissão	6
Acervo	5
Pauta	5
Portal	3
Parcerias	3
Gestão administrativa e logística	3
Visitação/contato	2
Participação em programa	1
Sinal de satélite	1
Recurso de acessibilidade	1
Sinal por assinatura	1
Edição	1
Mailing	1
Total	300

Solicitação

As solicitações são responsáveis por mais da metade (51,6%) das demandas do público da **TV Brasil** no período analisado. Entre os temas das manifestações, Conteúdo de entretenimento responde por 32,2% do total de pedidos. Na sequência, Sinal/sintonização reúne 23,9% das mensagens. Marketing, negócios e serviços, com 13,54% completa a lista dos assuntos mais demandados entre as solicitações.

Solicitação	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	50
Sinal/sintonização	37
Marketing, negócios e serviços	21
Conteúdo esportivo	19
Grade de programação	11
Conteúdo jornalístico	10
Conteúdo infantil	5
Outros conteúdos	1
Administrativo	1
Total	155

Quase um terço das solicitações é de telespectadores que desejam rever programas, séries e documentários.

Processo nº 00112.001981/2021-88

“Gostaria de assistir a um programa que foi ao ar hoje (27/6) na TV Brasil por volta das 14h, falando sobre Porto de Galinhas (PE) e Região dos Lagos (RJ). Se puderem, mandem o link por aqui mesmo ou pelo WhatsApp.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que os episódios solicitados podem ser vistos nos seguintes links - Porto de Galinhas: <https://play.ebc.com.br/programas/168/episodios/2475/brasil-visto-de-cima> | Região dos Lagos: <https://play.ebc.com.br/programas/168/episodios/2327/brasil-visto-de-cima>. Importante observar que os episódios da série Brasil Visto de Cima, por questões de licenciamento, ficam disponíveis no TV Brasil Play (<http://play.ebc.com.br/>) em sistema de catch up semanal. Ou seja, toda vez que um episódio é exibido na TV Brasil, ele fica em exibição no aplicativo por mais 7 dias.”

Processo nº 00112.001982/2021-22

“Gosto muito da novela Os Dez Mandamentos, mas perdi alguns episódios. Como faço para assistir do episódio 55 para cá?”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais da EBC informa que a novela Os Dez Mandamentos é exibida de segunda a sábado, às 20h30, e reprisada durante as madrugadas (0h45). É possível assistir, também, pela TV Brasil Web (<http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv>) e pelo aplicativo TV Brasil Play. O TV Brasil Play (disponível para iOS e Android) reúne os episódios da semana e é possível acessar o conteúdo na hora desejada. Importante ponderar que, por questões de licenciamento, os capítulos

ficam disponíveis no TV Brasil Play (<http://play.ebc.com.br/>) em sistema de catch up. Ou seja, toda vez que um episódio é exibido na TV Brasil, ele fica em exibição no aplicativo por mais sete dias.”

Há também os que pedem permissão para utilizar o conteúdo para fins pedagógicos. Os programas *Brasil Visto de Cima* e o *Expedições* despertaram o interesse dos professores, que recorreram à **Ouvindoria** para obter as gravações.

Processo nº 00112.001445/2021-82

“Sou professor de geografia em Belém do Pará e desenvolvo um trabalho voluntário junto a populações ribeirinhas na Amazônia. Acompanho seus programas, principalmente o *Brasil Visto de Cima*, pelo qual tenho um carinho grande. Em uma aula, liguei a televisão e mostrei o programa para meus alunos e eles gostaram muito, então resolvi solicitar os programas gravados.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da Empresa Brasil de Comunicação informa que a TV Brasil é apenas licenciada para exibição da série ‘*Brasil Visto de Cima*’. Dessa forma, não temos autorização para alterar, produzir ou disponibilizar o conteúdo. Sugerimos contato direto com a Maria TV, detentora dos direitos da produção. Segue o contato: (21) 9.8290.1915 / <http://mariatv.com.br/contato/>. Ou com a coprodutora do conteúdo, a Globosat, pelos telefones: 4003.8000 (capitais e cidades metropolitanas) ou 0800 881 8000 (demais localidades).”

Processo nº 00112.001422/2021-78

“Sou prof. de História da rede pública. Gostaria de ter acesso ao conteúdo inteiro do episódio ‘*Quilombo dos Palmares*’ do Programa *Expedições*, que foi ao ar em maio de 2012. O conteúdo está apenas parcialmente disponível no link <https://tvbrasil.ebc.com.br/expedicoes/episodio/quilombo-dos-palmares>.”

Resposta

“A Coordenação de Integração de Canais Digitais da EBC informa que o episódio ‘*Quilombo dos Palmares*’, do programa ‘*Expedições*’, está disponível na íntegra no site da TV Brasil e pode ser acessado em <https://tvbrasil.ebc.com.br/expedicoes/episodio/quilombo-dos-palmares>.”

Houve ainda mensagens de telespectadores que pediram ajuste no volume do áudio para equalizar o som entre o programa e as propagandas ou identificaram ausência de som durante a exibição da novela *Os Dez Mandamentos*.

Processo nº 00112.001899/2021-53

“Quero pedir para a equipe técnica de áudio ajustar o som entre os comerciais e os programas, filmes e séries da grade que estão sendo transmitidos, pois há uma diferença significativa. Moro na cidade de Petrolina (PE). Assistimos à programação da TV Brasil EBC pela TV Pernambuco no canal 13,1.”

Processo nº 00112.001882/2021-04

“Sou telespectadora do canal aqui na cidade do Rio. Por uma semana, quem usa antena simples de TV para Smart TV, sem ser TV a cabo, durante a exibição da novela *Os Dez Mandamentos*, dá uma mensagem de legenda oculta embaixo do logo da empresa e os personagens ficam mudos. Só há os sons de áudio sonoro como música, mas os personagens ficam mudos. O que está acontecendo?”

Resposta

“A Gerência de Engenharia de Rádio e TV do Rio de Janeiro pede que verifique em sua TV a opção selecionada de audiodescrição e retorne o contato com a informação. Caso o áudio de sua TV esteja no ‘áudio 1’, que é o correto, sua solicitação será direcionada para a equipe de programação.”

Em sinal de apreço pelo conteúdo ofertado, telespectadores solicitam sinal da **TV Brasil** em TV aberta na cidade onde moram.

Processo nº 00112.001681/2021-07

“Quando teremos o sinal digital da TV Brasil em Pelotas (RS)?”

Processo nº 00112.001475/2021-99

“Gostaria de saber qual a previsão para o sinal da TV Brasil estar disponível em Aracaju.”

Processo nº 00112.001417/2021-65

“Aqui em Rondônia não temos TV Brasil direto na nossa TV. Gostaria que tivesse.”

Resposta

“A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que existe um projeto de expansão da cobertura da TV Brasil/EBC em todo o país. A Empresa Brasil de Comunicação está em constante estudo para efetivar instalações próprias e, paralelamente, busca emissoras para afiliação à Rede Nacional de Comunicação Pública. Não há previsão de instalação de equipamentos próprios em Nova Friburgo (RJ) em 2021. No entanto, a EBC está pesquisando as emissoras locais e verificando a possibilidade de parceria de Rede para a retransmissão do sinal da TV Brasil.”

No bimestre analisado, o programa Stadium recebeu 19 solicitações. Boa parte delas referente à reportagem sobre a jovem jogadora de futebol Taysa, moradora da comunidade de Vila Aliança, em Bangu (RJ), que procura seus dois irmãos. A história emocionante contada de forma humanizada comoveu muitos telespectadores e foi alvo de solicitações.

Processo nº 00112.001641/2021-57

“Vi a reportagem da Taysa e gostaria muito que passasse novamente.”

Processo nº 00112.001650/2021-48

“Gostei muito da reportagem da Taysa. Também admirei muito o trabalho realizado pela ONG Craques da Vida de Bangu. Vocês poderiam repetir essa reportagem?”

Processo nº 00112.001674/2021-05

“Sempre assisto ao Stadium. Vocês têm boas reportagens e, desta vez, foi por uma nobre causa. #irmãosdataysa. Já disparei mais de 50 postagens nas redes sociais. Peço que exibam mais uma vez no programa.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência Executiva de Telejornalismo e Esportes - EBC/RJ informa que a reportagem sobre a história da esportista Taysa está disponível no site do programa Stadium - tvbrasil.ebc.com.br/stadium/2021/06/o-futebol-motivou-taysa-continuar-procurando-os-irmaos. O Repórter Rio também disponibiliza o conteúdo. A primeira parte da reportagem está disponível em www.youtube.com/watch?v=LWmHP6P55dE&list=PLuP7SQK7lt1ZqxQ-hsDyfR9gotnUQTUMk&index=7.”

Elogio

A Grade de programação e o Conteúdo esportivo foram responsáveis por 62,22% dos elogios dirigidos à **TV Brasil**. Ao longo do bimestre analisado, a **Ouvidoria** recebeu vários elogios genéricos ao conjunto da programação pela qualidade e diversidade dos conteúdos ofertados. Além da satisfação com a grade, houve quem registrasse a surpresa com a qualidade do conteúdo, ao conhecer e sintonizar pela primeira vez a **TV**.

Elogio	Quantidade
Grade de programação	16
Conteúdo esportivo	12
Conteúdo de entretenimento	8
Conteúdo jornalístico	7
Sinal/sintonização	2
Total	45

Processo nº 00112.001952/2021-16

“A programação está cada vez melhor. Com os excelentes conteúdos e a nova organização da grade horária ficou bem mais interessante.”

Processo nº 00112.001944/2021-70

“Gosto demais da programação. Muita cultura, conhecimento e respeito ao cidadão nos conteúdos envolvidos. Parabéns!”

Processo nº 00112.001942/2021-81

“Os serviços que vocês prestam são de grande valia para melhorar o conhecimento de todos os interessados.”

Processo nº 00112.001775/2021-78

“Como lamento, por não ter descoberto a maravilhosa programação de vocês, muito tempo antes! Como lamento! Precisei me dar o direito de me libertar, totalmente, do noticiário tóxico e doentio e, sem querer, reprogramar meu aparelho para encontrar a TV Brasil. Desde os filmes do ‘Cine Retrô’ e ‘Cine Nacional’, passando por programas espetaculares, como ‘Partituras’, ‘Camarote 21’ e ‘Brasil Cai-pira’; documentários como ‘Brasil Visto de Cima’, ‘Histórias de Vida’, ‘Conhecendo Museus’ e ‘As Fascinantes Cidades do Mundo’; e, por fim, a raríssima coragem de incentivar e valorizar o futebol e o esporte, por exemplo, com a ‘Série D’ do campeonato brasileiro e ‘Torneios Brasil’. Parabéns, também, por promoverem o ‘Festival de Música da Rádio MEC’. E muito obrigado por contribuírem com a leveza, ainda que tardia, de meu cotidiano! Não tenho como assistir a tudo, infelizmente, mas aproveito o máximo que posso!”

A programação de esportes vem em segundo lugar no ranking dos temas mais presentes nos elogios à emissora. E mais da metade das manifestações elogiosas aos conteúdos esportivos exibidos pela TV Brasil - sete das 12 contribuições registradas no bimestre - ficou com o programa No Mundo da Bola.

Processo nº 00112.001926/2021-98

“Sou de Tutoia (MA) e assisto ao programa No Mundo da Bola todos os domingos. Gosto Muito do programa.”

As mensagens também revelam a satisfação do público com conteúdos de entretenimento oferecidos na grade de programação da TV e, na sequência, com produções jornalísticas da emissora, como o Sem Censura e a notícia sobre vacinas veiculada no Repórter Brasil que gerou a demanda abaixo.

Processo nº 00112.001838/2021-96

“Gostei muito da explicação sobre as vacinas no Brasil, é realmente uma pena que os pais não estão fazendo a sua parte, que é imunizar os filhos e a si próprios. Lamentável.”

Processo nº 00112.001493/2021-71

“Depois que passaram a transmitir ‘Os 10 Mandamentos’, comecei a ver melhor toda programação dessa emissora. Estão de parabéns! São programas instrutivos, superinteressantes, voltados realmente para a família.”

Processo nº 00112.001999/2021-80

“Queremos parabenizar a TV Brasil pela transmissão ontem 28/06/2021, do programa ‘Senhores do Vento’. Foi emocionante assistirmos toda a trajetória do Brasil 1 e sua Equipe, pois participamos da Volvo Ocean Race em 2005/2006. Nós os recebemos quando chegaram aqui no Brasil, na Marina da Glória, visitando-os outros dias no período em que estiveram em terra, durante a regata local e até que partiram. Obrigado por reavivar-nos uma experiência enriquecedora que está em nossa memória”

Processo nº 00112.001557/2021-33

“Gostaria de parabenizar a Empresa Brasil de Comunicação (EBC) e a TV Brasil pela renovação do formato e da programação, com novos conteúdos de jornalismo e entretenimento. Sou telespectador da novela ‘Os Dez Mandamentos’, no horário das 04h45 a 1h45, e achei interessante uma novela nesse horário, o que não acontece em outras emissoras. Também me agradaram os filmes clássicos, em preto e branco ao longo da semana. Minha família e eu somos fãs dos filmes do Mazzaropi. No mais, toda a grade da emissora tem me agradado bastante. Por ser uma TV aberta, estão todos de parabéns. Parabéns ao governo Bolsonaro que tem ressignificado o papel da TV Brasil.”

Processo nº 00112.001932/2021-45

“Meu elogio vai para o programa ‘Sem Censura’ pela agilidade, formato e leveza como é conduzido pela jornalista Marina Machado, fazendo com que não consigamos desgrudar os olhos e ouvidos da tela. Muito bem feito, como toda a programação imperdível desta emissora, à qual envio meus sinceros parabéns. É um oásis neste íngreme e árido universo televisivo imposto, forçado, para onde empurram toda a população, muitas vezes informando de maneira distorcida os fatos reais. O entretenimento não escapa desta forma ‘cultural’ de envolvimento das massas rumo a interesses diversos e nem sempre de real interesse público. A TV Brasil nos dá uma nova opção de lazer e cultura, sem o ranço político feroz que vejo na programação da famosa TV ‘Cultura’, que já não disfarça seu conteúdo tendencioso. Muito obrigada!”

Reclamação

Metade das queixas do público ao longo de maio e junho refere-se à má qualidade do sinal de transmissão da **TV Brasil**, em especial na região metropolitana do Rio de Janeiro. Essas reclamações são recorrentes, e a área técnica tem explicado que está providenciando o reparo e a substituição dos equipamentos que causam a instabilidade na recepção do sinal. Em casos de interrupção ou falha no sinal, o telespectador sempre é informado das demais alternativas para sintonizar a **TV Brasil** em plataformas diversas.

Entre as reclamações mais frequentes, recebidas pela **Ouidoria** no bimestre analisado, está uma dezena de críticas relacionadas à grade de programação, sobretudo de emissoras afiliadas que não retransmitem toda a programação da **TV Brasil** ou cortam programas de interesse do telespectador para transmitir conteúdos próprios. A retirada de atrações da grade, assim como a troca do locutor do programa *Brasil Visto de Cima*, também foram tema de mensagens recebidas. Também houve críticas a conteúdos de entretenimento, como a novela *Os Dez Mandamentos* e o *Ciência é Tudo*, em razão de recentes mudanças no programa.

Reclamação	Quantidade
Sinal/sintonização	34
Grade de programação	10
Conteúdo de entretenimento	8
Conteúdo jornalístico	8
Marketing, negócios e serviços	6
Conteúdo esportivo	3
Conteúdo infantil	2
Total	71

Processo nº 00112.001667/2021-03

“Mais uma vez venho notificar que seus canais continuam fora do ar. Isto acontece constantemente. Moro no Tanque, Jacarepaguá (RJ). Está difícil assistir a suas programações, embora sei que algumas coisas são repetidas, mesmo assim dou preferência. Grato por poder ajudar.”

Processo nº 00112.001471/2021-19

“Sou do Rio de Janeiro, do bairro de Jacarepaguá, e sei como é difícil acessar os canais da TV Brasil pela TV aberta, mesmo sendo digital. Para que eu tenha acesso à programação dessa emissora, que por sinal está excelente, tive que comprar duas antenas e um amplificador de sinal mas, mesmo assim, tenho dificuldade com a TV Brasil. O que tenho notado é que os demais canais pegam com ótima recepção. Pergunto: será que há boicote com a transmissão? Será que há má fé? Será que o governo é o CULPADO? Esclareço que, constantemente, o sinal é totalmente cortado, principalmente na hora dos telejornais. Aqui no bairro Tanque, a recepção de sinal, até digital, é ruim e todos os demais canais são ótimos. Me ajudem!”

Processo nº 00112.001329/2021-63

“Mais uma vez, venho incomodar vocês. Estamos sem assistir aos canais de vocês, como sempre, desde o dia 29/4. Moro no Tanque, Jacarepaguá (RJ).”

Resposta

“A Coordenação de Engenharia de Radiodifusão informa que a instabilidade na recepção do sinal da TV Brasil está acontecendo por causa de problemas em determinados equipamentos da cadeia de transmissão. A EBC está providenciando o reparo e a substituição dos equipamentos e, brevemente, o sinal da TV Brasil estará perfeito em toda a região metropolitana do Rio de Janeiro.”

Processo nº 00112.001452/2021-84

“Por favor, melhorem o sinal da TV Brasil aqui em Nova Iguaçu, no bairro Botafogo. Gosto muito desse canal, mas toda hora fica fora do ar, sem sintonia.”

Resposta

“A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informa que o sistema de transmissores apresentou instabilidades pontuais, porém no momento as transmissões já se encontram normalizadas. Caso o problema persista, favor realizar uma nova sintonia de canais e verificar se o sistema de antena se encontra em bom estado. Se mesmo assim não houver resultado, favor informar o CEP do local para que possa ser realizada uma pesquisa de campo.”

Processo nº 00112.001535/2021-73

“O sinal da TV Brasil caiu desde ontem à noite e esses dias até que estava pegando, porém o sinal caiu bastante e não consigo mais sintonizar, principalmente pelo SNR. No momento da procura dos canais

no televisor, não aparece a TV Brasil. Por isto, conforme fotos em anexo, o canal não segura, não aparece imagem nenhuma por causa do sinal fraco.”

Resposta

“A Coordenação de Transmissão de Radiodifusão - EBC/MA informa que a EBC está efetuando a manutenção preventiva no transmissor e que, durante alguns dias, precisam operar no transmissor reserva que tem a potência um pouco mais baixa, operando a 5/6 do principal. Isso pode ter causado o problema de sintonia. Sugerimos, a partir deste sábado (22/05), uma nova busca de sinal, pois o transmissor principal estará na potência máxima novamente.”

Processo nº 00112.001299/2021-95

“O sinal da TV Brasil, aqui onde moro, está péssimo, toda hora cai. Assim não dá! Peço que vocês solucionem o problema do sinal. Moro no Rio de Janeiro, Nova Iguaçu.”

Resposta

“A Coordenação de Engenharia de Radiodifusão informa que a instabilidade na recepção do sinal da TV Brasil está acontecendo por causa de problemas em determinados equipamentos da cadeia de transmissão. A EBC está providenciando o reparo e a substituição dos equipamentos e, brevemente, o sinal da TV Brasil estará perfeito em toda a região metropolitana do Rio de Janeiro.”

Processo nº 00112.001420/2021-89

“Aqui em Campo Grande, Rio de Janeiro, estamos sem sinal há mais de duas semanas.”

Processo nº 00112.001566/2021-24

“Estamos sem sinal da TV Brasil (TV aberta) há mais de quatro semanas, em Campo Grande, Rio de Janeiro.”

Resposta

“A Coordenação de Engenharia de Radiodifusão - EBC/RJ enviou a seguinte resposta: ‘No momento, a retransmissora do Mendanha, cujo sinal abrange o bairro de Campo Grande, está operando normalmente. Desta forma, é possível que o problema seja pontual. Inicialmente, devem ser verificados o sistema de antena externa e os cabos e conectores de interligação. Estando isto em bom estado, favor realizar uma nova sintonia. Se mesmo assim não funcionar, favor informar o endereço do local para que futuramente possa ser realizada uma pesquisa de campo. Estamos em via de adquirir instrumentos de medição de campo para TV Digital. Os locais onde pontualmente o sinal esteja fraco ou inexistente serão analisados, para que os problemas técnicos sejam devidamente resolvidos. Lamentamos o transtorno.’”

Processo nº 00112.001297/2021-04

“Gostaria de saber o motivo pelo qual o Canal da TV Brasil em Cuiabá (MT) encontra-se com o áudio desregulado. Solicito que efetuem o devido reparo, pois é um Canal pago pelo contribuinte e que precisa prestar um bom serviço. Além disso, atualmente, a TV Brasil é um dos poucos canais abertos com informações e programação confiáveis.”

Resposta

“A Gerência de Planejamento e Programação de Rede informa que encaminhou sua demanda para a emissora afiliada (TV Universidade), para que técnicos locais verifiquem e solucionem o problema relatado. Lamentamos o ocorrido e faremos todo o possível para que situações dessa natureza não voltem a acontecer.”

Processo nº 00112.001635/2021-08

“Sou telespectador da TV Brasil, mas aqui em Catanduva interior de São Paulo, a TV Brasil é transmitida pela Nova TV, emissora da cidade. A minha reclamação é com relação aos cortes na programação da TV Brasil pra colocar a programação local da Nova TV. Quero que a Nova TV respeite os telespectadores e escolha outros horários em parceria com a TV Brasil. Não quero que a Nova TV interrompa sua programação, mas também não quero que a Nova TV fique fazendo cortes fora de horário.”

Resposta

“A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que a Nova TV não compõe o quadro de afiliadas da Rede Nacional de Comunicação Pública. Medidas estão sendo tomadas para a verificação de uso de conteúdos da TV Brasil sem a devida formalização.”

Processo nº 00112.001669/2021-94

“Por que a novela não passa na terça e quarta, no Recife (PE)? A gente só acompanha de segunda, quinta, sexta e sábado. Passa segunda, na quinta segue a sequência como se tivesse passado na terça e quarta. Que porcaria!”

Resposta

“A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que está em contato com a emissora afiliada para auxiliar na programação da grade, para que não haja mais cortes de transmissão da novela. A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC explica que a novela ‘Os Dez Mandamentos’ é exibida de segunda a sábado, às 20h30 e reprisada nas madrugadas (0h45). É possível assistir, também, pela TV Brasil Web (<http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv>) e pelo aplicativo TV Brasil Play. O TV Brasil Play (disponível para iOS e Android) tem os episódios da semana e é possível assistir ao conteúdo na hora desejada. A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais da EBC informa, ainda, que por questões de licenciamento, os capítulos da novela ‘Os Dez Mandamentos’ ficam disponíveis no TV Brasil Play (<http://play.ebc.com.br/>) em sistema de catch up semanal. Ou seja, toda vez que um episódio é exibido na TV Brasil, ele fica em exibição no aplicativo por mais 7 dias. Sendo assim, não são todos os capítulos que permanecem disponíveis no aplicativo.”

E também teve mensagens criticando o conteúdo da novela Os Dez Mandamentos.

Processo nº 00112.001382/2021-64

“Com esta mensagem busco participação na melhoria do que vemos na televisão brasileira. O seriado ‘Os Dez Mandamentos’, que se refere à Bíblia, que é um livro sagrado pela maioria das igrejas do mundo, segundo o que eu percebo, tem como principal cenário cenas que ‘evocam’ o ato sexual. Por isso, critico todo o material desrespeitoso aos bons costumes pregada pela igreja Cristã. Isto, para atrair a atenção de pessoas que se interessam por desfrutar das cenas que as estimulam sexualmente, adquirindo maior ibope como objetivo. Mesmo que o relacionamento da época seja o mesmo que o seriado mostra, não vejo mensagens bíblicas que edificam. E, se houver, estão obscurecidas pelas cenas que despertam fortemente o desejo sexual. Não é para retirar o seriado do ar, mas deixo meu repúdio a este material e a sua transmissão.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a obra ‘Os Dez Mandamentos’ é uma produção da Record TV. A TV Brasil apenas exhibe o conteúdo na grade de programação por meio de um contrato de licenciamento. Assim sendo, recomendamos o contato direto com a Record TV, produtora da atração, por meio do link <http://recordtv.r7.com/cite/>”

Processo nº 00112.001480/2021-00

“São apenas duas perguntas claras e objetivas (em tom de reclamação) sobre a programação da TV Brasil: 1) Por que o programa Alto Falante (da Rede Minas) saiu da grade da emissora? 2) Por que a TV

Brasil incluiu na grade uma novela da Rede Record? Essa novela, inclusive, será reprisada em breve pela própria Record. Eu achei que a função da TV Brasil fosse dar espaço para programas independentes, de caráter educativo e cultural do país e de canais públicos do Brasil e de outros países. Exerço meu papel de cidadão para questionar, com bastante desconfiança (em um momento que se discute a privatização da EBC), essas escolhas de programação.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que, com a nova programação da TV Brasil, o programa ‘Alto Falante’ saiu da grade para dar lugar a novas atrações. Importante ressaltar que o ‘Alto Falante’ é uma produção da Rede Minas, exibida pela TV Brasil por meio da Rede Nacional de Comunicação Pública. Sobre a novela ‘Os Dez Mandamentos’, a Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a aquisição do conteúdo foi baseada nos objetivos previstos na Lei nº 11.652/2008. Em 2020, a EBC prospectou, como é de praxe - e em razão do momento limitador de produções audiovisuais em que o mundo está acometido - novelas, filmes e séries com todos os principais players do mercado de televisão aberta, e os maiores distribuidores nacionais e internacionais (Globo, Bandeirantes, SBT, TV Cultura, Televisa, BBC, Love Nature, Deutsche Welle, Off Defence, Elo Company, O2 Filmes, Giros, California Filmes, Wmix, entre muitos outros). Desta lista, diversos produtos tiveram aprovação não só pela área técnica da empresa, bem como pelo colegiado que define a grade de programação e a diretoria. Porém, no gênero novela (teledramaturgia), apenas a Record TV disponibilizou para aquisição imediata uma produção em alta definição (HD). As demais emissoras de TV aberta brasileiras decidiram não negociar formatos de telenovelas com a EBC ou, simplesmente, ofereceram obras em Standard Definition (SD), ou seja, em baixa definição. Portanto, ao optar pela aquisição da novela - que gerou expressivos resultados de audiência no Brasil e no exterior, e de inquestionável qualidade artística - a EBC estabeleceu como estratégia fazer uso do conteúdo de ‘Os Dez Mandamentos’ como produto nacional, educativo, artístico de alta performance, cultural, dentre outras atribuições, capaz de aumentar a relevância e a audiência do canal.”

Processo nº 00112.001978/2021-64

“Gostaria de manifestar minha opinião sobre uma mudança drástica ocorrida, principalmente neste ano no programa Ciência É Tudo, que vem se tornando mais um programa com conotações políticas do que informativas. São assuntos importantes, de interesse público, mas parecendo muito mais uma prestação de contas do governo. Parece mais um palanque do que propriamente um canal de informação e cultura. Acompanho outros programas, no entanto, o Ciência É Tudo, já desisti de assistir. É uma pena ver um canal que sempre foi educacional ir se transformando num canal partidário.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que sua reclamação foi encaminhada ao setor responsável pelo programa ‘Ciência é Tudo’ para análise e providências que julgarem necessárias.”

Processo nº 00112.001434/2021-01

“Não gostei da troca de locutores do programa Brasil Visto de Cima. Caio Blat é didático, doce e calmo. Tinha ciência do que estava narrando. Ao contrário do Felipe Camargo, que é um grande ator, mas, na minha opinião, não está bem fazendo a locução do programa. Houve troca da produção? Há momentos que Felipe fica MUDO. O roteiro do programa está fraco. Só está valendo as paisagens.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da Empresa Brasil de Comunicação informa que a TV Brasil é apenas licenciada para exibição da série ‘Brasil Visto de Cima’. Dessa forma, não temos autorização para alterar, produzir ou disponibilizar o conteúdo. Sugerimos o contato direto com a Maria TV, detentora dos direitos da produção - (21) 9.8290.1915 | <http://mariatv.com.br/contato/>. Ou com a coprodutora do conteúdo, a Globosat, pelos telefones: 4003.8000 (capitais e cidades metropolitanas) ou 0800 881 8000 (demais localidades).”

Sugestão

As sugestões dirigidas à **TV Brasil** no último bimestre têm motivações diversas. Um terço do total traz como tema o conteúdo de entretenimento. Algumas delas referem-se à novela *Os Dez Mandamentos*, cujo horário coincide com a exibição de *Gênesis*, da Record TV. Por isso, telespectadores pedem a antecipação do horário para que possam assistir às duas atrações. Outra mensagem pede que a exibição dos filmes de Mazzaropi seja melhor planejada de forma a evitar muitas repetições em sequência.

Em segundo lugar no ranking de assuntos, o conteúdo jornalístico foi alvo de mensagens de telespectadores que pedem mais interatividade com o público, sugerem entrevista com o presidente do INSS e um programa em homenagem a Cauby Peixoto.

Logo atrás, na terceira colocação dos assuntos mais presentes nas sugestões do público, vêm os programas esportivos, com destaque para *No Mundo da Bola*, que foi de 13 manifestações diversas no bimestre, três delas sugerindo extensão no horário do programa. Os telespectadores alegam que o tempo atual de uma hora não é suficiente para as notícias do futebol e demais esportes.

O público também pediu a volta de conteúdos infantis que saíram da grade, como o *Castelo Rá-Tim-Bum* e a animação *Thomas e Seus Amigos*.

Sugestão	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	10
Conteúdo jornalístico	5
Conteúdo esportivo	4
Grade de programação	3
Conteúdo infantil	3
Marketing, negócios e serviços	2
Sinal/sintonização	1
Outros conteúdos	1
Total	29

Processo nº 00112.001810/2021-59

“Chamem o presidente ou alguém do INSS para que os telespectadores façam perguntas de aposentadoria. Por favor, avisem-me por e-mail um dia antes, para eu enviar as minhas duas perguntas.”

Processo nº 00112.001395/2021-33

“Sou do Fã Clube Cauby Peixoto e gostaria de sugerir à produção do Jornal da TV Brasil uma justa homenagem ao grande astro da MPB e ídolo da Era de Ouro do Rádio, Cauby Peixoto, que no próximo sábado completa 5 anos de falecimento.”

Processo nº 00112.001880/2021-15

“Assisto à programação da TV Brasil ao menos uma ou duas vezes por semana, principalmente o Cine Retrô. Curto muito os filmes do Mazzaropi, porém já tem um tempo que estão reprisando filme que passou em menos de três semanas.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que sua sugestão foi encaminhada ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil para conhecimento e providências que julgarem necessárias.”

Sobre o programa *Conhecendo Museus*, além das sugestões de pauta para novos episódios, teve também sugestão relacionada a horário de exibição, assim como no horário da novela *Os Dez Mandamentos*.

Processo nº 00112.001491/2021-81

“Gostaria de sugerir que o ‘Conhecendo Museus’, quando voltar, seja exibido aos domingos, às 20h. Seria em um dia em que todos estão em casa e em horário acessível.”

Resposta

*“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que sua sugestão foi encaminhada ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil para análise e providências cabíveis. Importante ressaltar, entretanto, que o programa *Conhecendo Museus* continua na grade de programação da TV Brasil, sendo exibido de segunda a sábado, às 5h30, com reprise aos sábados, às 7h.”*

Processo nº 00112.001844/2021-43

“Sugiro que o ‘Conhecendo Museus’ fale dos seguintes museus de Minas: Santuário do Caraça (Catás Altas); Memorial do Legislativo Mineiro (Belo Horizonte); Museu da Imagem e Memória (Congonhas); Museu de Congonhas (Congonhas).”

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, por meio de contrato de licenciamento. Assim sendo, recomendamos o contato direto com os responsáveis pelo programa na Fundação José de Paiva Netto e no IBRAM. Seguem os contatos (endereços telefones e e-mails).”

Processo nº 00112.001530/2021-41

*“O horário da Novela *Os Dez Mandamentos* às 20h30 está péssimo, pois no meio da novela é claro que muitos farão como eu: mudar pro canal 8 Record, que está passando a novela atual *Gênesis*. Porque não alteram o horário dela para 20h? Assim daria para assistir às duas.”*

Processo nº 00112.001662/2021-72

*“Os Dez Mandamentos podia começar às 20h para dar tempo de assistir *Gênesis*.”*

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a novela ‘Os Dez Mandamentos’ é exibida de segunda a sábado, às 20h30 e reprisada nas madrugadas (0h45). É possível assistir, também, pela TV Brasil Web (<http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv>) e pelo aplicativo TV Brasil Play. O TV Brasil Play (disponível para iOS e Android) tem os episódios da semana e é possível assistir ao conteúdo na hora desejada. De qualquer forma, a Diretoria de Conteúdo e Programação irá enviar sua sugestão ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil para conhecimento e providências cabíveis. A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais da EBC informa, ainda, que por questões de licenciamento, os capítulos da novela ‘Os Dez Mandamentos’ ficam disponíveis no TV Brasil Play (<http://play.ebc.com.br/>) em sistema de catch up semanal. Ou seja, toda vez que um episódio é exibido na TV Brasil, ele fica em exibição no aplicativo por mais 7 dias. Sendo assim, não são todos os capítulos que permanecem disponíveis no aplicativo.”

Processo nº 00112.001451/2021-30

“Acompanho diariamente a ótima programação da TV Brasil, e esta semana reparei que o ‘Brasil Visto de Cima’ está diferente, com imagens diferentes das outras edições. A locução, embora de bom tom, não traz nenhuma informação além do óbvio, e o silêncio durante a exibição das imagens chega a incomodar. Quando já existe um projeto anterior de tamanho sucesso, apresentar episódios tão pobres de roteiro, informação e imagens, cria uma sensação desagradável na fiel audiência.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a TV Brasil é apenas licenciada para exibição da série ‘Brasil Visto de Cima’. Dessa forma, não tem autorização para alterar, produzir ou disponibilizar o conteúdo. Sugere, então, o contato direto com a Maria TV, detentora dos direitos da produção. Segue o contato: (21) 9.8290.1915 / <http://mariatv.com.br/contato/>. Ou com a coprodutora do conteúdo, a Globosat, pelos telefones: 4003.8000 (capitais e cidades metropolitanas) ou 0800 881 8000 (demais localidades).”

Processo nº 00112.001401/2021-52

“Acho uma hora do programa No Mundo da Bola muito pouco para um programa tão bom, que nos informa a respeito de todos os esportes e principalmente o futebol. Bem que poderia ser duas horas. Que tal?”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que sua sugestão será avaliada pelos responsáveis pela grade de programação da TV Brasil.”

Processo nº 00112.001543/2021-10

“Gostaria de sugerir que colocassem na vinheta, antes dos comerciais, qual o programa está passando (ex: Você está assistindo...) e também as informações do episódio da série que está passando. Às vezes, a gente começa a assistir e não sabe o que está passando, pois no menu da TV digital não consta a informação da programação de vocês.”

Processo nº 00112.001975/2021-21

“Gostaria de sugerir para a programação, os episódios do Castelo Rá-Tim-Bum. Amo toda a programação dessa emissora. Agradeço a atenção.”

Processo nº 00112.001920/2021-11

“Há um bom tempo atrás, no bloco Hora da Criança, a TV Brasil reproduzia a série ‘Thomas e Seus Amigos’. Teria como vocês voltarem a reproduzir ‘Thomas e Seus Amigos’ pelas manhãs junto à ‘TV Brasil Animada’?”

Processo nº 00112.001608/2021-27

“Aqui na minha casa, somos telespectadores da TV Brasil. Por favor, atualizem os desenhos animados, troquem a fita um pouco, diversifiquem para ganhar mais atenção do público infantil. Geralmente os desenhos repetem o mesmo episódio por dias.”



▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil Play

Nos meses de maio e junho de 2021, o serviço oferecido em formato *on demand* foi objeto de 47 mensagens – aumento de 104,3% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram recebidas 23 manifestações. O salto no quantitativo das demandas reflete mudança mundial no consumo de conteúdos on-line. Com a crescente migração dos acessos para os meios móveis, principalmente neste contexto de pandemia global, o internauta quer ter a liberdade para assistir aos conteúdos onde e quando puder.

O aumento no quantitativo de mensagens é resultado também do incremento no cardápio de conteúdos ofertados e de melhorias na funcionalidade do aplicativo, que agora permite, por exemplo, “espelhar” a programação na tela da TV.

Predominante entre os tipos de demanda, as solicitações mais que dobraram de um bimestre para outro, ao passar de 15 para 31. Subiram também as sugestões: 66,6%.

Os números também mostram aumento na fatia das reclamações, que cresceram 6,1 pontos percentuais.

Em movimento oposto, os elogios passaram de três para um. Resultado indicativo de que ainda há funcionalidades a serem melhoradas.

Maio e Junho 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	3
Reclamação	3
Solicitação	15
Sugestão	2
Total	23



Maio e Junho 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	1
Reclamação	9
Solicitação	31
Sugestão	6
Total	47



Solicitação

Mais numerosas entre as manifestações recebidas pela **Ouvidoria** no bimestre maio-junho/2021, as solicitações somam 31 mensagens e respondem por 66% do total das 47 demandas dirigidas ao aplicativo **TV Brasil Play**.

Diversas mensagens trazem pedidos de disponibilização de conteúdo. Com 13 manifestações, a novela *Os Dez Mandamentos* foi a produção mais demandada pelo público, respondendo por exatos 27,65% das solicitações direcionadas ao app.

Processo 00112.001862/2021-25

“Vejo a novela ‘Os Dez Mandamentos’ no celular, porque trabalho à noite. Por que tiram ela do aplicativo?”

Processo 00112.001792/2021-13

“Abri meu aplicativo para assistir ao capítulo de ontem de ‘Os Dez Mandamentos’ e não encontrei. Não vai mais constar na programação? Vão parar no meio da novela?”

Processo 00112.001765/2021-32

“Por que não tem os primeiros episódios da novela ‘Os Dez Mandamentos?’”

Processo 00112.001722/2021-57

“Por que vocês não liberam todos os capítulos de ‘Os dez Mandamentos?’”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais da EBC informa que, por questões de licenciamento, os capítulos da novela ‘Os Dez Mandamentos’ ficam disponíveis no TV Brasil Play (<http://play.ebc.com.br/>) em sistema de catch up. Ou seja, toda vez que um episódio é exibido na TV Brasil, ele fica em exibição no aplicativo por mais sete dias. Sendo assim, não são todos os capítulos que permanecem disponíveis no aplicativo.”

Processo 00112.001851/2021-45

“Tenho assistido à novela pelo aplicativo. Assisti ontem ao Episódio 62. Gostaria de saber quando vão disponibilizar o próximo capítulo, o 63.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais da EBC informa que a novela ‘Os Dez Mandamentos’ está na plataforma TV Brasil Play e é atualizada de segunda a sábado com novos capítulos. O episódio 63 (<https://play.ebc.com.br/programas/302/os-dez-mandamentos>) está disponível desde a madrugada de quarta (16/6) para quinta-feira (17/6). Por questões de licenciamento, os capítulos da novela ficam disponíveis no TV Brasil Play (<http://play.ebc.com.br/>) em sistema de catch up. Ou seja, toda vez que um episódio é exibido na TV Brasil, ele fica em exibição no aplicativo por mais 7 dias. Sendo assim, não são todos os capítulos que permanecem disponíveis no aplicativo.”

Destaques entre as produções exibidas na tela da **TV Brasil**, filmes nacionais e desenhos infantis também são alvos de demandas dos internautas, que querem ter acesso ao conteúdo via aplicativo.

Processo 00112.001368/2021-61

“Por que os filmes nacionais exibidos na semana não aparecem no aplicativo da TV Brasil? Só encontro o filme ‘Eu Sou o Tal’.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que a EBC só conta com os direitos de exibição web de parte do conteúdo que exibe na TV Brasil. A maioria dos filmes foi licenciada para exibição somente na plataforma TV. Ou seja, a EBC não tem o direito de exibição do conteúdo em plataformas digitais, como no aplicativo TV Brasil Play, em nossas redes sociais ou na internet.”

Processo 00112.001532/2021-30

“Tenho três filhos pequenos e tenho o aplicativo TV Play Brasil instalado em meu celular. Assim, pudemos conhecer a belíssima série ‘A Ratinha e o Urso’. De uns dias para cá, os episódios diminuíram

em número. As crianças estão aflitas, pois acham que o desenho animado não será mais exibido. A série é um primor e tem me ajudado na educação deles, pois, através dela, posso lhes ensinar vários conceitos. Gostaria de pedir que a série não deixe de ser exibida. Em tempos tão difíceis pelos quais estamos passando, poder mostrar coisas de qualidade para meus filhos é essencial.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais da EBC agradece o elogio ao nosso conteúdo e informa que, por questões de licenciamento, os episódios da animação ‘A Ratinha e o Urso’ ficam disponíveis no TV Brasil Play (<http://play.ebc.com.br/>) em sistema de catch up. Ou seja, toda vez que um episódio é exibido na TV Brasil, ele fica em exibição no aplicativo por mais 30 dias. Sendo assim, como a transmissão foi temporariamente interrompida da grade da TV no último dia 14 de maio, o número de episódios no aplicativo será menor até que a série retorne à grade televisiva.”

Modernização dos aspectos de funcionalidade e dificuldade de acesso ao aplicativo também são assuntos de diversas demandas.

Processo 00112.001811/2021-01

“Quería relatar que a transmissão de vocês pelo aplicativo está travando muito. Eu uso Wi-Fi e não tem sucesso nenhum. Quería que resolvessem.”

Resposta

“A Gerência de Infraestrutura de Tecnologia da Informação informa que houve migração para uma nova plataforma de streaming. Porém, constatamos instabilidade que foram sanadas com a abertura de chamado na prestadora de serviço que executou alguns ajustes de melhorias. Estamos melhorando o monitoramento dos streamings para deixá-los o mais estáveis possível.”

Processo 00112.001704/2021-75

“Cada vez que clico nessa série só fica carregando. Quando eu aperto em voltar, ele não volta. Gostaria que arrumassem isso, por favor.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas da EBC lamenta pelo ocorrido e informa que, entre os dias 05 e 07/06, devido à conectividade com alguns provedores de internet, em especial a Claro/NET, houve problemas técnicos que geraram lentidão e intermitência no acesso aos sites e aplicativos da EBC. As equipes técnicas ainda estão trabalhando em uma resolução definitiva do problema. No momento, os serviços encontram-se operacionais.”

Processo 00112.001658/2021-12

“Acabei de instalar o app, mas os vídeos não abrem. O que devo fazer?”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas da EBC informa que o aplicativo TV Brasil Play foi desenvolvido para dispositivos móveis com sistema operacional Android versão 5.0 ou posterior e sistema operacional iOS versão 10.0 ou posterior. A equipe de desenvolvimento do app realizou testes em alguns dispositivos com sistema Android e iOS e não detectou problema para assistir aos vídeos sob demanda e acompanhar a TV Brasil ao vivo. Caso o problema continue, solicitamos novo contato com mais detalhes (o modelo do seu dispositivo, versão do sistema operacional e a sua localidade com CEP), para que possamos aprofundar a análise do problema.”

Reclamação

Com nove mensagens, as reclamações respondem por 19,1% das manifestações recebidas no bimestre em análise. São queixas, principalmente, sobre instabilidades de acesso registradas pelo público.

Processo 00112.001753/2021-16

“Não consigo assistir a absolutamente nada neste app. Começo assistir a algo, assisto um pouco, aí o app fecha o que eu estava assistindo. Não consigo assistir a nem um minuto direito, sem contar que trava bastante. Baixei o app para assistir ao ‘Oráculo das Borboletas Amarelas’, e não o encontrei. Vocês têm algo para dizer a respeito?”

Processo 00112.001812/2021-48

“Gostaria de fazer uma reclamação. Tenho o app no celular, mas não está saindo áudio. Já atualizei, já desinstalei e instalei de novo, mas não apresentou resultado.”

Processo 00112.001423/2021-12

“Sou telespectador assíduo da TV Brasil. Porém, já faz mais de 30 dias que os programas disponíveis no app TV Brasil Play não possuem áudio. É uma pena passar tanto tempo assim com este problema, pois esse app é uma das melhores opções de programação de qualidade.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas da EBC informa que não foi encontrado problema de áudio nos vídeos disponibilizados no aplicativo TV Brasil Play. Realizamos testes em dispositivos com a última versão de sistema operacional Android e iOS, utilizando a versão 0.1.1 do aplicativo. Infelizmente, temos poucos aparelhos disponíveis para teste e pode ser que em outras versões e modelos de aparelho este problema ocorra. Sugerimos que verifique se o seu aparelho está com o sistema operacional atualizado e também verifique se está utilizando a versão mais recente do aplicativo TV Brasil Play. Caso o problema persista, pedimos a gentileza de nos informar o modelo do seu dispositivo e versão do sistema operacional para que possamos aprofundar nossas análises.”

Processo 00112.001723/2021-00

“O acesso ao aplicativo encontra-se indisponível há dias. Não estou conseguindo ter acesso ao entretenimento no momento.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas da EBC informa que, entre os dias 05 e 07 de junho, constatou problemas de lentidão e/ou intermitência no acesso aos sites e aplicativos da EBC. O problema ocorreu na conectividade da rede EBC com alguns provedores de internet, em especial com usuários da Claro/Net como provedor de acesso. As equipes técnicas da EBC e das empresas contratadas como prestadoras de serviço de link para a EBC ainda estão atuando para uma resolução definitiva do problema. No momento, os acessos aos sites e aplicativos da EBC encontram-se operacionais.”

Sugestão

As seis sugestões recebidas no período são responsáveis por 12,8% das demandas direcionadas ao **TV Brasil Play**. São mensagens de internautas destinadas ao aperfeiçoamento da ferramenta e à disponibilização de mais conteúdo. Tornar acessível ao público a lista de programação é tema de duas sugestões.

Processo 00112.001725/2021-91

“Seria legal ter logo na página Inicial do app, abaixo do botão ‘Ao Vivo’, a grade de programação da TV, para sabermos o que tem para assistir no dia, pelo menos.”

Processo 00112.001613/2021-30

“Gostaria de sugerir a disponibilização de alguma ferramenta ou algo assim que permita consultar quais conteúdos estão disponíveis no TV Brasil Play, como uma lista. Assim não há a necessidade de eu ter que entrar no site para conferir o que está disponível ou foi adicionado, além de ser uma maneira mais direta e simples.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas da EBC informa que sua sugestão de melhoria para o aplicativo TV Brasil Play será enviada para o gestor do projeto para avaliação e análise de viabilidade. Sendo viável, sua sugestão poderá ser disponibilizada em versões futuras.”

Processo 00112.001993/2021-11

“Boa noite! Sugiro ampliar o número de episódios publicados no app do ‘Brasil visto de Cima’.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais da EBC informa que, por questões de licenciamento, os episódios da série ‘Brasil visto de cima’ ficam disponíveis no TV Brasil Play (play.ebc.com.br) em sistema de catch up semanal. Ou seja, toda vez que um episódio é exibido na TV Brasil, ele pode ser visto no aplicativo por mais sete dias e depois fica indisponível até a próxima veiculação televisiva.”

Elogios

O único elogio recebido no período responde por 2,1% das demandas dirigidas ao aplicativo. A mensagem demonstra o reconhecimento do público pelo esforço da empresa em modernizar o aplicativo.

Processo 00112.001661/2021-28

“Parabéns aos desenvolvedores do app! É bem-feito e de fácil uso. Parabéns também ao(s) diretores de conteúdo de programação da emissora, pois, pela primeira vez desde sua criação, tem-se agora uma grade de programação voltada para a valorização do bom conhecimento cultural e da boa diversão familiar. Obrigado a todos os envolvidos nesta nova fase. Por favor, continuem sempre neste excelente caminho!”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que sua mensagem foi enviada à Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas e à Diretoria de Conteúdo e Programação para conhecimento e apreciação.”

Mapeamento das Contribuições

O tema Disponibilização de Conteúdo foi o mais abordado nas demandas recebidas no período em análise. Foram 26 manifestações que representaram 55,3% do total. Na sequência, com 18 processos, aparece na lista o item Qualidade do Conteúdo/Serviço, respondendo por 38,3% das mensagens. Por último, Oferta de Conteúdo/Serviço reúne três processos: 6,4% do geral.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Disponibilização de conteúdo	26
Qualidade do conteúdo/serviço	18
Oferta de conteúdo/serviço	3
Total	47

▶ Contribuições do cidadão

Gestão EBC

No período compreendido entre maio e junho de 2021, a **Ouvidoria** recebeu 34 contribuições com assuntos relacionados à Gestão administrativa, operacional e Serviços/negócios da **EBC**. Em relação ao ano anterior, quando foram registradas 28 manifestações, houve um aumento de 21,4% na quantidade de demandas.

Neste período, as solicitações tiveram um aumento de 100%. Foram treze, em 2020, e 26 em 2021. As reclamações caíram pela metade: de doze, no ano passado, para seis manifestações, agora. Já os elogios se mantiveram numericamente inalterados, com duas demandas em cada ano.

No bimestre analisado por este relatório, o público da **EBC** não enviou sugestão alguma à gestão da empresa. No mesmo período do ano anterior, apenas uma sugestão havia sido apresentada.

Confira o detalhamento das manifestações no bimestre maio/junho de 2020 e de 2021 nas tabelas e gráficos que seguem.

Maio e Junho 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	2
Reclamação	12
Solicitação	13
Sugestão	1
Total	28



Maio e Junho 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	2
Reclamação	6
Solicitação	26
Sugestão	0
Total	34



Solicitação

Três quartos de todas as manifestações direcionadas à gestão da **EBC** no bimestre maio/junho foram solicitações. A fatia das solicitações corresponde a exatos 76,5% do conjunto de demandas que tiveram a gestão como alvo nos dois meses analisados. Este tipo de manifestação dobrou neste bimestre, no comparativo com o mesmo período de 2020, saltando de 13 para 26 este ano.

Exatos 50% dos pedidos trataram de assuntos administrativos, e mais da metade destes foi dirigida à gestão de pessoas. Presente em 42% das solicitações, o segundo assunto mais demandado foi

Negócios e serviços, e a maioria dessas demandas concentrou-se em oferta de serviço e também parcerias.

Todas as oito solicitações dirigidas à gestão de pessoas trouxeram a apresentação de currículos por parte de interessados em obter uma oportunidade de trabalho na empresa, tal como pode ser conferido nos exemplos que seguem.

Processo nº 00112.001416/2021-11

“Meu sonho sempre foi trabalhar em uma emissora. Estou mandando meu currículo para possíveis oportunidades. Obrigado.”

Resposta

“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.”

Processo nº 00112.001372/2021-29

“Segue meu currículo atualizado para estágio na área de comunicação - jornalismo.”

Resposta

“A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que a seleção de estagiários ocorre de acordo com a necessidade da Empresa e 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, há processo seletivo aberto. As inscrições começam na próxima terça-feira (1º) e vão até 13 de junho. Os interessados em concorrer devem fazer o cadastro e realizar a prova on-line no site da Super Estágios (www.superestagios.com.br). No portal da EBC (link a seguir), você poderá encontrar mais informações sobre o programa de estágio da Empresa - <https://www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/estagios>.”

As duas transcrições a seguir demonstram demandas relativas a ofertas de serviços.

Processo nº 00112.001803/2021-57

“Sou da Infobae México. Gostaria de saber quais são seus serviços de agência e se têm uma tabela de preço, em dólares.”

Resposta

“A Gerência de Negócios solicita a gentileza de entrar em contato pelo e-mail negocios@ebc.com.br para detalhamento da proposta. O time de Negócios terá muita satisfação em atendê-lo.”

Processo nº 00112.001746/2021-14

“Minha empresa presta os serviços de limpeza técnica, polimento, revitalização de pisos, polimento de pias e bancadas, limpeza de fachada, limpeza pós-obra para pessoa jurídica e sanitização/desinfecção de ambientes. Além disto, possuímos atestado de capacidade técnica quanto ao serviço de polimento de piso (segue anexo).”

Resposta

“A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas (DIAFI/EBC) informa que a EBC, na condição de Empresa Pública, realiza compras e contratações por meio de procedimento licitatório (pregão eletrônico, dispensa e inexigibilidade), em atendimento à Lei nº 13.303/16 e ao Regulamento Interno de Licitações e Contratos da EBC. As contratações se iniciam com o planejamento anual de compras e contra-

tações, evidenciando a necessidade por meio de estudos preliminares para atendimento das demandas por meio de soluções apresentadas pelo mercado. Sendo assim, a Empresa não recebe propostas diretamente do mercado sem existir a necessidade da Empresa no atendimento de determinada demanda. Em suma, a EBC procura o mercado quando identifica uma necessidade de compra e contratação a ser atendida, não arquivando propostas ou portfólio de produtos e serviços oferecidos pelo mercado. A Empresa agradece pela sua apresentação e indica acompanhar seus processos licitatórios via Portal da Transparência da EBC no link <https://www.ebc.com.br/lei-de-acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos-0>. Segue, ainda, o link do Regulamento Interno de Licitações e Contratos - RILC/ EBC, documento disponível no nosso Portal Transparência: https://www.ebc.com.br/sites/_institucional/files/atoms/files/reglicebc.pdf.”

A proposta de parceria apresentada à EBC está representada na demanda transcrita abaixo.

Processo nº 00112.001513/2021-11

“Sou professor de filosofia de ensino médio e coordenador do Programa de Pós-graduação em Filosofia e Ensino. Nós estamos empenhados na divulgação gratuita da filosofia para todos os públicos e na produção de inúmeros produtos educacionais e de entretenimento para diversos públicos. Gostaria de saber se haveria a possibilidade de uma aproximação com a EBC.”

Resposta

“Para que possamos identificar corretamente a área da EBC responsável pelo atendimento da sua demanda, a Coordenação de Projetos Comerciais Customizados solicita um melhor detalhamento do tipo de aproximação desejada. Seu interesse seria divulgar, por meio dos Veículos EBC, seus produtos educacionais ou contratar a EBC para a produção desses materiais? Esse detalhamento pode ser enviado diretamente para o e-mail negocios@ebc.com.br. A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC sugere, também, o contato direto com o setor responsável pelas parcerias da TV Brasil: Tel.: (21) 2117.6228 / E-mail: contratoseparcerias@ebc.com.br”

Elogio

No terceiro bimestre de 2021, 5,9% das demandas relacionadas à gestão da EBC foram elogios. Tanto em 2020 quanto em 2021 eles se mantiveram com mesma quantidade, sendo duas manifestações em cada período.

A importância dos serviços prestados pela empresa e a qualidade da informação ofertada nos **Veículos EBC** foram reconhecidos por cidadãos. Já a agilidade no atendimento chamou a atenção de ouvinte e rendeu elogio à **Ouvidoria**.

Processo nº 00112.001939/2021-67

“Os serviços prestados pela EBC são fundamentais para os cidadãos. A empresa leva informação de qualidade para telespectadores, ouvintes e leitores de todo o país. Parabéns pelo trabalho isento e informativo.”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que sua mensagem foi enviada à Diretoria de Jornalismo para conhecimento e apreciação. Continue prestigiando nossos veículos de comunicação!”

Processo nº 00112.001947/2021-11

“A Ouvidoria foi rápida na resposta à minha sugestão de programação musical do artista Plínio Oliveira, compositor, cantor, arranjador e maestro de Curitiba. Enviei o e-mail e, na mesma data, me deram prazo para atendimento. Fiquei encantada com a rapidez na resposta.”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que sua mensagem foi enviada à Gerência de Produção e Programação da Rádio Nacional e à Presidência da EBC para conhecimento e apreciação.”

Reclamação

Houve redução em 50% nas reclamações recebidas no bimestre maio-junho/2021 (6) na comparação com o mesmo período em 2020 (12). Elas representaram 17,6% do total de manifestações. Três mensagens foram dirigidas à serviços e três à ouvidoria interna.

As questões relacionadas a serviços trouxeram assuntos a respeito de link para retransmissão do programa A Voz do Brasil, sobre conteúdo exibido em uma afiliada à Rede Nacional de Comunicação Pública de Rádio e relativo a possível extinção ou privatização da empresa.

As manifestações atendidas pela **Ouvidoria Interna** neste bimestre de 2021 referem-se ao pagamento de Prorrogação de Jornada (PJ); ao acesso ao estacionamento da **EBC** por quem faz estágio na empresa; e sobre a preocupação com a proteção dos trabalhadores, em trabalho presencial, contra o coronavírus.

Todas as demandas, tanto as relacionadas a serviços quanto as de **Ouvidoria Interna** foram respondidas dentro do prazo legal.

A reclamação transcrita abaixo demonstra o equívoco por parte do ouvinte, uma vez que a queixa não é de competência da **EBC**, mas de uma afiliada da Rede Nacional de Comunicação Pública de Rádio. Apesar disso, na resposta encaminhada pela **EBC**, o ouvinte tem a oportunidade de conhecer melhor o serviço prestado pela empresa.

Processo nº 00106.015097/2021-18

“A Rádio Universitária da Universidade Federal do Tocantins, sendo um veículo de comunicação do governo federal, afiliada à EBC, veiculou um debate em que seus participantes defenderam as ações oposicionistas ao governo federal. Eles apoiaram o comunismo, a CPI da covid-19, criticando as ações do governo federal, um verdadeiro show de oposição ao governo, em um veículo de comunicação de uma Universidade Federal. Sendo que o governo é quem banca essa comunicação pública, que vem agindo contra a sua própria casa.”

Resposta

“A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - Rádios agradece o contato e informa que a Rádio UFT FM 96,9 é afiliada da Rede Nacional de Comunicação Pública de Rádio. No entanto, os contratos de afiliação regem sob a retransmissão de uma parte da programação das Rádios da EBC (Nacional e MEC), o que prevê que a emissora afiliada também tenha espaço em sua grade para a programação local e suas produções próprias, como é o caso do programa em questão ‘Cidade de Fatos’.”

A seguir, um exemplo de atendimento de **Ouvidoria Interna** ocorrido no período de análise deste relatório.

Processo nº 00112.001793/2021-50

“Relato alguns problemas no cumprimento de normas para proteção dos trabalhadores em trabalho presencial contra o coronavírus. Proteção acrílica: a empresa instalou divisórias protetoras nas ilhas de trabalho. No entanto, se o ideal é que a proteção seja bem mais alta que altura da pessoa sentada, as instaladas na EBC são mais baixas e não chegam nem até a altura da cabeça de uma pessoa sentada. Distribuição de máscaras FF2 (KN95): a empresa deu início a distribuição do equipamento de pro-

teção no final de março. No entanto, em número insuficiente. Dois dias depois do início da distribuição, a diretoria de jornalismo, por exemplo, já não tinha mais máscaras para entregar ao corpo funcional. Desde 1º de junho a empresa ampliou a convocação para trabalho presencial, sem ter o equipamento para distribuição.”

Resposta

“A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que já adotou, sem custos adicionais, as medidas necessárias para aumentar a altura das barreiras de proteção, montadas em acrílico, visando propiciar maior segurança aos empregados que estão em trabalho presencial; e que para a proteção contra a covid-19, todo cidadão deve usar máscara em ambientes públicos, inclusive no trajeto ao trabalho, ida e volta, nos termos das normas em vigor. Apesar de ser um utensílio individual, a EBC, desde o início da pandemia, vem adotando a distribuição de máscaras de contenção para seus empregados em regime de trabalho presencial. Novas máscaras do tipo PFF2 (KN95) estão em fase de aquisição, dentro de processo continuado de melhoria da segurança sanitária dos empregados da Empresa.”

Mapeamento das Contribuições

Nos meses de maio e junho de 2021, a gestão da **EBC** foi responsável por 5,41% do total de contribuições feitas pelos usuários dos serviços da empresa. Deste total, 44,12% foram relacionados à Marketing, negócios e serviços; 41,18% ao administrativo da empresa e 14,71% à **Ouvidoria Interna**.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	15
Administrativo	14
Ouvidoria Interna	5
Total	34

Neste bimestre, das demandas relacionadas à gestão EBC, os subassuntos mais demandados foram: gestão administrativa e logística, com 26,47% das manifestações. Seguido de gestão de pessoas, com 23,53% das demandas. E na sequência, oferta de serviço e parcerias com igual percentual de 14,71% cada.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Gestão administrativa e logística	9
Gestão de pessoas	8
Oferta de serviço	5
Parcerias	5
Qualidade do serviço	2
A Voz do Brasil	1
Acervo	1
Transparência ativa	1
Gestão financeira	1
Patrocínio	1
Total	34



