

RELATÓRIO BIMESTRAL DA OUVIDORIA

Maio-Junho 2022

Ouvidora

Christiane Samarco

Ouvidores adjuntos

Ana Cristina Santos

Jayme Vasconcellos

Talita Cavalcante

Atendimento, Monitoramento e Gestão da Informação

Bruno Aguiar

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Juan Martel (Coordenador)

Júlio Lacerda

Tiago Martins

Comunicação

Lícia Marques

Ligya Carvalho

Wêdson França

Secretária

Sandra Scheiner

▶▶ Sumário

| | |
|--|----|
| Sumário Executivo | 4 |
| Performance da Ouvidoria | 7 |
| Pesquisa de Satisfação..... | 8 |
| Maratona em Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos..... | 10 |
| Contribuições do cidadão | 12 |
| Sistema de Atendimento | 12 |
| Plataformas Web | 15 |
| Agência Brasil..... | 15 |
| Portal EBC..... | 20 |
| Rádios EBC | 24 |
| TV Brasil | 38 |
| TV Brasil Play | 47 |
| Gestão EBC | 52 |

► Sumário Executivo

Performance da Ouvidoria

A **Empresa Brasil de Comunicação** fechou o primeiro semestre de 2022 na sexta 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 do setor público federal recebeu 5.923 elogios, quantia que representa crescimento de 47,5% em relação ao mesmo período de 2021, quando foram registradas 4.014 manifestações elogiosas. Em movimento contrário, na **EBC** os elogios caíram de 247, contabilizados no primeiro semestre do ano passado, para 172 ao final deste semestre, redução de 30,3%. Os números da **Ouvidoria** fazem acender a luz amarela para a gestão da **EBC** e seus veículos. Em 30 de junho do ano passado, a **EBC** estava posicionada em terceiro lugar em quantidade de elogios do cidadão à Administração Pública Federal. Agora, a empresa ocupa o sexto lugar. Este ano, os elogios tiveram queda de 65%, tendo como referência o primeiro semestre de 2021.

Pesquisa de Satisfação

Ao longo do primeiro semestre de 2022, as 314 ouvidorias da Administração Pública Federal receberam mais de meio milhão de manifestações, 1.471 delas direcionadas à **EBC**. Enquanto na esfera federal o prazo médio de resposta ao cidadão foi de 11,52 dias, o público da **EBC** recebeu o retorno em 6,31 dias. Isto ajuda a explicar o grau de satisfação de 78,60% com o atendimento prestado pela **Ouvidoria da EBC** em parceria com as diversas áreas da empresa. Segundo o *Painel Resolveu?*, a satisfação média nacional é bem menor: 46,93%. O grau de resolutividade das respostas da **EBC** gira em torno de 80% e, no conjunto da administração, é de 53%.

Maratona em Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos

A Maratona em Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, promovida pela Rede Nacional de Ouvidorias, estimulou cada órgão da Administração Pública a divulgar sua Carta de Serviços prestados ao cidadão. A iniciativa marcou, também, os cinco anos de criação da Lei 13.460/2017, o chamado Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. Nesta segunda edição da Maratona, a **Ouvidoria** destacou-se pela atuação no Grupo de Trabalho que organizou o evento e também por inserir a **EBC** na competição. As peças de divulgação, elaboradas pela equipe da Gerência Executiva de Redes Sociais, Arte Visual e Usabilidade, foram postadas nos perfis da **TV Brasil** no YouTube, no Instagram, no Twitter e no Facebook. A carta da **EBC** apresenta ao público 12 serviços, entre os quais notícias em tempo real com acesso ilimitado e gratuito (**Agência Brasil**); programação ao vivo e *on demand* da **TV Brasil** via aplicativo também gratuito (**TV Brasil Play**) e disponibilização da programação das **Rádios EBC** via app, acessível por aparelhos com sistema Android ou iOS. Informação segura e entretenimento de qualidade sem custo para o cidadão.

Contribuições do cidadão Sistema de atendimento

A **Ouvidoria** recebeu 870 demandas ao longo dos meses de maio e junho de 2022, resultando em uma diminuição de 38,9% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram registrados 1.425 atendimentos. A diminuição maior deu-se nas chamadas demandas improcedentes, que não têm relação com os serviços e conteúdos disponibilizados pelos **Veículos EBC** e pela gestão da empresa. Foram 655 no terceiro bimestre do ano passado, e 221, agora, queda de 66,2%. Nas demandas

do **Fale com a Ouvidoria**, que tratam diretamente de serviços e conteúdos ofertados pela **EBC** e seus veículos, a redução foi de 26,2%: de 628 em 2021, para 463 este ano.

Ranking dos Veículos

No *ranking* dos veículos, a **TV Brasil** mantém o primeiro lugar em quantidade de manifestações recebidas ao longo do bimestre maio/junho (175), embora tenha sido observada a redução de 10% em relação ao mesmo período de 2021. A emissora também é campeã em praticamente todos os tipos de demandas. Juntas, **MEC** e **Nacional** aumentaram sua participação no total de demandas dirigidas à **EBC** em 6,3 pontos percentuais. Somavam praticamente um quarto do total e, agora, 31,1%. Assim como em 2021, a **TV Brasil** é campeã em elogios, reunindo 43,7% das mensagens de apreço do público da **EBC**. Na sequência, as rádios das marcas **MEC** e **Nacional**, que acumulam um quinto do total de manifestações, ficam em segundo lugar, com 29% dos elogios. Neste período, a **Agência** recebeu 13 elogios e 9 reclamações. Em quarto lugar no *ranking* da quantidade, o **TV Brasil Play** empatou em elogios e reclamações: 6 manifestações de cada tipo. Mais da metade das mensagens direcionadas ao aplicativo foram solicitações: 26 no total. A **Gestão da EBC** vem em quinto lugar no *ranking* da quantidade de demandas, mas fica na quarta colocação em queixas do cidadão, acumulando 7 reclamações no período analisado, para um único elogio. Na sexta colocação vem a **Radioagência**, com o placar igualmente desfavorável de 4 reclamações e um elogio.

Agência Brasil

Nos meses de maio e junho de 2022, os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à **Ouvidoria** 59 contribuições, resultando em uma diminuição de 26,3% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram atendidas 80 manifestações. Mesmo em queda de 33,3%, as solicitações permanecem como o tipo de manifestação mais numeroso. Eram 30 e agora são 20. Em movimento contrário, de alta, aparecem na sequência as sugestões. Cresceram exatos 54,5% de um período para o outro. Respondendo por uma fatia menor neste bimestre, os elogios perderam espaço no conjunto de manifestações, com redução de 8 pontos percentuais. Ponto positivo foi a queda de 10% no quantitativo das reclamações.

Portal EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** 9 contribuições durante o bimestre em análise, registrando um aumento de 200% no número de demandas em relação ao mesmo período de 2021, quando foram contabilizados 3 atendimentos. Com alta de exatos 33,4 pontos percentuais, as solicitações superaram as sugestões e agora são as mais numerosas. Os elogios também aumentaram. Ausentes no bimestre maio-junho/2021, agora somam dois registros. As reclamações passaram de zero para uma.

Rádios EBC

As **Rádios EBC** receberam 144 mensagens de ouvintes no bimestre em análise: diminuição de 7,7% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recepcionadas 156 demandas. As solicitações são o tipo de manifestação mais recorrente entre os ouvintes das **Rádios EBC** que se dirigiram à **Ouvidoria**. Foram 82 solicitações, que representam 56,9% do total de demandas. Em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram computadas 90 demandas, houve queda de 8,9%. As reclamações aparecem em segundo lugar no *ranking* de manifestações, mas foram o tipo de demanda que mais cresceu neste bimestre. Houve forte alta de 73,7% em relação ao mesmo período do ano anterior: eram 19 e agora são 33. E além do aumento quantitativo, a fatia das queixas e críticas no conjunto das demandas também cresceu em mais de 10 pontos percentuais: representavam 12,2% do total e, agora, 22,9%. Um conteúdo esteve muito presente entre as solicitações e recla-

mações recebidas neste bimestre pelas **Rádios EBC**: o programa *Histórias do Frazão*. Das 82 solicitações de maio e junho, em quase metade delas (40) ouvintes solicitavam de maneira queixosa que o programa não fosse retirado do ar. Entre as reclamações, o tema é ainda mais frequente: do total de 33 queixas, 24 foram protestos contra o fim do programa, equivalentes a 72,72% do total. Em movimento oposto ao aumento das críticas e queixas, vem a queda na quantidade de elogios. Eram 30 em 2021, e agora são 20. Também houve redução expressiva na fatia dos elogios no conjunto de demandas: há um ano representam 19,2% do total, e neste bimestre somam 13,9%. As 9 sugestões recebidas são as demandas menos numerosas em maio e junho. Representam 6,3% das manifestações: queda de 47% em relação a 2021, quando foram recebidas 17 sugestões.

TV Brasil

Ao longo dos meses de maio e junho de 2022, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 175 demandas, resultando em uma diminuição de 41,7% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 300 manifestações. Elogios, reclamações, solicitações e sugestões apresentaram queda no comparativo com 2021. As solicitações representam quase metade (45,7%) do total de manifestações recebidas no ano passado. Na sequência, com 20% do conjunto de demandas, vieram as reclamações. Em seguida, os elogios representaram 18,3%, e as sugestões, 16%. Em meio à redução geral na interação com os telespectadores, a boa notícia é a redução à metade do número de reclamações. Foram 71 em maio/junho de 2021, e 35 agora. Os elogios caíram bem menos do que as críticas: 28,88%. Pode-se dizer, portanto, que houve melhora na performance da **TV Brasil**.

TV Brasil Play

O **TV Brasil Play** – serviço oferecido em formato *on demand* via aplicativo ou plataforma web – foi objeto de 41 demandas nos meses de maio e junho de 2022. O total representa uma queda de 12,8% em relação ao mesmo período de 2021, quando foram recebidas 47 manifestações. Apesar da redução numérica em todos os tipos de mensagens, houve significativa melhora na performance do aplicativo, na visão do público que se comunica com a **Ouvidoria**. Vale registrar que os elogios tiveram considerável aumento percentual, saltando de 2,1% para 14,6% do total. As reclamações apresentaram ligeira diminuição, de 19,1% para 14,6%. Nos demais tipos de demandas – solicitações e sugestões – também houve redução numérica e percentual em relação ao conjunto de manifestações. Apesar disso, as solicitações seguem como o tipo de demanda mais numeroso, ocupando uma fatia de 63,5% do total.

Gestão

A Ouvidoria recebeu 27 contribuições com assuntos relacionados à Gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC** no bimestre em análise. No comparativo com o mesmo período do ano anterior, quando foram registradas 34 manifestações, houve queda de 20,6% no número de demandas. A redução da participação social deu-se especialmente nas solicitações. Foram 26 no ano passado, e 19 este ano. Redução de 26,9%. Mas é importante observar que, além da queda na interação, houve também uma ligeira piora na performance da Gestão aos olhos do cidadão que se utiliza da **Ouvidoria** como canal de comunicação com a **EBC**. Foram registrados uma reclamação a mais e um elogio a menos do que o contabilizado no mesmo bimestre de 2021. A fatia das reclamações cresceu 8,3 pontos percentuais, e a de elogios encolheu 2,2 pontos percentuais.



► Performance da Ouvidoria

A **EBC** fechou o primeiro semestre de 2022 na sexta 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 do setor público federal recebeu 5.923 elogios, quantia que representa crescimento de 47,5% em relação ao mesmo período de 2021, quando foram registradas 4.014 manifestações elogiosas. Em movimento contrário, na **Empresa Brasil de Comunicação** os elogios caíram de 247, contabilizados no primeiro semestre do ano passado, para 172 ao final deste semestre, redução de 30,3%.

Os números da **Ouvidoria** fazem acender a luz amarela para a gestão da **EBC** e seus veículos. Apesar dos ganhos de audiência da **TV Brasil**, a participação social na empresa está em curva descendente nos últimos dois anos, e as mensagens de apreço do público da TV e dos vários veículos também estão em queda. Isto explica a perda de três posições no *ranking* dos elogios em 2022, no comparativo com 2021.

ESFERA FEDERAL



Fonte: Painel Resolveu? em 30 de junho de 2022



Fonte: Painel Resolveu? em 30 de junho de 2022

Em 30 de junho do ano passado, a **EBC** estava posicionada em terceiro lugar em quantidade de elogios do cidadão à Administração Pública Federal. Agora, a empresa ocupa o sexto lugar. Este ano, os elogios tiveram queda de 65%, tendo como referência o primeiro semestre de 2021.

Tivesse mantido os mesmos 247 elogios contabilizados pelo sistema de ouvidorias ao final do primeiro semestre de 2021, e não os 172 recepcionados no mesmo período deste ano, a **EBC** ainda teria perdido duas posições no ranking do *Painel Resolveu?*, mas ficaria melhor colocada. Estaria ocupando o quinto lugar.

EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO



Fonte: Painel Resolveu? em 30 de junho de 2022

Pesquisa de Satisfação

Ao longo do primeiro semestre de 2022, as 314 ouvidorias da Administração Pública Federal receberam mais de meio milhão de manifestações. Destas, exatas 1.471 foram direcionadas à **EBC**. E enquanto na esfera federal o prazo médio de resposta ao cidadão foi de 11,52 dias, o público da **EBC** recebeu o retorno para suas demandas em 6,31 dias em média. E nenhuma mensagem de cidadão dirigida aos **Veículos EBC** foi respondida fora do prazo legal, o que ajuda a explicar o porquê de a satisfação do público da empresa ser bem mais alta do que a observada no conjunto da administração pública.

ESFERA FEDERAL



EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO



Entre o público da **EBC** que se dispôs a responder à pesquisa de satisfação do *Fala.BR*, 68% disseram que “sim”, sua demanda foi resolvida, e outros 13% afirmaram que foram “parcialmente” atendidos, o que resulta numa eficácia das respostas em torno de 80%. Na esfera federal, a resolutividade é bem menor: 35% disseram que a demanda foi resolvida, e 18% responderam “parcialmente”. E enquanto na **EBC** menos de um quinto do total dos consultados (19%) disse que sua demanda não foi resolvida, no conjunto do setor público federal este percentual de insatisfeitos sobe para 47%.

O grau de satisfação do público da **EBC** com o atendimento prestado pela **Ouvidoria** em parceria com as diversas áreas da empresa – 78,60% – também é superior à média nacional. No conjunto da administração, a satisfação do cidadão com o atendimento prestado é de 46,93%. Importante observar que este número é mais de 30 pontos percentuais do que a satisfação aferida na **EBC**.

ESFERA FEDERAL



Fonte: Painel Resolveu? em 30 de junho de 2022

EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO



Fonte: Painel Resolveu? em 30 de junho de 2022

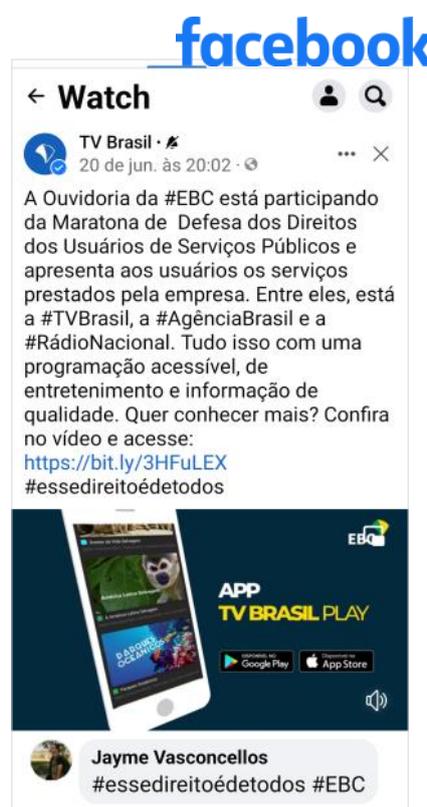
Maratona em Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos

A Maratona em Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos, promovida pela Rede Nacional de Ouvidorias, estimulou a Administração Pública a divulgar informações sobre suas atividades e serviços, reforçando o papel das ouvidorias como canal de diálogo com a sociedade e alertando o cidadão sobre seu poder de melhorar a qualidade dos serviços públicos.

A iniciativa marcou, também, os cinco anos de criação da Lei 13.460/2017, o chamado Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos. Nesta segunda edição da Maratona, a **Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação** teve, mais uma vez, papel de destaque. Além de atuar no Grupo de Trabalho que organizou o evento, a **Ouvidoria** participou também da competição.

As peças de divulgação, elaboradas pela equipe da Gerência Executiva de Redes Sociais, Arte Visual e Usabilidade, foram postadas nos perfis da **TV Brasil** no YouTube, no Instagram, no Twitter e no Facebook. O objetivo foi divulgar a Carta de Serviços da EBC, informando o cidadão dos compromissos de bom atendimento estabelecidos pela empresa, dos serviços prestados e dos conteúdos oferecidos, além de orientar o público sobre como acessá-los.

A carta da **EBC** apresenta ao público 12 serviços, entre os quais notícias em tempo real com acesso ilimitado e gratuito (**Agência Brasil**); programação ao vivo e *on demand* da **TV Brasil** via aplicativo também gratuito (**TV Brasil Play**) e disponibilização da programação das **Rádios EBC** via app, acessível por aparelhos com sistema Android ou iOS. Informação segura e entretenimento de qualidade sem custo para o cidadão.



Além da participação com os posts nas redes sociais, o papel da **EBC** foi o de divulgar a Maratona. Reportagens nos **Veículos EBC** ajudaram a disseminar a informação. Destaque para as matérias da Agência Brasil. Seguem alguns links:



▶ Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento

A **Ouvidoria** recebeu 870 demandas ao longo dos meses de maio e junho de 2022, resultando em uma diminuição de 38,9% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram registrados 1.425 atendimentos. A diminuição maior deu-se nas chamadas demandas improcedentes, que não têm relação com os serviços e conteúdos disponibilizados pelos **Veículos EBC** e pela gestão da empresa. Foram 655 no terceiro bimestre do ano passado, e 221 agora, queda de 66,2%.

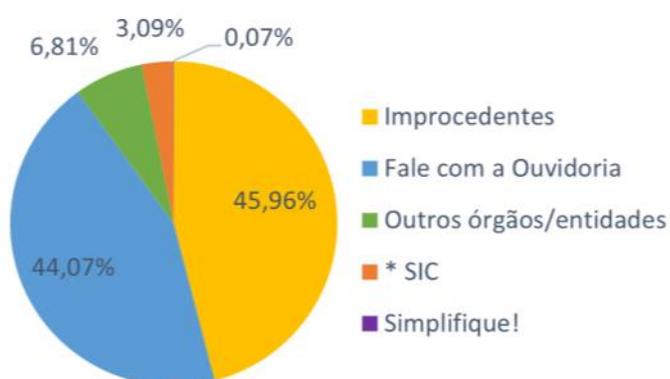
Dentre as improcedentes, aquelas relacionadas à pandemia do coronavírus foram as que mais tiveram redução. No mesmo período do ano passado, foram registradas 275 demandas improcedentes relacionadas à pandemia. Já no bimestre analisado por este relatório, apenas duas (2) foram contabilizadas.

Nas demandas do **Fale com a Ouvidoria**, que tratam diretamente de serviços e conteúdos ofertados pela **EBC** e seus veículos, a redução foi de 26,2%: de 628 em 2021, para 463 este ano. No comparativo deste bimestre com o mesmo período do ano anterior, só houve aumento nas demandas com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), que não são objeto do presente relatório.

Confira o detalhamento em tabelas e gráficos abaixo.

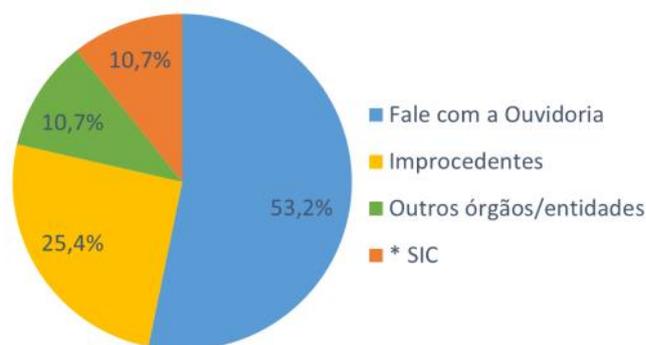
Maio e Junho 2021

| Atendimento | Quantidade |
|-------------------------|--------------|
| Improcedentes | 655 |
| Fale com a Ouvidoria | 628 |
| Outros órgãos/entidades | 97 |
| *SIC | 44 |
| Simplifique! | 1 |
| Total | 1.425 |



Maio e Junho 2022

| Atendimento | Quantidade |
|-------------------------|------------|
| Improcedentes | 221 |
| Fale com a Ouvidoria | 463 |
| Outros órgãos/entidades | 93 |
| *SIC | 93 |
| Simplifique! | 0 |
| Total | 870 |



*Serviço de Informação ao Cidadão

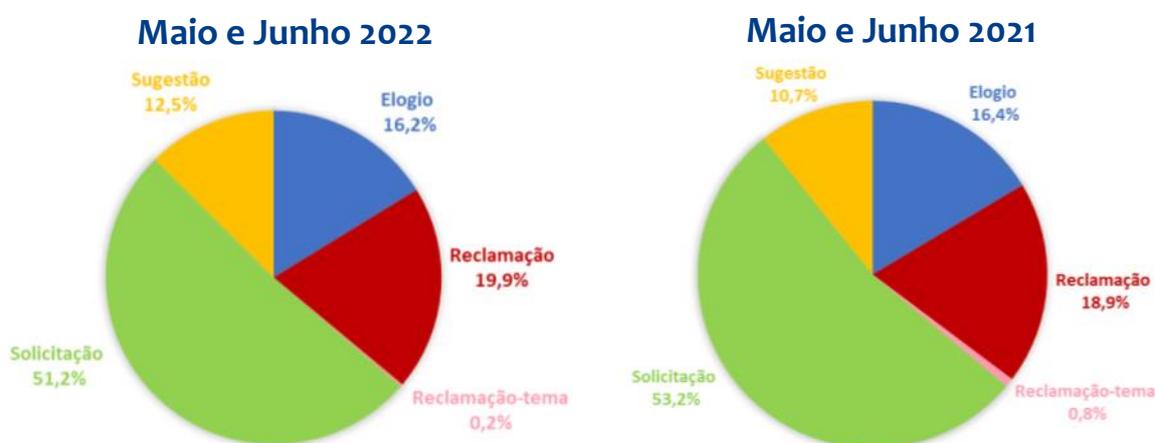
Fale com a Ouvidoria

Assim como em maio/junho de 2021, as solicitações seguem ocupando a maior fatia do total de demandas direcionadas à Gestão e aos **Veículos EBC** e somando mais da metade do total. No geral, todos os tipos de manifestação mantiveram praticamente inalteradas suas representações no conjunto das manifestações. Isto significa que, a despeito da redução numérica observada em todos os tipos de demandas do **Fale com a Ouvidoria**, do ponto de vista percentual as alterações foram irrelevantes.

As maiores alterações deram-se nas Sugestões, que cresceram 1,8 pontos percentuais, e nas Solicitações, que caíram 2 pontos percentuais. Reclamações aumentaram apenas 1 ponto percentual no comparativo com o mesmo bimestre do ano passado, e os elogios sofreram redução de apenas 0,2 ponto percentual.

Já do ponto de vista quantitativo, as mudanças ocorridas de um ano para outro no mesmo bimestre maio/junho foram relevantes, variando em torno de 30% de queda em boa parte dos tipos de manifestação. O total de demandas saiu de 628, em 2021, para 463 agora: redução de 26,2%. Já as Solicitações diminuíram em 29%, de 334 para 237 no comparativo de um ano para outro.

Em segundo lugar no *ranking* de demandas mais numerosas, as Reclamações são o tipo de manifestação que menos caiu em quantidade. Foram 119, em maio/junho do ano passado e 92 neste bimestre, o que representa diminuição de 22,6%. Os elogios caíram bem mais: 27,1%, de 103 em 2021, para 75 em maio/junho deste ano. A menor alteração quantitativa deu-se nas sugestões: de 67 para 58, variação de 13,4% a menor.



Tipo de manifestação por plataforma/veículo — Maio e Junho 2022

| Veículo | Elogio | Reclamação | Reclamação-tema | Solicitação | Sugestão | Total | % |
|----------------|-----------|------------|-----------------|-------------|-----------|------------|-------------|
| TV | 32 | 35 | 0 | 80 | 28 | 175 | 37,9% |
| Rádios EBC | 20 | 33 | 0 | 82 | 9 | 144 | 31,1% |
| Agência Brasil | 13 | 9 | 0 | 20 | 17 | 59 | 12,7% |
| TV Brasil Play | 6 | 6 | 0 | 26 | 3 | 41 | 8,9% |
| Gestão EBC | 1 | 7 | 0 | 19 | 0 | 27 | 5,8% |
| Portal EBC | 2 | 1 | 0 | 6 | 0 | 9 | 1,9% |
| Radioagência | 1 | 1 | 1 | 4 | 1 | 8 | 1,7% |
| Total | 75 | 92 | 1 | 237 | 58 | 463 | 100% |

Ranking dos Veículos

No ranking dos veículos, a **TV Brasil** mantém o primeiro lugar em quantidade de manifestações recebidas ao longo do bimestre maio/junho (175), embora tenha sido observada a redução de 10% no total de manifestações de telespectadores, em relação ao mesmo período de 2021. A emissora também é campeã em praticamente todos os tipos de demanda.

A única exceção são as solicitações, em que o canal foi ultrapassado pelas **Rádios EBC**, e assim mesmo por muito pouco: a TV recebeu 80 solicitações no período analisado por este relatório, e as rádios somaram 82. Juntas, **MEC** e **Nacional** aumentaram sua participação no total de demandas dirigidas à **EBC** em 6,3 pontos percentuais. Somavam praticamente um quarto do total e, agora, 31,1%.

Assim como no ano passado, a **TV Brasil** é campeã em elogios entre todos os veículos, reunindo 43,7% das mensagens de apreço do público da **EBC**. Na sequência, as rádios das marcas **MEC** e **Nacional**, que acumulam um quinto do total de manifestações, ficam em segundo lugar, com 29% dos elogios. Em resumo, **TV Brasil**, **Rádios EBC** e **Agência Brasil** permanecem nas mesmas posições registradas um ano atrás – respectivamente o primeiro, o segundo e o terceiro lugares – em quantidade de manifestações recebidas no período, e também em elogios e reclamações.

A diferença é que, no ano passado, a TV disparava na frente em reclamações do público, que este ano caíram à metade (de 71 para 35). Já as queixas dirigidas às rádios tiveram uma redução menor (de um terço), o que quase levou a um empate: 35 reclamações de telespectadores e 33 de ouvintes. Comparando-se o número de queixas e elogios, pode-se dizer que a performance da **TV Brasil** é melhor, uma vez que as rádios reúnem 33 reclamações e 20 elogios, enquanto na TV o placar é de 35 críticas para 32 manifestações elogiosas.

Neste período, a **Agência** recebeu 13 elogios e 9 reclamações. Em quarto lugar no *ranking* da quantidade, o **TV Brasil Play** empatou em elogios e reclamações: 6 manifestações de cada tipo. Mais da metade das mensagens direcionadas ao aplicativo foram solicitações: 26 no total.

A **Gestão da EBC** vem em quinto lugar no *ranking* da quantidade de demandas, mas fica na quarta colocação em queixas do cidadão, acumulando 7 reclamações no período analisado, para um único elogio. Na sexta colocação vem a **Radioágência**, com o placar igualmente desfavorável de 4 reclamações e um elogio.

Observações Relevantes

Processos que trazem demandas de cidadãos sem a menção da resposta aguardavam manifestação da área competente na data do fechamento do relatório, mas estavam todos dentro do prazo legal de atendimento, determinado pela Lei 13.460/2017. Já os processos com numeração diferenciada estão listados apenas no sistema interno da **Ouvidoria**, pois foram recebidos por *e-mail* e os demandantes não autorizaram o registro de suas manifestações no sistema Fala.BR, da CGU.

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

Nos meses de maio e junho de 2022, os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à **Ouvidoria** 59 contribuições, resultando em uma diminuição de 26,3% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram atendidas 80 manifestações.

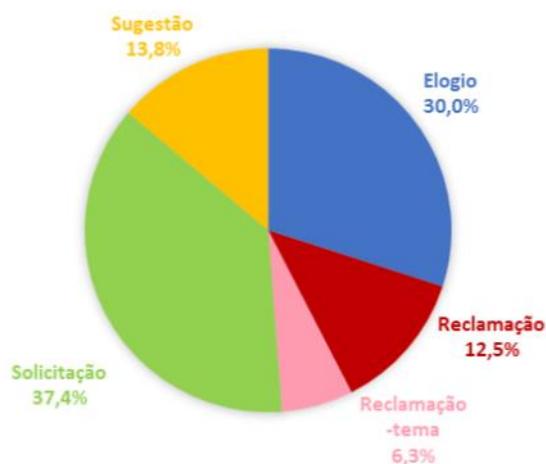
Mesmo em queda de 33,3%, as solicitações permanecem como o tipo de manifestação mais numeroso. Eram 30 e agora são 20. Em movimento contrário, de alta, aparecem na sequência as sugestões. Cresceram exatos 54,5% de um período para o outro. Respondendo por uma fatia menor no bimestre maio-junho/2022, os elogios perderam espaço no conjunto de manifestações, ao apresentar redução de 8 pontos percentuais.

Ponto positivo foi a redução no quantitativo das reclamações (10%) e a ausência das reclamações-tema, antes com cinco registros. As mensagens contidas nessa categoria referem-se apenas ao assunto tratado nas matérias, sem guardar relação com a qualidade dos conteúdos ofertados pelos **Veículos EBC**.

A piora da performance da Agência aparece quando conferimos a participação de cada tipo de manifestação no conjunto de demandas dirigidas ao veículo. Enquanto a fatia dos elogios foi reduzida em 8 pontos percentuais, uma vez que representava 30% do total em maio/junho de 2021, e agora soma 22%. Já a fatia das reclamações aumentou em quase 3 pontos percentuais, saindo de 12,5% no ano passado, para 15,3% neste bimestre.

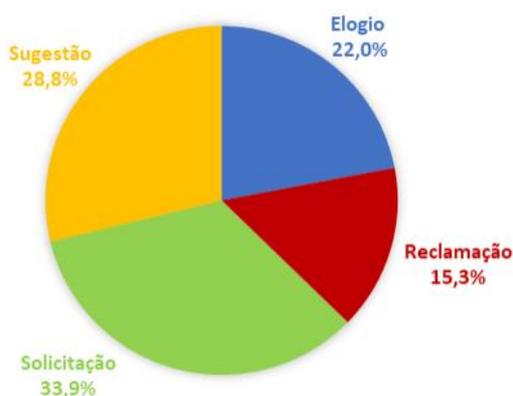
Maio e Junho 2021

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



Maio e Junho 2022

| Manifestação | Quantidade |
|-----------------|------------|
| Elogio | 13 |
| Reclamação | 9 |
| Reclamação-tema | 0 |
| Solicitação | 20 |
| Sugestão | 17 |
| Total | 59 |



Solicitação

Predominantes entre os tipos de demandas, as solicitações respondem por 33,9% dessas mensagens. Entre as 20 solicitações enviadas por leitores da **Agência Brasil** no bimestre em análise, destacam-se os 10 pedidos de licenciamento e os três de parceria para uso de conteúdos. São mensagens que reforçam a importância de textos e imagens veiculados no site e comprovam a credibilidade, diante do público, do material ofertado. Conteúdos jornalísticos produzidos pela **EBC** costumam ser liberados gratuitamente para reprodução. Nos casos de uso do material com finalidade lucrativa, no entanto, o licenciamento verifica a patrimonialidade e também cuida das negociações de custo.

Processo 00112.001176/2022-35

“Tenho um blog de notícias e queria saber se posso pegar as notícias de vocês e publicar. Claro que vou citar nome da fonte.”

Processo nº 00112.001394/2022-70

“A utilização de fotos da Agência Brasil continua sendo livre e isenta de pagamentos por direitos autorais ou com o devido pagamento?”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que os conteúdos produzidos pela Agência Brasil, tanto no site como nas redes sociais, podem ser utilizados com o devido crédito, preferencialmente com o nome do repórter, editor ou repórter fotográfico (ex: Marcello Casal Jr/Agência Brasil). Não há um modelo padrão de referência, mas é importante que a autoria seja de fácil identificação. A Gerência destaca que o conteúdo pode ser usado, mas ressalva que o trabalho não pode ter finalidade lucrativa. No caso de fins comerciais, é necessário entrar em contato com a Coordenação de Projetos Comerciais Customizados por meio do e-mail licenciamento@ebc.com.br.”

Processo nº 00112.001224/2022-95

“Represento a G13 Advertising. Trabalhamos com publicidade online e gostaríamos de discutir uma proposta de parceria. Fico à espera de feedback para mais detalhes.”

Resposta

“A Gerência de Negócios e Publicidade Legal solicita a gentileza de entrar em contato pelo e-mail negocios@ebc.com.br para o melhor detalhamento da demanda. A Equipe de Negócios terá satisfação em atendê-la. Contudo, nos cabe adiantar que, pela natureza pública da EBC e de acordo com sua Lei de Criação, esta empresa não veicula conteúdos publicitários ou promocionais que estimulem o consumo.”

Processo nº 00112.001303/2022-04

“Vocês trabalham com parcerias de backlinks? Se sim, quais seriam as formas e os valores para a parceria? Visitei o site agenciabrasil.ebc.com.br e acredito que possa fazer sentido uma troca de links. O site Eu Tenho Direito existe desde 2017 e já atingiu mais de 5 milhões de usuários brasileiros. Nosso domínio tem 44 de pontuação de autoridade e mais de 150 artigos publicados. Nosso volume de publicação é semanal. Também podemos colocar o link agenciabrasil.ebc.com.br no Eu Tenho Direito. Estou melhorando as boas práticas de SEO do meu blog e gostaria de saber se vocês fazem esse tipo de parceria. Abaixo estou enviando o link do blog, caso queiram avaliar nosso conteúdo e autoridade - <https://eutenhodireito.com.br>. Desde já, agradeço a atenção. Equipe Eu Tenho Direito.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil também agradece a mensagem e informa que, por ser uma agência pública de notícias, os links inseridos nos textos remetem a conteúdos próprios ou a sites de instituições governamentais ou sem fins lucrativos relacionadas ao tema da matéria.”

Sugestão

As 17 sugestões enviadas pelos leitores da **Agência Brasil** nos dois meses analisados por este relatório respondem por exatos 28,8% desses processos. São mensagens que mostram o anseio do público em ver publicados determinados assuntos nas páginas do site ou a intenção de melhorar ainda mais os conteúdos veiculados.

Processo nº 00112.001593/2022-88

“Gostaria de notícias sobre pessoas com deficiência.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil agradece a sugestão de pauta e informa que, em momento oportuno, o tema voltará a ser abordado em reportagens da Agência Brasil.”

Processo nº 00112.001645/2022-16

“Sugiro que quando for divulgar os números mensais do Caged, informar quanto é a população economicamente ativa no Brasil.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil também agradece a mensagem e informa que sua sugestão será levada em consideração nas próximas reportagens sobre o Cadastro Geral de Empregados e Desempregados.”

Processo nº 00112.001189/2022-12

Cidadão sugere pauta, nos veículos EBC, sobre o Dia do Silêncio. Instituído pela Organização Mundial de Saúde e celebrada no sábado (7 de maio), a data busca alertar sobre os males que a poluição sonora provoca.

Processo nº 00112.001382/2022-45

“Acredito que poucos conhecem essa facilidade: www.gov.br/pt-br/servicos/registrar-ocorrencia-policia-online. Uma notícia acerca desse tema pode ajudar a muitos brasileiros.”

Processo 00112.001693/2022-12

“Vou correr descalço a Maratona do Rio, no domingo, que será minha 111ª maratona sem sapatos e a 4ª em 4 semanas. Já corri, desde 2010, em 95 países, 18 ultramaratonas e 348 maratonas, incluindo a Maratona do Rio 2013, que foi uma das minhas 48 maratonas ao redor do mundo em 2013. Corro descalço desde 2015. A lista e os detalhes estão no meu site.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que os assuntos sugeridos serão encaminhados para análise da equipe responsável e integrarão nosso banco de pautas. Os temas considerados relevantes originarão notícias a serem publicadas em momento oportuno. Importante destacar que os canais para o envio de sugestões de pauta são o e-mail pauta@ebc.com.br ou o telefone 61 3799-5333. Demais contatos da EBC podem ser acessados por meio do link www.ebc.com.br/fale-conosco.”

Elogio

Os 13 elogios recebidos no período representam 22% do total das manifestações direcionadas à **Agência Brasil**. São mensagens positivas que comprovam a relevância das informações veiculadas.

Processo nº 00112.001581/2022-53

“Gostei do conteúdo. Achei informativo, especialmente pelas informações de datas programadas para os eventos, informações de riscos, rendimentos e direitos do investidor vinculado ao FGTS. Coloco a seguir o link da matéria à qual me refiro - [Reserva de ações da Eletrobras com recursos do FGTS acaba às 12h.](#)”

Processo 00112.001649/2022-02

“Matéria de excelente conteúdo. Informação técnica e precisa sobre a quantidade de consórcios públicos existentes no Brasil (491 até então), bem como a região que mais possui esse tipo de autarquia (Sul).”

Processo nº 00112.001452/2022-65

“Parabéns! Excelente post sobre o assunto: diferença entre o mosquito culex e o aedes aegypti.”

Processo nº 00112.001513/2022-94

“As informações sobre a [Reserva de ações da Eletrobras com recursos do FGTS começa hoje](#) foram muito boas, claras, simples e de fácil entendimento.”

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.”

Reclamação

As 9 reclamações registradas no período correspondem a 15,3% do total das demandas direcionadas à **Agência Brasil**. Os leitores citam, em boa parte das mensagens, informações confusas divulgadas nos textos acessados no site. Em casos procedentes, a equipe da **Agência** corrige, de pronto, os equívocos e agradece a contribuição dos internautas.

Processo nº 00112.001229/2022-18

“Matéria confusa. Li uma reportagem de vocês, falando que a língua [portuguesa é a quarta mais falada do mundo](#) atrás apenas do mandarim, inglês e espanhol. E o árabe porque não está nessa lista, sendo que tem mais pessoas falando do que o português? Em muitos países é a segunda ou terceira língua, porém mesmo assim é no mínimo o dobro do português.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que a matéria em questão foi baseada nos [Dados sobre a Língua Portuguesa](#), divulgados pelo Instituto Camões. A área ainda informa que verificará a possibilidade de produção de matéria sobre as línguas árabes em momento oportuno.”

Processo 00112.001499/2022-29

“Sobre a matéria ‘Maioria de armas do crime foi roubada ou furtada em SP em 10 anos’ não condiz com o conteúdo. Em momento nenhum, a matéria informa a proporção de armas utilizadas em crimes que tiveram origem em roubo ou furto de armas legais. O artigo citado também não traz essa informação. Com base em que é feita a afirmação do título?”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que o título foi alterado com o objetivo de adequá-lo ao conteúdo da matéria - [SP teve 9 armas furtadas ou roubadas por dia nos últimos 10 anos.](#)”

Processo 00112.001518/2022-17

“Como já questionado, via plataforma Fala.BR, a matéria [Brasil em Pauta: plataforma Gov.br vai se aproximar dos municípios](#) continua informado de forma equivocada, no trecho ‘A plataforma Gov.br conta com quase 5 mil serviços federais totalmente digitalizados’. Conforme continua sendo mostrado em [Painel de monitoramento de serviços federais](#), o número de serviços totalmente digitalizados é bem menor.”

Resposta

“De acordo com a Gerência de Redação da Agência Brasil, a informação divulgada no programa Brasil em Pauta pelo diretor-presidente do Serpro, Gileno Gurjão Barreto, está de acordo com os dados divulgados pelo governo e pelo Ministério da Economia, conforme link www.gov.br/pt-br/noticias/financas-impostos-e-gestao-publica/2022/06/gov-br-atinge-130-milhoes-de-usuarios. A Gerência sugere que entre em contato com a Ouvidoria do Serpro para atualização dos dados.”

Processo 00112.001232/2022-31

“Links do seguinte conteúdo não funcionam: [Agência Brasil explica como funciona a vaquinha virtual nas eleições](#).”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil pede desculpas pelo erro e informa que os links já estão acessíveis em <https://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2022-05/agencia-brasil-explica-como-funciona-vaquinha-virtual-nas-eleicoes>.”

Mapeamento das Contribuições

Qualidade do conteúdo/serviço é o assunto mais citado nas demandas dirigidas à **Agência Brasil**, respondendo por quase 40% do total. Responsável por 32,2% das mensagens, Pauta é o segundo tema mais presente nas manifestações enviadas pelos leitores. Licenciamento vem na sequência, com praticamente 17% dos processos.

| Ranking dos subassuntos | Quantidade |
|-------------------------------|------------|
| Qualidade do conteúdo/serviço | 23 |
| Pauta | 19 |
| Licenciamento | 10 |
| Parcerias | 3 |
| Oferta de conteúdo/serviço | 1 |
| Direitos autorais | 1 |
| Visitação/contato | 1 |
| Disponibilização de conteúdo | 1 |
| Total | 59 |

As editorias de Geral e de Saúde foram as mais demandadas pelo público e respondem cada uma por um quinto das manifestações recebidas no bimestre maio-junho/2022. Com 15% dos processos, Economia aparece na sequência. As seções de Internacional, Política e Direitos Humanos vêm empatadas na sequência, reunindo 10% das contribuições de leitores.

| Ranking por editoria | Quantidade |
|----------------------|------------|
| Geral | 4 |
| Saúde | 4 |
| Economia | 3 |
| Internacional | 2 |
| Política | 2 |
| Direitos Humanos | 2 |
| Educação | 1 |
| Esportes | 1 |
| Pesquisa e Inovação | 1 |
| Total | 20 |

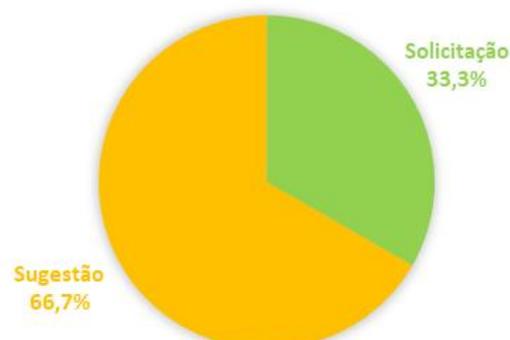
Portal EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** 9 contribuições durante o bimestre em análise, registrando um aumento de 200% no número de demandas em relação ao mesmo período de 2021, quando foram contabilizados 3 atendimentos.

Com alta de exatos 33,4 pontos percentuais, as solicitações superaram as sugestões e agora são as mais numerosas. Os elogios também aumentaram. Ausentes no bimestre maio-junho/2021, agora somam dois registros. As reclamações passaram de zero para uma.

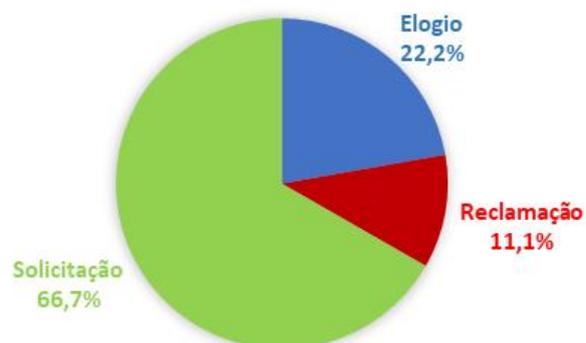
Maio e Junho 2021

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



Maio e Junho 2022

| Manifestação | Quantidade |
|-----------------|------------|
| Elogio | 2 |
| Reclamação | 1 |
| Reclamação-tema | 0 |
| Solicitação | 6 |
| Sugestão | 0 |
| Total | 9 |



Solicitação

As solicitações correspondem a 66,7% do total das nove demandas dirigidas ao **Portal EBC** no bimestre em análise. Pedidos de licenciamento para uso do material veiculado no **Portal EBC** correspondem a 50% das seis solicitações recepcionadas pela **Ouvidoria**.

Processo nº 00112.001226/2022-84

“Boa noite a todos da Agência Brasil, TV Brasil, Rádio Nacional e Rádio MEC. Venho pedir autorização para utilizar uma foto da usina de Belo Monte em meu trabalho de mestrado profissional no ensino de Ciências para professores na UFRJ. Vou utilizar a imagem para fins educacionais sem uso comercial. Os senhores poderiam me direcionar para a pessoa que fez a fotografia da reportagem para que eu possa pedir essa autorização? No caso seria a primeira imagem antes do título. A reportagem está intitulada: Construção da usina de Belo Monte tem ano marcado por ocupações e suspensões.”

Resposta

“A Gerência Executiva da Agência Brasil informa que os conteúdos produzidos pela equipe do site podem ser utilizados com o devido crédito, preferencialmente com o nome do repórter, editor ou repórter fotográfico (ex: Marcello Casal Jr/Agência Brasil). Não há um modelo padrão de referência, mas é importante que a autoria seja de fácil identificação. A Gerência destaca que apenas as fotos em anexo podem ser usadas, visto que as demais não são de autoria dos profissionais da EBC. Ressalva ainda que o trabalho citado na demanda não pode ter finalidade lucrativa. No caso de fins comerciais, é necessário entrar em contato com a Coordenação de Projetos Comerciais Customizados por meio do e-mail licenciamento@ebc.com.br.”

Processo nº 00112.001242/2022-77

“Gostaria de entrar em contato para discutir mais alguns detalhes com vocês sobre uma possível colaboração entre agenciabrasil.ebc.com.br e Jobseeker.com. Você também pode me informar se não estiverem interessados?”

Resposta

“A Gerência de Negócios e Publicidade Legal solicita a gentileza de entrar em contato pelo e-mail negocios@ebc.com.br para o melhor detalhamento da demanda. A Equipe de Negócios terá satisfação em atendê-lo. Contudo, nos cabe adiantar que, pela natureza pública da EBC e de acordo com sua Lei de Criação, esta empresa não veicula conteúdos publicitários ou promocionais que estimulem o consumo.”

Processo nº 00112.001410/2022-24

“Sou aluna de direito e vou realizar um trabalho na faculdade. Gostaria de saber se poderia usar um dos vídeos da TV Memória EBC — memoria.ebc.com.br/carlos-latuff — somente os 34 primeiros segundos, por favor? Seria necessário uma autorização ou colocaria somente os créditos?”

Processo nº 00112.001588/2022-75

“Gostaria de receber a informação sobre o tipo de licença para os dados existentes no portal da EBC (como Rádio Nacional e Voz do Brasil), tais como notícias, áudios e transcrições. É permitida a compilação, utilização, e divulgação de tais dados para pesquisa científica?”

Resposta

“A Gerência de Jornalismo Web informa que os conteúdos produzidos pelo Portal da EBC, tanto no site como nas redes sociais, podem ser utilizados com o devido crédito, preferencialmente com o nome do repórter, editor ou repórter fotográfico (ex: Marcello Casal Jr/Agência Brasil). Não há um modelo padrão de referência, mas é importante que a autoria seja de fácil identificação. A Gerência des-

taca que o conteúdo pode ser usado, mas ressalva que o trabalho não pode ter finalidade lucrativa. No caso de fins comerciais, é necessário entrar em contato com a Coordenação de Projetos Comerciais Customizados por meio do e-mail licenciamento@ebc.com.br.”

Elogio

Os dois elogios recebidos no bimestre em questão respondem por 22,2% do total de demandas. São mensagens que mostram o apreço dos leitores pelo conteúdo veiculado no **Portal EBC**.

Processo nº 00112.001403/2022-22

“Adorei o conteúdo de *Palavras Indígenas*, mas gostaria de saber mais sobre as línguas indígenas pertencentes ao Brasil miscigenado. Parabéns ao jornalismo da EBC.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil agradece a sugestão de pauta e informa que, em momento oportuno, o assunto poderá voltar a ser abordado em uma nova reportagem. Continue acessando os nossos conteúdos e contribuindo com sugestões para aprimorar o nosso trabalho. A sua colaboração é muito importante para nós.”

Processo nº 00112.001694/2022-59

“Gostei muito do conteúdo sobre a hierarquia da Igreja Católica. Isso também é catequese! Parabéns!”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que seu elogio foi enviado à Gerência de Jornalismo Web e Radioagência para conhecimento e apreciação.”

Reclamação

A única reclamação (anônima) recepcionada ao longo de maio e junho refere-se ao tema da matéria e não à forma como o conteúdo foi abordado pelos **Veículos EBC**.

Processo nº 00112.001748/2022-86

“O evento sobre o qual foi feita a matéria e divulgação da Expobrasil 2022 na Granja do Torto, em Brasília, foi cancelado. Pessoas foram lesadas e sofreram muitos prejuízos financeiros e psicológicos. Confirmam na Delegacia de Deliberações do DF.”

Resposta

“A mensagem anônima foi encaminhada à Coordenação de Programação da Rádio Nacional AM - DF para conhecimento e, se for o caso, para providências cabíveis.”

Mapeamento das Contribuições

Licenciamento é o assunto predominante nas demandas dirigidas ao **Portal EBC** no bimestre analisado por este documento, respondendo por um terço dos processos. Presentes em 22,2% das manifestações, Qualidade do conteúdo/serviço e Oferta de conteúdo/serviço aparecem na sequência. Disponibilidade de conteúdo e Tema de conteúdo fecham a lista, respondendo por 11,1% do total.

| Ranking dos subassuntos | Quantidade |
|-------------------------------|------------|
| Licenciamento | 3 |
| Qualidade do conteúdo/serviço | 2 |
| Oferta de conteúdo/serviço | 2 |
| Disponibilização de conteúdo | 1 |
| Tema do conteúdo | 1 |
| Total | 9 |



▶ Contribuições do cidadão

Rádios EBC

Ao longo dos meses de maio e junho de 2022, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 144 contribuições, uma diminuição de 7,7% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recepcionadas 156 demandas.

As solicitações são o tipo de manifestação mais recorrente entre os ouvintes das **Rádios EBC** que se dirigiram à **Ouvidoria** ao longo deste terceiro bimestre. Foram 82 solicitações, que representam 56,9% do total de demandas. Em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, o número indica uma queda de 8,9%. Na ocasião foram computadas 90 demandas desse tipo.

As reclamações aparecem em segundo lugar no *ranking* de manifestações, mas foram o tipo de demanda que mais cresceu no bimestre analisado. Uma forte alta de 73,7% em relação ao mesmo período do ano anterior: foram 19 e agora são 33. E além do aumento quantitativo, a fatia das queixas e críticas no conjunto das demandas também cresceu em mais de 10 pontos percentuais: representavam 12,2% do total e, agora, 22,9%.

Um conteúdo esteve muito presente entre as solicitações e reclamações recebidas neste bimestre pelas **Rádios EBC**: o programa *Histórias do Frazão*. No ar há décadas, o anúncio da descontinuidade da atração fez com que os ouvintes reagissem. Das 82 solicitações recebidas em maio e junho, em 40 delas os ouvintes solicitavam de maneira queixosa que o programa não fosse retirado do ar. O número representa 48,78% das solicitações. Entre as reclamações, o tema é ainda mais frequente: do total de 33 queixas, 24 foram de cidadãos protestando contra o fim do programa, equivalentes a 72,72% do total.

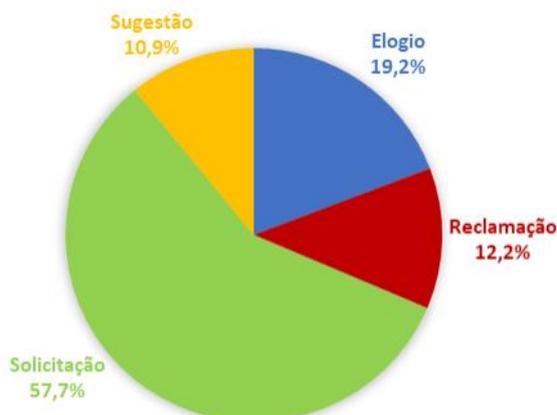
A grande maioria das reclamações foi dirigida à **Nacional AM do Rio de Janeiro** por conta do programa do Frazão. E em movimento oposto ao aumento das críticas e queixas, vem a queda na quantidade de elogios. A combinação desses dois fatores resulta na piora da performance das **Rádios EBC**.

Os elogios aparecem em terceiro lugar entre as demandas mais frequentes, mas ficaram reduzidos a dois terços do total contabilizado nos meses de maio e junho do ano anterior. Eram 30 em 2021, e agora são 20 mensagens elogiosas. Também houve redução expressiva na fatia dos elogios no conjunto de demandas: há um ano representam 19,2% do total, e neste bimestre somam 13,9%. Os elogios, em geral, são destinados a conteúdos e à programação de qualidade oferecida pelas emissoras **MEC** e **Nacional**.

As sugestões são as demandas menos numerosas entre os cidadãos que entraram em contato com a **Ouvidoria** em maio e junho. Foram 9 sugestões, que representam 6,3% das manifestações. Em relação a 2021, quando foram recebidas 17 sugestões, a queda é de 47%.

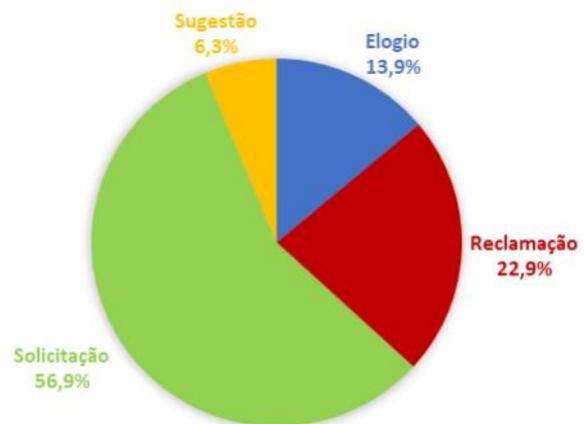
Maio e Junho 2021

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



Maio e Junho 2022

| Manifestação | Quantidade |
|--------------|------------|
| Elogio | 20 |
| Reclamação | 33 |
| Solicitação | 82 |
| Sugestão | 9 |
| Total | 144 |



Ranking das Emissoras

No *ranking* das emissoras, a **Nacional AM do Rio de Janeiro** foi a rádio mais lembrada pelos ouvintes que entraram em contato com a **Ouvidoria**. Ela foi responsável por quase metade das demandas (49,3%). Foram ao todo 71 manifestações, sendo a maior parte composta por solicitações (43), seguidas de reclamações (22), sugestões (4) e elogios (2). Um salto no *ranking* em relação ao mesmo período de 2021, quando a emissora ocupava o quinto lugar em quantidade de demandas.

Há que se observar, no entanto, que o salto na interação do público foi negativo, já que a **Nacional AM do Rio** foi também a campeã de reclamações neste bimestre: do total de 33 queixas e críticas destinadas às **Rádios EBC**, ela recebeu 22. Sozinha, portanto, reuniu 66,7% de todas as reclamações do bimestre. De todas as 71 manifestações destinadas à **AM do Rio**, 62 diziam respeito ao Histórias do Frazão, todas trazendo queixas de ouvintes que não abrem mão do programa na grade da **Nacional**.

Na verdade, as emissoras da marca **Nacional** foram responsáveis por quase a totalidade das reclamações, uma vez que a **MEC FM** recebeu apenas 2 críticas e a **MEC AM**, uma. As outras 30 ficaram com emissoras da marca **Nacional**, com a **AM do Rio** disparada à frente no *ranking* das reclamações. A **FM de Brasília** ficou em segundo lugar, mas somou apenas 4 queixas, ou seja, recebeu oito vezes menos críticas do que a campeã **AM do Rio**. Na terceira posição, empatam a **Nacional da Amazônia** e a **MEC FM**, com 2 reclamações cada.

A campeã em elogios no bimestre analisado foi a **MEC FM** com 7 manifestações, seguida da **Nacional AM de Brasília** que recebeu 6 contribuições elogiosas. Em terceiro lugar empatam **Nacional AM do Rio de Janeiro**, **Nacional da Amazônia** e **Nacional FM de São Paulo**, cada uma com dois elogios.

No *ranking* da quantidade de demandas de ouvintes à **Ouvidoria**, a segunda emissora mais lembrada foi a **Nacional da Amazônia**, que recebeu 19,4% das manifestações, 28 demandas ao todo. A maioria absoluta foram solicitações: 23. A emissora recebeu ainda dois elogios, duas reclamações e apenas uma sugestão. No ano passado, a **Amazônia** aparecia em quarto lugar entre as emissoras mais demandadas.

Neste bimestre, o terceiro lugar no *ranking* da quantidade permaneceu com a **MEC FM**, com 12,5% das demandas recebidas. Do total de 18 manifestações, elogios e solicitações empataram com 7 demandas de cada tipo. Em seguida, também empatadas, aparecem sugestões e reclamações (2 demandas de cada tipo).

A **Nacional AM de Brasília** foi a quarta emissora mais lembrada, com 6,9% das demandas. A rádio recebeu 10 manifestações. Um destaque para os elogios que representaram 60% das manifestações recebidas (6), seguidos por solicitações (3) e reclamações (1). A emissora não registrou nenhuma sugestão em maio e junho de 2022. Em relação ao ano anterior, a rádio perdeu três posições no *ranking* de emissoras mais demandadas.

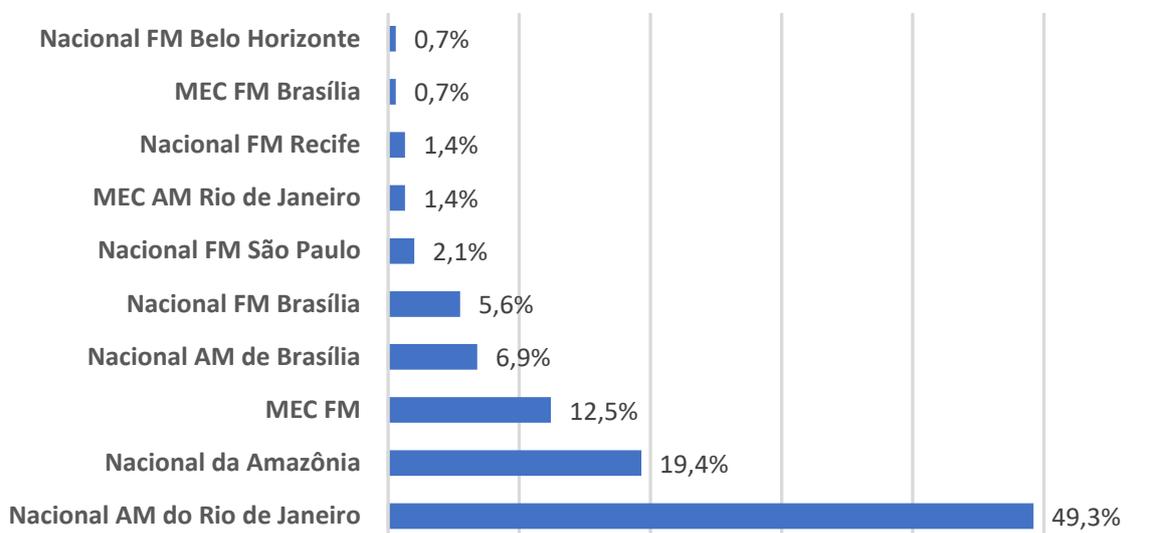
A **Nacional FM de Brasília** foi a quinta rádio mais procurada por ouvintes que acionaram a **Ouvideira**. A emissora recebeu 5,6% do total de manifestações. Das 8 demandas recebidas, metade foi de reclamações. Aparecem na sequência, 2 solicitações, uma sugestão e 1 elogio. Em relação ao mesmo período de 2021, a emissora subiu uma posição na lista das mais lembradas.

Em sexto lugar está a **Nacional FM São Paulo** com 2,1% das manifestações, e na sétima colocação aparecem, empatadas, a **MEC AM do Rio de Janeiro** e a **Nacional FM Recife**, cada uma com 1,4% do total. Em seguida vêm a **MEC FM Brasília** e a **Nacional FM Belo Horizonte**, cada uma com 0,7% das manifestações.

As rádios **MEC AM Brasília**, **Nacional do Alto Solimões** e **Nacional FM do Rio de Janeiro** não receberam contribuições.

| Maio e Junho 2022 | | | | | | |
|-------------------------------|-----------|------------|-------------|----------|------------|-------------|
| RÁDIOS EBC | Elogio | Reclamação | Solicitação | Sugestão | Total | % |
| Nacional AM do Rio de Janeiro | 2 | 22 | 43 | 4 | 71 | 49,3% |
| Nacional da Amazônia | 2 | 2 | 23 | 1 | 28 | 19,4% |
| MEC FM | 7 | 2 | 7 | 2 | 18 | 12,5% |
| Nacional AM de Brasília | 6 | 1 | 3 | 0 | 10 | 6,9% |
| Nacional FM Brasília | 1 | 4 | 2 | 1 | 8 | 5,6% |
| Nacional FM São Paulo | 2 | 0 | 1 | 0 | 3 | 2,1% |
| MEC AM Rio de Janeiro | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1,4% |
| Nacional FM Recife | 0 | 1 | 1 | 0 | 2 | 1,4% |
| MEC FM Brasília | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 0,7% |
| Nacional FM Belo Horizonte | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 | 0,7% |
| MEC AM Brasília | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| Nacional do Alto Solimões | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| Nacional FM Rio de Janeiro | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,0% |
| TOTAL | 20 | 33 | 82 | 9 | 144 | 100% |

Percentagem de manifestações por emissora de rádio



Solicitação

No último bimestre, a **Ouvidoria** recebeu 82 solicitações, que representam 56,9% do total de manifestações. Queda de 8,9% em relação ao número de solicitações recebidas no mesmo período de 2021.

Mais da metade (52,43%) foi destinada à **Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro**, que, sozinha, recebeu 43 demandas deste tipo. Destas, 39 diziam respeito à descontinuidade do programa *Histórias do Frazão*. As demais solicitações eram pedidos relacionados a áudios de programas e contatos de whatsapp.

Processo nº 00112.001709/2022-89

“Peço para não acabar com o programa Histórias do Frazão. Meu pai escuta o programa desde sempre. Ele tem 75 anos e me ensinou a escutar também. Tenho 42 anos e sou musicista, pianista, regente e cantora. Aprendi muito sobre a música e a cultura brasileira com o programa. Não acabem com o que nos resta de bom neste país. Ninguém sabe tanto quanto o Frazão. (São João del Rei/MG)

Processo nº 00112.001601/2022-96

“Os motivos desconheço e, portanto, não vou julgar. Porém, em meu nome, que completarei 60 anos este ano, e em nome de minha mãe, hoje com 87 anos, peço que reconsiderem a decisão de tirar do ar o programa ‘Histórias do Frazão’ transmitido somente aos domingos no horário das 8 às 10h. Particularmente não conheço outro programa que represente melhor os 100 anos de rádio no Brasil, pois nos transporta aos antigos e deliciosos programas da Rádio Nacional. Tenho certeza que outra opção há de ter que não seja essa. Termino bastante esperançosa, pois será triste ver minha mãe e tantos outros idosos, que muitas vezes com Alzheimer, ficam felizes ouvindo as músicas de sua juventude. É uma terapia, podemos assim dizer. Considerem isso também, por favor, além do banho cultural que o programa oferece. Fico no aguardo.”

Processo nº 00112.001630/2022-58

“Peço que não seja extinto o programa ‘Histórias do Frazão’, que ouço todos os domingos, há muito tempo, e que tem uma produção muito bem feita. Não perco nenhum deles, porque as histórias da Rádio Nacional na realidade fazem a alegrias de meus domingos.”

A **Nacional da Amazônia** recebeu 28% das solicitações. Do total de 23 demandas, a maior parte são pedidos de cartões QSL. Nos meses de maio e junho, radioescutas de várias partes do mundo entraram em contato com a emissora pedindo cartões. São ouvintes de países como Colômbia, Marrocos, China, Holanda, Polônia e Costa Rica.

Processo nº 00112.001414/2022-11

“Rádio Nacional Amazônia, é com prazer que confirmo sua transmissão: Data: 25/05/2022 Frequência: 11780 khz Modo: AM Idioma: Português Relatório de sinal: SINPO 34344. Detalhes do seu programa, 21:11 utc notícias e atualidades por locutor masculino. Se este relatório for aceito como correto, envie-me sua verificação (muito obrigado). Meu receptor: Tecsun 990x Antena: HF vertical até 25 metros, Circuito GA 450. Heinenoord, Holanda.”

Processo nº 00112.001704/2022-56

“Estou lhe enviando um relatório da Suécia. Sou um trabalhador da construção civil aposentado de 73 anos e moro em uma pequena vila chamada Rydöbruk na costa oeste da Suécia, a cerca de 45 km a nordeste da cidade de Halmstad. Estou interessado em rádio e DX desde 1965 e sou membro da Federação Sueca de DX. Também gosto de música, filatelia e pesca. Foi com prazer que ouvi a Rádio Nacional da Amazônia, 18 de junho de 2022, na frequência 11780 khz de 21,02-21,57 UTC. A força do sinal foi

moderada com ruído atmosférico moderado e desvanecimento moderado. O sinpo foi em média 35333. Meu receptor é um modelo de comunicação JCR NRD 535, com uma antena L de 80 metros de comprimento. Também uso o Shazam para identificar a música. Aqui estão alguns detalhes da transmissão. Hora em UTC. Obrigado por um bom programa de música com boa música brasileira, eu gosto e espero ouvi-lo em breve novamente com mais boa música. Se este relatório estiver correto, ficarei satisfeito se você enviar um cartão, carta ou e-mail como verificação deste relatório. Com tudo de bom para você e os seus.”

A **MEC FM** recebeu sete solicitações, que equivalem a 8,53%. Os pedidos incluem informações sobre concertos veiculados pela rádio, contatos de programas e do whatsapp da emissora.

Processo nº 00112.001197/2022-51

“Solicito, por favor, se for possível, informar sobre um concerto (com violino) que estava ouvindo ontem, sexta-feira, 29/04/2022, por volta de 13h45, nessa Rádio. Por favor, nome e autor.”

Resposta

“A Gerência da emissora agradece a sintonia e informa os dados solicitados. Título: Concerto Para Violino e Orquestra em Ré Maior, Opus 35. Intérpretes: Violinista: Itzhak Perlman; Orquestra Filarmônica de Israel; Regente: Zubin Metha; Gravado o Vivo No Philharmonic Hall de Leningrado. Autor: Tchaikovsky (Pyotr Ilyich) (1840 – 1893).”

Processo nº 00112.001568/2022-02

“Telefone da MEC FM para participar do ‘Jazz Livre’.”

Resposta

“A Gerência da Rádio MEC agradece a sintonia e informa que o canal de participação do Jazz Livre é por mensagem de áudio ou texto no WhatsApp: (21) 99710-0537.”

A **Nacional AM de Brasília** recebeu 3 solicitações, que representam 3,65% do total, e a **Nacional FM de Brasília** duas solicitações, equivalentes à fatia de 2,43%. As demandas incluem pedidos musicais, de áudios de programas históricos e de contato do whatsapp da emissora.

Processo nº 00112.001688/2022-00

“Sou assessor parlamentar em Costa Marques/RO e gostaria de saber se o município pode solicitar retransmissão da Rádio Nacional de Brasília ou da Amazônia ou outra rádio pública.”

Processo nº 00112.000938/2022-86

“O cantor Dandai envia sua música para divulgação. Título: ‘Chora Madeira’; Intérprete: Dandai; Segmento: MPB, Adulta, Universitária, Educativa. ‘Chora Madeira’ é uma canção com tema ambiental contra o desmatamento; é um sinal de alerta para toda a Humanidade. O Álbum ‘Chora Madeira’ foi produzido em Belo Horizonte, com recursos da Lei Aldir Blanc, através da Secult - MG, Secretaria de Estado de Cultura e Turismo de Minas Gerais.”

Resposta

“A Coordenação de Programação da Rádio Nacional de Brasília agradece o envio da música e informa que o material será analisado.”

A **Nacional FM de São Paulo**, **MEC AM do Rio de Janeiro**, **Nacional FM de Recife** e **Nacional FM de Belo Horizonte** receberam uma solicitação cada (1,21% do conjunto).

Processo nº 00112.001348/2022-71

“Qual dia e horário do programa Na Trilha da História da Nacional aqui em SP, 87.1?”

Resposta

“A Coordenação de Programação da Rádio Nacional agradece a sintonia e informa que o programa ‘Na Trilha da História’ vai ao ar aos sábados, às 8h, com reprise às quintas-feiras, 22h.”

Processo nº 00112.001412/2022-13

“Estou felicíssima com a reapresentação dos episódios do Grande Teatro. A partir do episódio ‘Almanjarra’ que foi ao ar em 8 de maio, a sonorização ficou imperceptível, como se os rádio-atores falassem com nariz e boca abafados. Não importa se coloco o volume baixo ou alto, pois mal consigo compreender o que está sendo dito. Peço-vos, por obséquio, que verifiquem se é possível a melhora do som. Muito obrigada à toda equipe.”

Resposta

“A Coordenação de Produção e Jornalismo - RJ agradece a sintonia e informa que a equipe técnica irá verificar o que ocorreu e disponibilizar o programa com uma qualidade melhor. Vale lembrar, que os episódios do Grande Teatro estão disponíveis semanalmente no site da Rádio Nacional AM do Rio de Janeiro.”

Reclamação

Neste bimestre, as reclamações foram responsáveis por 22,9% do total de demandas. Em relação aos meses de maio e junho de 2021, houve aumento significativo de 73,68%. Foram 33 reclamações, frente às 19 registradas no ano anterior.

Tal como já citado, o motivo do salto no número de reclamações foi a retirada do ar do programa *Histórias do Frazão*. A decisão gerou comoção entre os ouvintes. A **Nacional AM do Rio de Janeiro**, que transmitia o programa, foi a rádio que recebeu mais reclamações: 22. Do total, 21 diziam respeito ao programa.

Processo nº 00112.001586/2022-86

“Gostaria de reclamar sobre a retirada do programa *Histórias do Frazão* da grade de programas da Rádio Nacional. O programa é maravilhoso, como outros da rádio que contam a história do Brasil através da música popular brasileira. Com a retirada desse programa do ar, eu e minha família seremos menos ouvintes a escutar a Rádio Nacional. Obrigado pela atenção.”

Processo nº 00112.001629/2022-23

“Fica aqui o meu protesto contra o fim do excelente programa ‘*Histórias do Frazão*’. Não tem cabimento um dos melhores programas radiofônicos ser encerrado num momento de tanta pobreza cultural em nosso país. Osmar Frazão realiza um trabalho inestimável pela preservação da memória da Música Popular Brasileira. É inaceitável que a EBC não tenha o mínimo de sensibilidade e inteligência para rever esta decisão. Sou um ouvinte da Rádio Nacional de Brasília, em ondas curtas, 11.780 KHz. Ouço-a em Salvador/Bahia. Não perco, aos domingos, o ‘*Histórias do Frazão*’.”

Processo nº 00112.001603/2022-85

“Estou indignada com a retirada do programa ‘*Histórias do Frazão*’ do ar. Espero que a EBC reveja essa decisão. O programa nos brinda com um conteúdo maravilhoso e aprendemos muito com as histórias do Frazão”.

A segunda emissora que mais recebeu reclamações foi a **Nacional FM de Brasília** com quatro demandas. Uma das reclamações foi sobre o programa *É Tudo Brasil* que saiu temporariamente da grade em 10 de junho. A retirada da grade deu-se sem aviso prévio aos ouvintes pelo fato de os âncoras do programa terem testado positivo para covid. Outras duas reclamações diziam respeito à trans-

missão da rádio para todo o país. Segundo os cidadãos que entraram em contato com a **Ouvidoria**, após essa mudança, os artistas locais estão recebendo menos espaço na programação da emissora, o que foi refutado pelos responsáveis da rádio.

Processo nº 00112.001667/2022-86

“Cadê o ‘É Tudo Brasil’? Acabou mesmo? Sou morador de Ceilândia e gostaria de dizer que fiquei desapontado com o fim do programa É Tudo Brasil. Descobri no dia que eles entrevistaram a banda do Acorda Pedrinho e passei a ouvir todo dia. Além de tocar músicas novas, os apresentadores eram engraçados e sabiam muito sobre música e cultura, em geral. O pior foi o programa ter acabado e ninguém ter falado nada. Ouvi a rádio sexta, ontem e hoje. Estou decepcionado.”

Processo nº 00112.001255/2022-46

“Salve, salve Ouvidoria da EBC, empresa que respeito, prezo e quero cada vez mais forte! Venho falar de nossa querida Nacional FM 96.1! Sou maestro, pianista, compositor e morador de nossa amada Brasília há 62 anos, cidade que vi crescer em todas as direções. Quero falar aqui de minha profunda frustração, ao constatar na minha regular audição da nossa 96.1, a ausência completa da música feita no DF no repertório da Rádio! Achei muito interessante. Ideia de nacionalizar a Rádio, ampliando seu alcance para Rio, São Paulo, Belo Horizonte, São Luís e Recife, mas isso não pode se transformar em punição e retirada do ar de nossos trabalhos reconhecidos nacionalmente em todas as linguagens musicais, notadamente a instrumental, sumariamente eliminada de nosso dial preferido - 96.1. Sou fã e considero a Nacional nossa Rádio, tendo o privilégio de ter ficado no ar por mais de 8 anos com minha vinheta tocando nela e outros prefixos de rede e de mudança de programação, além de ter criado e executado na voz de Célia Porto o Jingle de 30 anos da emissora. Como cidadão brasileiro, carioca e brasiliense honorário, solicito com toda a minha energia boa que revejam essa política que discrimina uma das músicas mais diversas e criativas do Brasil, que é a criada aqui no Planalto Central. Fico no aguardo de um retorno.”

Resposta

“A Gerência de Produção e Programação da Rádio Nacional agradece a avaliação e informa que está veiculando a produção musical atual do Distrito Federal, assim como a do Rio de Janeiro, São Paulo, Belo Horizonte, Recife, São Luís e outras localidades. Sobre artistas de Brasília, seguem exemplos de nomes da Capital Federal que são tocados nessa nova programação: Márcia Tauil, Breno Alves, Marcelo Café, Izabella Rocha, Remobília (antigo Móveis Coloniais de Acaju), Letícia Fialho, Litieh, Larissa Vitorino, Kirá e a Ribanceira, Rafael Ôps, Surf Sessions, Alberto Salgado, Dillo, Tatá e Danú, Sunflower Jam, Ellefante, Ellen Oléria, Natiruts e Dhi Ribeiro, entre outros. Ressalte-se também que os clássicos da MPB continuam sendo veiculados junto com a nova produção da música brasileira.”

Em terceiro lugar no ranking de reclamações aparecem empatadas a **MEC FM e Nacional da Amazônia** com duas cada. Os ouvintes reclamaram, entre outras coisas, de mudanças na programação e problemas no aplicativo **Rádios EBC**.

Processo nº 00112.001298/2022-21

“Ouço a Rádio MEC há mais de 65 anos. Nela aprendi a gostar de música clássica. De alguns anos para cá, sinto que vem sendo desfigurada aos poucos. Mais recentemente, vem sendo destacado tempo de existência da Rádio MEC FM como fosse o tempo que ela é a emissora de música clássica do Brasil. Não, quando ela era só Rádio MEC AM já era a emissora de música clássica do Brasil. Ao contrário, já há algum tempo vem sendo introduzidas outras programações que não têm nada a ver com música clássica. Hoje, acordo e ligo na emissora. Verifico que o programa ‘Áurea Música’, que começava às 6h, só começou às 7h. Desse modo, daqui a pouco vou aposentar meu rádio, que fica sintonizado somente nela. Parabéns para vocês pelo belo trabalho de destruição da cultura.”

Resposta

“A Gerência da emissora pede desculpas pelo ocorrido e informa que houve um problema técnico, já solucionado, que fez com que a programação prevista para ser apresentada no dia 16/05, às 6h (Áurea Música), fosse substituída, por engano, por uma reprise do programa Jazz Livre. Este fato não irá se repetir. O programa de música antiga segue sendo apresentado diariamente às 6h, com o melhor do repertório medieval, renascentista e barroco. Sobre a programação da Rádio MEC FM, ela apresenta, desde 1983 - quando foi criada para ser uma Rádio de música clássica - 80% desse repertório, ficando o restante com o jazz e a música instrumental brasileira. De 1923 (como Rádio Sociedade) até 1982 (ainda só como Rádio MEC AM), a programação sempre dedicou grande espaço à música clássica. No entanto, quando era apenas uma emissora (Rádio MEC AM), a programação apresentava 40% de música clássica, 10% de jazz, 30% de MPB e 20% de programas educativos (Projeto Minerva). A partir de 1983, a MEC FM ficou com a música clássica e o jazz, mesmo movimento que ocorreu em SP com a Rádio Cultura, em Londres com a BBC e em Portugal com a RTP. A Rádio MEC AM segue no ar com programação dedicada a cultura brasileira, com programas sobre as várias artes e uma faixa para crianças.”

Processo nº 0035/2022

Ouvinte, via telefone, reclama que a Nacional da Amazônia só entra no ar às 10h, faixa de 49 metros. Quando entra na faixa de 25 metros não consegue ouvir. Fala de Porangatu/GO. Ouvinte assídua e apaixonada, é deficiente visual e solicita resposta por telefone.”

Resposta

“A Coordenação da Rádio Nacional da Amazônia esclarece que, para evitar a sobrecarga no transmissor de 49 metros, ele só é ligado no horário das 13h às 18h, para dar ao ouvinte a oportunidade de sintonizar a nova programação da emissora. Informa que, no entanto, o transmissor de 25 metros está em funcionamento das 5h à 0h. A programação da Rádio Nacional da Amazônia também pode ser acompanhada pelo site de Rádios no endereço radios.etc.com.br/aovivo, ou ainda pelo aplicativo gratuito Rádios EBC, disponível para smartphones com sistema Android e iOS.”

Processo nº 00112.001110/2022-45

Ouvinte da Rádio Nacional da Amazônia reclama de que o app da Rádio Nacional está fora do ar há dois dias, e que o sinal da emissora também está ruim na faixa de 49m, só sintonizando à tarde.

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que após análise dos dados de transmissão da Rádio Nacional da Amazônia por streaming, nenhuma interrupção no aplicativo foi identificada. Quanto ao sinal da Rádio Nacional da Amazônia, a Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informa que o transmissor de Ondas Curtas, responsável pelo sinal da Rádio Nacional da Amazônia, faixa de 49m - 6.180khz, opera atualmente entre 13h e 18h, horário de Brasília.”

A **MEC AM do Rio de Janeiro** e a **Nacional FM do Recife** receberam uma reclamação cada. Ambas trataram de problemas no sinal de transmissão.

Processo nº 00112.001808/2022-61

Por telefone, morador de Jacarepaguá/RJ informa que a Rádio MEC estava fora do ar em 29/06/2022, por volta de 10h35.

Resposta

“A Gerência da emissora agradece a sintonia e informa que nenhum problema foi verificado no dia 29/06/2022, na transmissão da Rádio MEC FM. Solicita que o ouvinte informe se o problema foi detectado na Rádio MEC AM 800Khz ou na MEC FM 99,3 Mhz.”

Processo nº 0038/2022

“Já faz alguns meses que a Rádio Nacional de Recife está fora do ar ou com sinal bem fraco. Moro na capital, Recife. Antes a rádio cobria toda região metropolitana, mas hoje não pega mais, nem mesmo na cidade onde está instalado os equipamentos de transmissão. Gostaria de saber se houve problema com a transmissão.”

Elogio

Terceiro tipo de manifestação mais frequente dos ouvintes das **Rádios EBC**, os elogios reuniram 13,9% do total de mensagens recebidas no período em análise por este relatório. Queda de 33,3% em relação a 2021. Neste bimestre, das 144 demandas recebidas, 20 foram mensagens de apreço. No mesmo período em 2021, foram 30 elogios em 156 manifestações.

As emissoras mais elogiadas foram a **MEC FM**, com 35% do total, e a **Nacional AM de Brasília**, que recebeu 30% das manifestações de apreço. Juntas, elas reuniram 65% de todos os elogios destinados às **Rádios EBC** no último bimestre. São mensagens elogiosas sobre a qualidade da programação e conteúdos veiculados, como entrevistas.

Processo nº 00112.001584/2022-97

“Adoro a programação da Rádio MEC FM. Primorosa, variada, é o único canal de música clássica do dial carioca.”

Processo nº 00112.001787/2022-83

“Manifesto meu sincero agradecimento à Direção da MEC por acolher na programação dos Especiais Rádio MEC a série de quatro interprogramas dedicada a celebrar o centenário de publicação do romance ‘Ulisses’, de James Joyce, um marco da literatura moderna ocidental. Agradecimento especial a todos os profissionais da emissora que contribuíram para a realização dos interprogramas e que agregaram, à competência técnica, sua sensibilidade, talento e dedicação. Congratulações à emissora por difundir para seus ouvintes uma programação de elevado nível cultural, contribuindo para o aprimoramento de sua sensibilidade e conhecimento.”

Processo nº 00112.001673/2022-33

“Emocionante, a homenagem prestada por Savia Dumont ao jornalista e ao indigenista, Dom e Bruno, pelo horrível, hediondo e trágico fim desses dois profissionais! Parabéns, Savia! O mundo precisa de mulheres como você e de todos que fazem a Matizes Dumont acontecer. É mesmo preciso cobrir o mundo com flores, cores, alegria e amor! E que se faça justiça!”

Processo nº 00112.001550/2022-01

“Amei a entrevista com Júlio e Eu. Sou muito fã, e vocês mataram a pau. Fiz questão de entrar aqui e deixar meu elogio ao pessoal da Rádio Nacional. Obrigado por nos proporcionar este momento tão ímpar com esse nosso gato tão amado e seu humano insolente kkkkk. Adorei! Sucesso, pessoal!”

Processo nº 00112.001551/2022-47

“Adorei a entrevista com o dono do Júlio. Vou esperar a segunda parte. Foi muito rápido. Reserva mais tempo pra eles.”

A **Nacional AM do Rio de Janeiro**, a **Nacional da Amazônia** e a **Nacional FM de São Paulo** receberam dois elogios cada (10%). A **Nacional FM de Brasília** foi elogiada uma só vez. As demais emissoras não receberam elogios em maio e junho. As manifestações elogiosas enaltecem a programação das emissoras, sinal de transmissão e programas específicos.

Processo nº 00112.001396/2022-69

“Elogio para o Musishow. Sou conhecida como Rainha dos Panos de Pratos de Vila Velha/ES. Amo ouvir essas músicas, elas me fazem flutuar, relaxar, me trazem paz. Obrigada, Cirilo Reis, por esse sucesso! Arrasa, Cirilo Reis, você pode, porque tudo você pode Naquele que te fortalece.”

Processo nº 00112.001307/2022-84

Por telefone, ouvinte da Rádio Nacional da Amazônia, residente em Malacacheta/MG, elogia a programação da emissora, manda um abraço a todos do programa Tarde Nacional e informa que o sinal da transmissão de 25 metros está muito bom.

Processo nº 00112.001200/2022-36

“Sou de Paulínia/SP, a duas horas da capital, e estou escrevendo só para dizer que nunca o sinal da 87.1 foi tão bom aqui: a 87.1, dependendo do girar da antena, até pega sem chuva. Se fosse E1, aí seria muito melhor. Disseram que dificilmente chegaria em Paulínia, e não só chega, como em momento algum pega sem chiado.”

Sugestão

Menos frequentes entre as manifestações deste bimestre, as sugestões responderam por 6,3% das demandas recebidas em maio e junho de 2022.

Do total de 9 sugestões, a **Nacional AM do Rio de Janeiro** foi a emissora que recebeu o maior número desse tipo de demanda (4), representando 44,44% do total. A **MEC FM** recebeu duas sugestões, o que equivale a 22,22%. São dicas valiosas dos ouvintes no intuito de aprimorar e enriquecer a programação veiculada nas **Rádios EBC**. Elas englobam os mais variados temas e assuntos, como pedidos de músicas e pedidos de reprises de radionovelas.

Processo nº 00112.001543/2022-09

“Estamos ouvindo a radionovela A Vidente e o Vigarista pela Rádio Nacional do RJ, em 1130 khz. Também pela Nacional de Brasília, em 980khz e, às vezes, pela Nacional da Amazônia, em ondas curtas. Qual será a próxima reprise do horário das 21h? Gostaríamos que fosse A Escrava Anastácia, ou Serra Brava, ou Xica da Silva. Essas Radionovelas têm capítulos mais longos, 25 minutos. Abram mais horários para reprises de Radionovelas, na parte da tarde, em rede nacional. Radionovelas da década de 1960 também devem ser lindas. Enfim, queríamos muitas radionovelas na programação das emissoras EBC. Gostaríamos que o Teatro de Mistério voltasse aos domingos à noite em rede nacional. Deem um alô para nós.”

Resposta

“Sobre sua sugestão, a Coordenação de Produção e Jornalismo - RJ informa que o programa ‘Teatro de Mistério’ pode ser acompanhado aos sábados, sempre às 19h. Também há opção de ouvir os episódios no nosso site, no qual, aos domingos, é possível acessar o ‘Grande Teatro’, às 22h.”

Processo nº 00112.001209/2022-47

“Gostaria de sugerir na Programação da MEC FM a inclusão da música ‘Ave Maria’ às 18h. Muito propício para o momento e para as características da Rádio.”

Resposta

“A Gerência da emissora agradece a sintonia e informa que sua sugestão será encaminhada para a equipe de programação da Rádio.”

A **Nacional da Amazônia**, **Nacional FM de Brasília** e **MEC FM Brasília** foram alvo de uma sugestão cada (10%). Entre os pedidos, mudanças de horário na programação, inclusão de artistas no acervo musical da rádio e sugestões para o aumento do alcance da emissora.

Processo nº 00112.001554/2022-81

Ouvinte da Rádio Nacional da Amazônia sugere que o programa Ponto de Encontro volte a ser veiculado ao vivo, aos domingos, das 10h às 12h. (Malacacheta, MG)

Resposta

“A Coordenação de Programação da emissora agradece a sintonia e informa que sua sugestão será analisada para verificar a possibilidade da volta do programa Ponto de Encontro no dia e horário pedidos, em um futuro próximo.”

Processo nº 00112.000985/2022-20

“Gostaria de pedir que a Rádio Nacional FM incluísse na programação músicas do Michael Jackson, Billie Jean e Human Nature, pois são bem legais de serem ouvidas. Também podia incluir música de Bruno Mars, 24 Magic.”

Resposta

“A Coordenação de Programação da emissora agradece a sintonia e informa que as programações das rádios Nacional privilegiam a música brasileira. De toda forma, o programa Musishow, que vai ao ar de segunda a sexta, das 23h à 0h, em todas as emissoras, é o único espaço na programação que toca flashbacks internacionais. Assim, sua sugestão já foi encaminhada para a Produção do programa.”

Processo nº 00112.001644/2022-71

“A Rádio MEC/Brasília é sintonizada na frequência 87,1 MHz, posição no dial que poucos receptores possuem. Com essa escolha, a rádio perde penetração e deixa de ser acessível, como era no AM. Avaliem a possibilidade de migrarem para outra faixa livre do FM.”

Mapeamento das Contribuições

O assunto mais recorrente nas manifestações dos ouvintes deste bimestre foi Grade de programação, com 54,86%; seguido por Marketing, negócios e serviços, com 19,44%. Conteúdo de Entretenimento representou 15,27% das manifestações, seguido por Sinal/Sintonização com 6,25% e Conteúdo Jornalístico com 3,47%. Outros conteúdos representaram 0,69% das demandas.

Os subassuntos mais citados foram demandas direcionadas à Oferta de conteúdo/serviço com 51,38%, seguido por Central do Ouvinte com 16,66% e Qualidade do conteúdo/serviço com 15,27% das participações do público.

| Ranking dos assuntos | Quantidade |
|--------------------------------|------------|
| Grade de programação | 79 |
| Marketing, negócios e serviços | 28 |
| Conteúdo de entretenimento | 22 |
| Sinal/sintonização | 9 |
| Conteúdo jornalístico | 5 |
| Outros conteúdos | 1 |
| Total | 144 |

| Ranking dos subassuntos | Quantidade |
|-------------------------------|------------|
| Oferta de conteúdo/serviço | 74 |
| Central do Ouvinte | 24 |
| Qualidade do conteúdo/serviço | 22 |
| Sinal aberto | 5 |
| Aplicativos | 5 |
| Reprise | 3 |
| Horário | 2 |
| Expansão de cobertura | 2 |
| Participação em programa | 2 |
| Disponibilização de conteúdo | 1 |
| A Voz do Brasil | 1 |
| Acervo | 1 |
| Licenciamento | 1 |
| Pauta | 1 |
| Total | 144 |

RADIOAGÊNCIA NACIONAL

Durante os meses de maio e junho de 2022, a **Radioagência Nacional** recebeu 8 contribuições, repetindo o número do mesmo período do ano anterior. A maior parte das manifestações foi de solicitações, 4 no total. As demais demandas tiveram um registro cada.

| Maio e Junho 2022 | | |
|-----------------------|------------|-------------|
| Radioagência Nacional | Quantidade | % |
| Elogio | 1 | 12,5% |
| Reclamação | 1 | 12,5% |
| Reclamação - Tema | 1 | 12,5% |
| Solicitação | 4 | 50,0% |
| Sugestão | 1 | 12,5% |
| Total | 8 | 100% |

Com quatro demandas, as solicitações são as mais recorrentes entre as mensagens enviadas pelos ouvintes da **Radioagência Nacional**. Os pedidos incluem orientações sobre material disponibilizado pela **EBC**, dúvidas acerca da apuração de reportagens e solicitações de correção de erros.

Apenas uma reclamação foi registrada no período em análise. O ouvinte queixou-se do fato do *player* de uma matéria não estar funcionando. Na única sugestão recebida, o cidadão pediu a troca de uma foto que ilustrava uma matéria. Na reclamação-tema, o ouvinte comentou o conteúdo de uma matéria sobre ICMS, criticando o fato de que no seu estado o imposto tinha sofrido aumento. E no elogio, o cidadão registrou no sistema **Fala.Br** a qualidade da reportagem, mas aproveitou a oportunidade para reclamar do preço do ingresso de um evento sobre literatura.

Processo nº 00112.001137/2022-38

“Gostaria de saber como faço para receber o arquivo em PDF dos pronunciamentos obrigatórios de Rádio e TV, pois trabalho em uma Rádio e gostaria de saber se vocês enviam por e-mail.”

Resposta

“A Coordenação de Radio-Satélite informa que a Rede Nacional de Rádio não disponibiliza arquivos em PDF com a transcrição de pronunciamentos obrigatórios, apenas faz a convocação via e-mail, site e WhatsApp para as emissoras cadastradas, bem como disponibiliza no site redenacionalderadio.com.br o áudio do pronunciamento, após a veiculação em cadeia nacional. Para receber avisos, convocações e destaques da Rede, basta enviar a solicitação para redenacionalderadio@ebc.com.br com nome e contatos da emissora.”

Processo nº 00112.001337/2022-91

“Gostaria de comunicar que uma matéria está com um erro na redação. Acredito que esse erro possa ter sido uma confusão — [Medida Provisória que amplia margem de crédito consignado é prorrogada](#). Nessa matéria tem o seguinte trecho: ‘Esses 40% para crédito consignado também foram estendidos para outras categorias: os servidores públicos federais, trabalhadores com carteira assinada, militares das Forças Armadas, policiais militares e servidores públicos de estados e municípios ativos e inativos’. Na verdade essa MP 1106/2022 ainda não foi estendida para esse público, embora tenham dentro da votação dessa MP algumas emendas que sugerem isso, nenhuma ainda foi votada. Acredito que para o texto ficar ainda melhor seria importante retirar ou explicar esse trecho mencionado anteriormente. Agradeço a atenção e aguardo retorno.”

Resposta

“A Gerência de Radiojornalismo pede desculpas pelo equívoco e esclarece que a informação foi extraída de uma matéria oficial da Câmara dos Deputados. No entanto, é de outro contexto e de outra data. Segue o link da informação que utilizamos: www.camara.leg.br/noticias/741508-entra-em-vigor-lei-que-amplia-margem-do-consignado-ate-o-final-do-ano.”

Processo nº 00112.001433/2022-39

“Li a informação de que, no Amazonas, 118 mulheres foram vítimas de feminicídio em 2019, publicada em 03/02/2022, às 20h44, por Daniella Longuinho. Gostaria de saber qual é o verdadeiro valor do número de mulheres assassinadas no Amazonas em 2019. Como vocês encontraram 118 feminicídios?”

Resposta

“A Gerência de Radiojornalismo esclarece que a reportagem em questão apresenta dados sobre registros de ‘homicídios de mulheres’ no Amazonas. As informações são do Atlas dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável no Estado e fazem parte de estudo realizado pela Universidade Federal do Amazonas. Conforme consta no último parágrafo do texto, os pesquisadores responsáveis pelo levantamento utilizaram por base os registros disponíveis no Sistema de Informações sobre Mortalidade do Ministério da Saúde, tendo por referência o Atlas da Violência de 2021 do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea). Ao longo da reportagem elencamos a diferença entre casos de ‘homicídios de mulheres’ e ‘feminicídios’ (mortes ocasionadas pela questão de gênero). É possível observar, inclusive, a ressalva feita pelo professor Danilo Egle sobre a dificuldade de registros e a subnotificação de casos de feminicídio no estado do Amazonas. Para conhecer mais sobre a metodologia aplicada no estudo, recomendamos acessar o link a seguir, por volta de 12 minutos de transmissão, com atenção à fala de Bruno Lorenzi — www.youtube.com/watch?v=amQomolZE3c. Para melhor compreensão, alteramos o título da reportagem, que pode ser acessada em agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/direitos-humanos/audio/2022-02/crescem-os-registros-de-homic%C3%ADdios-de-mulheres-no-estado-do-amazona.”

Processo nº 00112.001371/2022-65

“O player da matéria [Pessoas aptas para adoção são 8 vezes mais do que crianças disponíveis](#).”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que sua mensagem foi enviada à Gerência de Jornalismo Web e Radioagência para conhecimento e apreciação. Após verificação, informamos que o player da matéria citada está com o funcionamento normalizado.”

Processo nº 00112.001425/2022-92

“Vi que vai ter um acordo com o governo dos estados para baixar o valor do ICMS. Aqui no RN teve hoje um aumento no ICMS dos combustíveis. E que chegue essa informação ao presidente para que além do imposto que querem chegar a um acordo, baixar o valor que ela deu hoje. Pois, se isso não acontecer, vai ficar elas por elas e a culpa continua do presidente de acordo com a oposição.”

Resposta

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



▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil

Ao longo dos meses de maio e junho de 2022, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 175 demandas, resultando em uma diminuição de 41,7% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram recebidas 300 manifestações. Elogios, reclamações, solicitações e sugestões apresentaram queda no comparativo com o mesmo período do ano anterior.

As solicitações representam quase metade (45,7%) do total de manifestações recebidas. Na sequência, com 20% do conjunto de demandas, vieram as reclamações. Em seguida, os elogios representaram 18,3%, e as sugestões, 16%.

Em meio à queda geral na interação com os telespectadores, a boa notícia é a redução, à metade, do número de reclamações. Foram 71 em maio/junho de 2021, e 35 agora. Os elogios caíram bem menos do que as críticas: 28,88%. Pode-se dizer, portanto, que houve melhora na performance da **TV Brasil**. Afinal, a fatia das reclamações encolheu em 3,7 pontos percentuais, enquanto a parcela dos elogios no conjunto de demandas aumentou em 3,3 pontos percentuais.

As tabelas e gráficos abaixo detalham os dados:

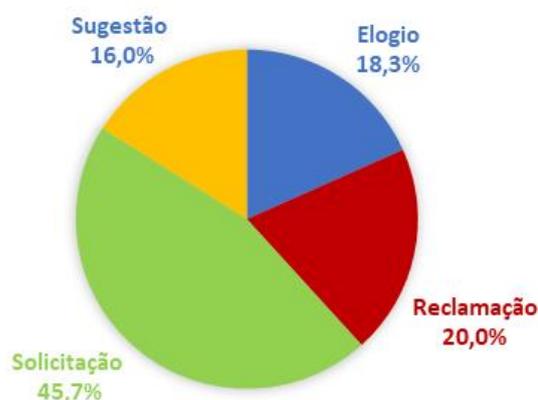
Maio e Junho 2021

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



Maio e Junho 2022

| Manifestação | Quantidade |
|--------------|------------|
| Elogio | 32 |
| Reclamação | 35 |
| Solicitação | 80 |
| Sugestão | 28 |
| Total | 175 |



Elogios

Quase metade das mensagens elogiosas (46,88%) direcionadas à **TV Brasil** foi sobre a grade de programação da emissora. Na relação de conteúdos que compõem a grade, os de entretenimento foram os mais mencionados, recebendo dois elogios.

No ranking das atrações mais elogiadas no bimestre o *Brasil Visto de Cima* é o campeão, com sete (7) manifestações de apreço. Em segundo lugar, a atração *Cães de Terapia* foi alvo de três (3) elogios. Empatados, na terceira colocação, *No Mundo da Bola*, a novela *Os Imigrantes* e o programa *Sem Censura* receberam dois (2) elogios cada um.

| Elogio | Quantidade |
|----------------------------|------------|
| Grade de programação | 15 |
| Conteúdo de entretenimento | 11 |
| Conteúdo jornalístico | 3 |
| Conteúdo esportivo | 2 |
| Conteúdo infantil | 1 |
| Total | 32 |

Processo nº 00112.001797/2022-19

“A programação para mim está ótima. O programa Brasil Visto de Cima é maravilhoso. Através dele, conhecemos lugares deslumbrantes, sobre a vida animal e outros. Vejo desde criança, era TVE, mas as mudanças ficaram excelentes. Parabéns a todos os envolvidos nessa programação que sou fã. Um abraço. Sou apenas uma dona de casa, trabalho e quando chego em casa já ligo na TV Brasil.”

Processo nº 00112.001204/2022-14

“Estou muito contente que a TV Brasil vai exibir a série Cães de Terapia. Agradeço por terem atendido meu pedido. Irei assistir sempre que estiver exibindo este seriado muito bom, que mostra para as pessoas que animais estão na Terra para ajudar a humanidade e não merecem ser abandonados no meio das estradas e nas ruas.”

Processo nº 00112.001571/2022-18

“Tenho 65 anos e sou uma telespectadora do No Mundo da Bola. Este e-mail tem a finalidade de render aplausos ao programa, assim como ao apresentador e aos demais que compõem a bancada. Parabéns!”

Processo nº 00112.001544/2022-45

“Parabenizo pela reexibição de uma das três melhores novelas produzidas no Brasil, Os Imigrantes, retratando uma época muito importante vivida no país e com um elenco sensacional!”

Processo nº 00112.001466/2022-89

“Excelente o programa Sem Censura com o Clayton Aguiar. Ele é uma simpatia. Foi um saudosismo gostoso, que aqueceu o coração. Um programa leve, com conteúdo que me fez lembrar bons momentos de minha juventude. Parabéns!”

Reclamações

A despeito de ser o mais elogiado, o conteúdo de entretenimento da emissora foi também o que mais recebeu reclamações: 31,42% do total. Em seguida, as principais queixas foram sobre sinal/sintonização (28,57%) e sobre a grade de programação (22,85%).

Alterações na grade de programação costumam desagradar telespectadores fiéis das atrações rotineiramente exibidas em determinados horários. Mesmo quando as mudanças são temporárias, e por esta razão ocorrem sem maiores explicações, o cidadão que se utiliza da **Ouvidoria** como canal de comunicação com os **Veículos EBC** faz questão de manifestar seu descontentamento.

Foi o que aconteceu com o público do programa *Cena Instrumental*, na expectativa da edição do dia 14 de maio. Antes veiculado de maneira independente, a atração passou a integrar a *Faixa Musical* da emissora. A nova grade da **TV Brasil** prevê para este horário das noites de sábado, além do programa, a possibilidade de exibição de shows e especiais. E no dia 14, a emissora levou ao ar a décima edição do Amazonas Green Jazz Festival. O show da orquestra Amazonas Band foi gravado no Teatro Amazonas pela emissora parceira, TV Encontro das Águas. Apesar da excepcional qualidade da apresentação, a **Ouvidoria** recebeu mensagens de telespectadores que se frustraram com a falta do *Cena Instrumental*.

Processo nº 00112.001378/2022-87

“Por que, no sábado passado, o programa Cena Instrumental não foi exibido? Fiquei aguardando, e nada. Não houve nenhuma explicação para a mudança da programação. Neste sábado, será exibido normalmente, né? Eu e meus amigos ficamos muito frustrados. Este programa exhibe os melhores músicos do Brasil para o Brasil inteiro, e isso é de suma importância! Nele podemos assistir grandes nomes da velha guarda e da vanguarda da música instrumental brasileira.”

Processo nº 00112.001335/2022-00

“Cadê o programa Cena Instrumental? Não teve no sábado! Queremos registrar o absurdo que é um dos poucos programas de música instrumental não está sendo veiculado. O perfil, no Instagram, @fascenainstrumental está órfã de um programa tão bom. Por que não foi ao ar no sábado?”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o programa Cena Instrumental não foi retirado da grade de programação da TV Brasil. A atração integra a Faixa Musical da emissora, que possui uma variedade de gêneros musicais, com repertórios nacionais e internacionais, e que vai ao ar aos sábados, às 23h15. Portanto, a Faixa Musical não é uma faixa exclusiva do programa Cena Instrumental. No dia 14 de maio, a TV Brasil transmitiu o Amazonas Green Jazz Festival ([TV Brasil exhibe espetáculo da Amazonas Band neste sábado | TV Brasil exhibe evento do 10º Amazonas Green Jazz Festival](#)). Reforçamos, então, que o programa Cena Instrumental continua na grade de programação da TV Brasil, podendo ser intercalado com outros programas musicais. Mais informações sobre a atração estão em tvbrasil.ebc.com.br/cenainstrumental.”

Tal como explicado na resposta enviada aos telespectadores, no sábado seguinte, 21 de maio, o programa foi exibido na *Faixa Musical*.

| Reclamação | Quantidade |
|--------------------------------|------------|
| Conteúdo de entretenimento | 11 |
| Sinal/sintonização | 10 |
| Grade de programação | 8 |
| Conteúdo jornalístico | 2 |
| Marketing, negócios e serviços | 2 |
| Outros conteúdos | 1 |
| Conteúdo infantil | 1 |
| Total | 35 |

No que se refere a conteúdo jornalístico, uma das demandas foi sobre acessibilidade na programação. Outra foi uma crítica a um programa que não é produzido pela **TV Brasil**, emissora que apenas exibe o conteúdo.

Processo nº 00112.001205/2022-69

“Se puderem, expliquem por que não tem legenda ao vivo nos noticiários e diversos programas que vocês transmitem. Tem uma pessoa fazendo gesto. Somente isso. Fica difícil assim.”

Resposta

“A Gerência de Programação e Exibição informa que, como política de inclusão das pessoas surdas, a TV Brasil exibe em todos os conteúdos de produção própria a tradução em Libras – Língua Brasileira de Sinais, com inserção de intérpretes no canto inferior direito, conforme normatizado pela Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. Outro recurso de inclusão disponível nas transmissões da TV Brasil, durante as 24 horas do dia, é a Legenda Oculta, que pode ser ativada pelo usuário por meio do controle remoto nos televisores que possuem esse recurso. A inclusão de Legenda Oculta em toda programação é uma determinação para todas as emissoras de televisão aberta. Esta funcionalidade pode estar identificada com a sigla CC, de closed caption.”

Processo nº 00112.001522/2022-85

“Perdoe minha ignorância, mas por qual motivo todas as reportagens do programa Vale Agrícola são feitas somente no Sul do país? Nunca tem reportagens nas outras regiões do Brasil?”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que o programa Vale Agrícola não é produzido pela TV Brasil. A emissora apenas retransmite a atração. Assim sendo, recomendamos o contato direto com a produtora do Vale Agrícola pelo link <https://portalvaleagricola.com.br/contato/>. Mais informações estão no site do programa (<https://portalvaleagricola.com.br/>) e no canal no YouTube (<https://www.youtube.com/c/ValeAgr%C3%ADcola>).”

Outro exemplo de queixa é o **processo nº 00112.001418/2022-91**, sobre sinal. A mensagem trouxe a reclamação de um telespectador que não conseguia sintonizar a **TV Brasil** no Maranhão. O cidadão anexou, ao e-mail enviado à **Ouvidoria**, fotografias de sua residência, dos equipamentos de recepção e do posicionamento da antena externa. A mensagem dizia o seguinte:

“Estou tendo problemas de recepção do sinal da TV Brasil quanto ao SNR, pois pela força não tenho problemas maiores. Mas assim, até a semana passada estava pegando normalmente esse canal, tanto pela força quanto no SNR em todos os aparelhos. Mas essa semana fiquei sem assistir em alguns aparelhos, principalmente o SNR, que ficou reduzido ou caiu. O que houve? Por que só abre agora, a partir de 17db e o 1 seg voltou a ser embaixo do HD? Pois no meu conversor é assim que aparece. Além disso, conforme fotos em anexo, tem um fio bem no meio que eu puxei pensando que ia melhorar, mas não melhorou. Não sei se esse fio era para frente ou não. Pelo contrário, acabei ficando sem assistir, portanto o problema está no SNR.” (São Luís/MA)

A Coordenação de Transmissão de Radiodifusão EBC/MA, da Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia, respondeu com rapidez. A resposta seguiu no mesmo dia do recebimento da demanda, com cortesia e proatividade. As imagens enviadas pelo cidadão foram utilizadas didaticamente, ilustrando a explicação técnica dada pela área de Engenharia da empresa. Segue a **resposta** da área:

“Nossa equipe técnica verificou que as transmissões estão sem ocorrências que prejudiquem a recepção do nosso sinal. No entanto, analisamos as imagens enviadas com o apoio do Google Maps e notamos que a posição da antena não está corretamente alinhada com a torre de transmissão. Para uma recepção com maior qualidade, a sugestão é girar a antena em um ângulo de aproximadamente 80° para a direita, analisando se não há barreira física causando área de sombra que impeça a chegada do

“sinal de TV. Estamos anexando imagens com setas para que tenha uma melhor referência do que está sendo dito. Solicitamos, caso não tenha sucesso no procedimento acima, novo contato para que possamos verificar o que está ocasionando o problema relatado. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24 horas, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos das seguintes maneiras: WebTV: <http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv> | TV Brasil Play: aplicativo gratuito, disponível para smartphones com sistema Android e iOS | Canais por assinatura: NET Claro TV - canal 531 HD / Oi TV - canal 503 HD / SKY - canal 23 / Vivo TV - Canal 3 (TV Brasil SD) - Canal 503 (TV Brasil HD) - Canais 199 e 234 (TV Brasil DTH) | Parabólica: Satélite Star One C2 70° W / Frequência Descida: 3755,5 MHz / Polarização: Horizontal / Symbol Rate: 7.500 Msym/s | FEC: 3/4 / BW: 9 Mhz / Modulação: DVB-S2 / 8PSK / Roll Off: 20%. Mais informações sobre como sintonizar a TV Brasil estão no link tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar.”

Fica o bom exemplo de atendimento personalizado que responde aos anseios do cidadão com agilidade, qualidade e alto grau de excelência. Exatamente como deve ser na prestação de um serviço público relevante e de largo alcance social.

Solicitações

Conteúdo de entretenimento (31,25%) e sinal/sintonização (30%) praticamente empataram nas solicitações. Na sequência, pedidos específicos de inclusão de atrações na grade de programação, com 15% do total.

| Solicitação | Quantidade |
|--------------------------------|------------|
| Conteúdo de entretenimento | 25 |
| Sinal/sintonização | 24 |
| Grade de programação | 12 |
| Conteúdo jornalístico | 8 |
| Marketing, negócios e serviços | 7 |
| Outros conteúdos | 2 |
| Conteúdo esportivo | 1 |
| Conteúdo infantil | 1 |
| Total | 80 |

A faixa de novelas da **TV Brasil** tem trazido bons resultados para a emissora. Segundo dados de audiência divulgados pela **EBC**, os índices crescentes começaram com a exibição da novela *Os Dez Mandamentos*. O sucesso da atração abriu espaço para a veiculação de *A Escrava Isaura* no horário nobre, às 20h.

Apostando na fórmula, a **TV Brasil** estreou uma nova faixa de teledramaturgia. E o conteúdo escolhido foi a novela *Os Imigrantes*. A atração vai ao ar às 18h, antes do conteúdo jornalístico transmitido ao vivo, às 19h. As mensagens recebidas pela **Ouvidoria** mostram que o público gostou desta nova novela. Já o horário novo... parece não ter agradado.

Processo nº 00112.001377/2022-32

“A novela *Os Imigrantes* é maravilhosa e foi uma excelente ideia reprisá-la, mas no horário atual é muito difícil assistir, porque a maioria das pessoas ainda não chegou do trabalho. Vocês deveriam rever o horário para mais tarde. Não é só um pedido meu, vejo no Facebook outras pessoas solicitando a troca do horário.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que a EBC adquiriu os direitos de exibição da novela *Os Imigrantes* por meio de contrato de licenciamento de 190 episódios. A atração vai ao ar de se-

gunda a sábado, às 18h, e nas madrugadas (01h15). Além de estar sendo exibida na TV Brasil (em sinal aberto e fechado) e pelas emissoras afiliadas da Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP), a novela pode ser acompanhada pela TV Brasil Web e pelo TV Brasil Play (pelo site play.ebc.com.br ou por aplicativo no smartphone, que pode ser baixado gratuitamente, disponível para Android e iOS).”

Processo nº 00112.001245/2022-19

“Visto que não vou conseguir acompanhar a novela Os Imigrantes através do app, já que fica sem áudio para programação que não está ao vivo, solicito que a novela seja exibida às 22h. Levei meu smartphone ao técnico para verificar o fato de o áudio não sair no vídeo. Esse problema ocorre apenas com os programas que estão no app. Nos programas ao vivo o áudio sai normalmente. O técnico fez a verificação e o problema está mesmo no meu aparelho. Ele não tem suporte para abrir o áudio. Estranho, mas fazer o quê, né? É uma pena, não vou conseguir acompanhar a novela Os Imigrantes. Quem sabe a direção da EBC decide colocar uma reprise do capítulo da novela para mais tarde. Dezoito horas é um horário ruim para muitas pessoas acompanharem.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que sua solicitação sobre a mudança de horário de transmissão da novela Os Imigrantes foi encaminhada ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil para conhecimento e providências que julgarem necessárias.”

Manifestações para o retorno (ou a implantação) do sinal da **TV Brasil** chegam de todo o país. São mensagens que demonstram o interesse do público nos conteúdos ofertados pela emissora. No bimestre analisado neste relatório, as demandas chegaram das seguintes localidades: Florianópolis (SC); Londrina (PR); Gama (DF); Cuiabá (MT); Corumbá IV (GO); Rio de Janeiro e Petrópolis (RJ); Belo Horizonte e Manhuaçu (MG); Guarujá, Ribeirão Preto, Jundiá, Tupã, São Caetano do Sul e São Carlos (SP); Campina Grande (PB); Maceió (AL); e Feira de Santana e Juazeiro (BA).

Processo nº 00112.001289/2022-31

“Gostaria de saber, por gentileza, quando a TV Brasil e a TV Brasil 2 estarão com o sinal aberto em Belo Horizonte/MG, pois assisto no conversor digital.”

Resposta

“A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV enviou a seguinte resposta para a sua solicitação: ‘Em Belo Horizonte, temos a Rede Minas como afiliada, que retransmite parte da programação da TV Brasil, fazendo assim com que a emissora também tenha espaço em sua grade para a programação local, produções próprias e exibição de outros programas por parceria ou licenciamento, em conformidade com a legislação. Os canais mencionados pelo demandante (TV Brasil 1, TV Brasil 2, Canal Educação e Canal Saúde) fazem parte do recurso da multiprogramação da TV Brasil. O recurso é optativo pelas emissoras afiliadas, podendo ser transmitido ou não, e disponível também pelo satélite C2. Caso o telespectador queira entrar em contato com a Rede Minas para solicitar a inclusão dos demais canais em sua multiprogramação local, seguem os dados da emissora: Fale Conosco: redeminas.tv/faleconosco/ | Tel.: (31) 3254.3000 | WhatsApp: (31) 98272.6543 | E-mail: atendimento@redeminas.mg.gov.br. Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras: WebTV: tvbrasil.ebc.com.br/webtv | TV Brasil Play: aplicativo gratuito, disponível para smartphones com sistema Android e iOS | Canais por assinatura: NET Claro TV - canal 531 / OI TV - canal 503 / SKY - canal 23 | Parabólica - Satélite Star One C2 70° W: Frequência de Descida: 3755,5 MHz | Polarização: Horizontal | Symbol Rate: 7.500 Msym/s | FEC: 3/4 | BW: 9 Mhz | Modulação: DVB-S2 / 8PSK | Roll Off: 20% | PIDs: Vídeo: 0101, Áudio: 0102, Áudio Descrição: 0103, Closed Caption: 0105 | Mais informações sobre como sintonizar a TV Brasil estão no link tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar.”

Processo nº 00112.001306/2022-30

“Moro em Londrina. Há dois meses caiu o sinal da TV Brasil. Sintonizava no canal 31, agora não consigo mais. Por favor, o que aconteceu?”

Resposta

“A EBC está em constante processo de expansão de sua cobertura, buscando levar a programação da TV Brasil para todas as localidades do país, seja por meio de cobertura própria ou por intermédio de emissoras afiliadas à Rede Nacional de Comunicação Pública. Contudo, a Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que em Londrina/PR, a EBC não possui emissora afiliada para a retransmissão do sinal da TV Brasil em canal aberto. A emissora Rede Brasil (canal 31 em Londrina), não faz parte dos veículos EBC, assim, não somos responsáveis por suas transmissões e conteúdos. Segue o site da emissora (www.rbtv.com.br) e o e-mail para mais informações e contato direto (contato@redebrasil.com.br). Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras: (Foram informadas ao demandante todas as opções de acesso aos conteúdos da TV Brasil nas várias plataformas, tal como descrito anteriormente).”

Processo nº 00112.001801/2022-49

“Gostaria de saber quando vai ser ligado o sinal digital da TV Brasil em Feira de Santana, pois a EBC é responsável pela instalação do sinal. Tem uma previsão?”

Resposta

“A EBC está em constante processo de expansão de sua cobertura, buscando levar a programação da TV Brasil para todas as localidades do país, seja por meio de cobertura própria ou com emissoras afiliadas à Rede Nacional de Comunicação Pública (RNCP). Conforme divulgado pela Empresa Brasil de Comunicação, em 1º de julho, a programação da TV Brasil chegou à maior cidade do interior do Nordeste com a TV Feira, emissora ligada à prefeitura de Feira de Santana, na Bahia. O novo canal alcançará a região metropolitana da cidade por meio do dial 2.1 HD. A parceria levará à região a diversidade e qualidade dos conteúdos da TV Brasil, incluindo a transmissão dos canais da multiprogramação - TV Brasil/TV Feira, TV Brasil 2, Canal Educação e Canal Saúde. O sinal da emissora estará disponível para mais de 700 mil telespectadores. Com a nova integrante, a EBC completa mais uma etapa do planejamento estratégico de ampliação do sinal da TV Brasil, Rádio Nacional e Rádio MEC a todo o país por meio da RNCP. A população será beneficiada com a ampliação do acesso às produções regionais, mostrando potencialidades de Feira de Santana para todos os brasileiros por meio de conteúdos artísticos e pautas ligadas à educação, cultura, empreendedorismo e ao turismo. Além disso, como parceira da RNCP, a TV Feira poderá contribuir com pautas jornalísticas nos noticiários nacionais da TV Brasil. Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras: (Foram informadas ao demandante todas as opções de acesso aos conteúdos da TV Brasil nas várias plataformas, tal como descrito anteriormente).”

Sugestões

Com frequência, os telespectadores da **TV Brasil** enviam sugestões para a **Ouvidoria**. O cidadão quer participar ativamente da construção da programação que é exibida na tevê pública. E, muitas vezes, essas sugestões são acatadas e viram pauta. Foi o que aconteceu com uma manifestação que sugeria uma reportagem sobre o Dia Nacional do Café.

Processo nº 00112.001397/2022-11

“Seus programas jornalísticos vão omitir o Dia Nacional do Café, celebrado hoje, dia 24 de maio?”

Resposta

“A Ouvidoria da EBC agradece o contato e informa que sua sugestão de pauta foi enviada à Equipe de Jornalismo para conhecimento e apreciação. Acrescentamos ainda que sugestões de pauta podem

ser remetidas para o e-mail pauta@ebc.com.br. Outros contatos estão disponíveis em www.ebc.com.br/fale-conosco.”

Após o recebimento da demanda, a Gerência Executiva de Telejornalismo informou que o assunto foi destaque nos noticiários da emissora. O telejornal nacional *Repórter Brasil Tarde* e o *Repórter SP* deram a notícia em suas edições do dia 24 de maio. A **Ouvidoria** reabriu o Processo para enviar essa informação para o demandante.

Resposta Complementar

“A Gerência de Telejornalismo da TV Brasil informa que o *Dia do Café* foi pauta no *Repórter SP* e no *Repórter Brasil Tarde*. As reportagens podem ser acessadas em [Dia do Café: Brasil é o segundo maior consumidor de café no mundo](#) e [SP | Dia do Café: conheça curiosidades sobre essa paixão nacional](#). Vale lembrar que o e-mail para o envio de sugestões de reportagem é o pauta@ebc.com.br.”

Em outra manifestação, o telespectador pedia uma reportagem sobre uma exposição no Rio de Janeiro.

Processo nº 00112.001362/2022-74

Telespectador, por telefone, sugere uma reportagem sobre o evento “100 Anos de Robôs” que acontece no espaço Oi, no bairro do Flamengo, Rio de Janeiro/RJ.

Resposta

“A Gerência Executiva de Telejornalismo informa que a missão da TV Brasil é criar e difundir conteúdos que contribuam para o desenvolvimento da consciência crítica das pessoas. E o telejornalismo da emissora é pautado pelos fatos e preza pelo equilíbrio e pela pluralidade, sem tendências partidárias, comerciais ou ideológicas. As informações são levadas ao público de forma clara e objetiva. Dessa forma, agradecemos sua sugestão! Ela será avaliada em nossas reuniões. Lembre-se de nos acompanhar também pelas nossas redes sociais com sugestões, críticas e elogios. Instagram, Facebook, Twitter e YouTube: [@tvbrasil](#).”

A pauta foi discutida e aprovada em reunião. E a matéria foi ao ar no *Repórter Brasil Tarde*, no dia 10 de junho - [Exposição no Rio de Janeiro resgata a história dos robôs](#).

| Sugestão | Quantidade |
|--------------------------------|------------|
| Conteúdo de entretenimento | 17 |
| Conteúdo jornalístico | 5 |
| Grade de programação | 2 |
| Conteúdo esportivo | 1 |
| Marketing, negócios e serviços | 1 |
| Conteúdo infantil | 1 |
| Outros conteúdos | 1 |
| Total | 28 |

Mapeamento das Contribuições

Manifestações sobre o conteúdo de entretenimento da **TV Brasil** foram as mais frequentes no período analisado, respondendo por 36,57% do total das demandas enviadas à **Ouvidoria** pelos telespectadores da emissora. Na sequência, grade de programação, com 21,14%, sinal/sintonização, com 19,42%, conteúdo jornalístico, com 10,28% e marketing, negócios e serviços, com 5,71%, foram os assuntos mais demandados no bimestre maio/junho.

| Ranking dos assuntos | Quantidade |
|--------------------------------|------------|
| Conteúdo de entretenimento | 64 |
| Grade de programação | 37 |
| Sinal/sintonização | 34 |
| Conteúdo jornalístico | 18 |
| Marketing, negócios e serviços | 10 |
| Conteúdo esportivo | 4 |
| Conteúdo infantil | 4 |
| Outros conteúdos | 4 |
| Total | 175 |

| Ranking dos subassuntos | Quantidade |
|-------------------------------|------------|
| Qualidade do conteúdo/serviço | 52 |
| Oferta de conteúdo/serviço | 36 |
| Retransmissora | 25 |
| Horário | 11 |
| Disponibilização de conteúdo | 11 |
| Sinal aberto | 8 |
| Expansão de cobertura | 6 |
| Reprise | 6 |
| Retransmissão | 3 |
| Portal | 3 |
| Licenciamento | 2 |
| Pauta | 2 |
| Participação em programa | 2 |
| Sinal de satélite | 2 |
| Acervo | 1 |
| A Voz do Brasil | 1 |
| Visitação/contato | 1 |
| Sinal por assinatura | 1 |
| Recurso de acessibilidade | 1 |
| Publicidade Legal | 1 |
| Total | 175 |



▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil Play

Ao longo dos meses de maio e junho de 2022, o **TV Brasil Play** – serviço oferecido em formato *on demand* via aplicativo ou plataforma web – foi objeto de 41 demandas. O total representa uma queda de 12,8% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 47 manifestações.

Apesar da redução numérica em todos os tipos de mensagens, houve significativa melhora na performance do aplicativo, na visão do público que se comunica com a **Ouvidoria**. Vale registrar que os elogios tiveram considerável aumento percentual, saltando de 2,1% para 14,6% do total. As reclamações apresentaram ligeira diminuição, de 19,1% para 14,6%.

Nos demais tipos de demandas – solicitações e sugestões – também houve redução numérica e percentual em relação ao conjunto de manifestações. Apesar disso, solicitações seguem como o tipo de demanda mais numeroso, ocupando uma fatia de 63,5% do total.

Confira os detalhes nas tabelas e gráficos abaixo:

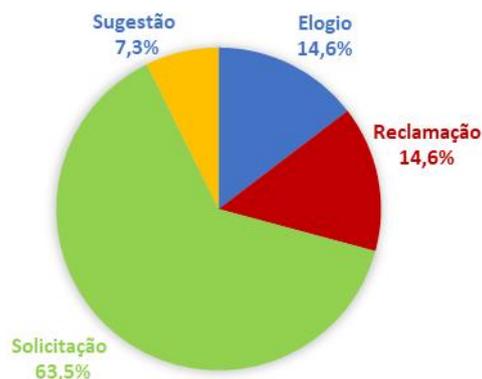
Maio e Junho 2021

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



Maio e Junho 2022

| Manifestação | Quantidade |
|--------------|------------|
| Elogio | 6 |
| Reclamação | 6 |
| Solicitação | 26 |
| Sugestão | 3 |
| Total | 41 |



Elogios

Desde que foi criado, o aplicativo **TV Brasil Play** passa por atualizações que buscam aperfeiçoar seus recursos. Os esforços são reconhecidos pelos usuários do app, que enviaram seis vezes mais mensagens elogiosas à **Ouvidoria**, no comparativo com o mesmo bimestre de 2021.

Processo nº 00112.001194/2022-17

“Parabéns, o app agora tá ótimo.”

Processo nº 00112.001360/2022-85

“Recomendo a plataforma e/ou sistema para toda comunidade virtual.”

Processo nº 00112.001487/2022-02

“Emissora nota mil. Assisti pelo celular meus programas favoritos, principalmente os da natureza e os animais. É muito bom ter os jornais ao vivo. Só tenho a elogiar – por enquanto. Que continue assim.”

Reclamações

Apesar dos upgrades e correções, novos e velhos problemas - sobretudo os decorrentes da falta de zelo na disponibilização de conteúdos - ainda afligem os usuários: vídeos sem áudio, episódios que não foram postados, travamento do aplicativo, solicitação de classificação por gênero. Internautas reclamam, e alguns até ameaçam desinstalar o app e desistir do **TV Brasil Play**, como mostram as manifestações recebidas pela **Ouvidoria**.

Processo nº 00112.001222/2022-04

“Já faz algum tempo que venho reportando aos senhores o problema com o áudio para acompanhar a programação da TV Brasil pelo app. Já atualizei tudo que poderia ser atualizado e não obtive um resultado satisfatório. Lamentável. Dá para exibir a novela Os Imigrantes às 22h em vez de 18h? Nesse horário já estou em casa, assim vou poder assistir. Estou desistindo do app.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que não identificou problemas de áudio em nenhum dos nossos testes. A sugestão é desinstalar e instalar o aplicativo novamente, para que o app em seu celular esteja atualizado com a última versão. Os conteúdos disponibilizados na plataforma TV Brasil Play são validados em diferentes dispositivos (aparelhos celulares e navegadores). No entanto, pode ser que algum aparelho específico tenha alguma incompatibilidade. Para conseguir mapear esta questão, caso o problema continue, solicitamos novo contato com as seguintes informações: marca/modelo de celular ou navegador utilizado quando o problema foi encontrado | qual a operadora de internet utilizada | data/horário da ocorrência. Vale ressaltar que o conteúdo do TV Brasil Play pode ser acessado por smartphones (com sistema operacional Android ou iOS) e também pela internet, diretamente no site play.ebc.com.br. Quanto ao horário de exibição da novela Os Imigrantes, informamos que sua sugestão será encaminhada ao setor responsável da Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC para conhecimento e apreciação.”

Processo nº 00112.001319/2022-17

“Quis assistir pelo app, desde o início da novela A Escrava Isaura, e o meu espanto é que começa no capítulo 101. Daí não dá. Temporadas anteriores não se acessam. Charles Dickens é um exemplo. Entre tantos filmes só tem 2, e o resto? Não tem direção de programação na TV e no app? Não tem um organizador para verificar a programação? Gente, como ter sucesso na bagunça, ou é um aspone que verifica o que se passa no app? Não vai dizer que quem trabalha na empresa são os indicados e apoiadores de políticos, não tem concursado? Ou, como é o processo seletivo para admissão? Parece as paraestatais, que só cupincha entra. Que tal privatizar? Assim a gente vai saber com quem está lidando. Tudo de bom para vocês, e espero menos repetição de filmes, novelas e programas. Sugiro demitir os lacradores que empatam tudo, não crescem e não deixam crescer.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais da EBC informa que, por questões de licenciamento, os episódios da novela A Escrava Isaura ficam disponíveis no TV Brasil Play (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. Depois desse período, o conteúdo sai da plataforma. O mesmo ocorre com outras produções.”

Processo nº 00112.001188/2022-60

“A programação é familiar e muito boa na TV, mas infelizmente o app não funciona. Vou aguardar ou todos os dias irei baixar e reclamar, depois eu desinstalo.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas Audiovisuais informa que foi realizada uma atualização da plataforma TV Brasil Play, assim, sugere que verifique qual é o sistema de seu celular (iOS ou Android) e qual versão do aplicativo você está usando. Para checar, basta ir ao menu inferior e clicar na seção ‘mais’ e ‘sobre’. Caso tenha a versão antiga, recomendamos que faça o upgrade do aplicativo. Os conteúdos disponibilizados na plataforma TV Brasil Play são validados em diferentes dispositivos (aparelhos celulares e navegadores). No entanto, pode ser que algum aparelho específico tenha alguma incompatibilidade. Para conseguir mapear esta questão, caso o problema continue, solicitamos novo contato com as seguintes informações: marca/modelo de celular ou navegador utilizado quando o problema foi encontrado | qual a operadora de internet utilizada | data/horário da ocorrência. Vale ressaltar que o conteúdo do TV Brasil Play pode ser acessado por smartphones (com sistema operacional Android ou iOS) e também pela internet, diretamente no site play.ebc.com.br.”

Processo nº 00112.001528/2022-52

“Troquei a Globo pela TV Brasil, mas já é a segunda vez que não disponibilizam os episódios em sequência. Por que os últimos episódios de Os Imigrantes não estão disponíveis no app TV Brasil Play? Mais precisamente do 23 em diante. Quando voltará a atualização?”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que a novela Os Imigrantes, agora na 2ª temporada, está disponível no app TV Brasil Play ou pelo link play.ebc.com.br/programas/440/episodios/6379/os-imigrantes.”

Solicitações

Nas solicitações, diversas mensagens relatando problemas em acessar o conteúdo do aplicativo. Apesar do tom queixoso, as manifestações refletem o interesse nas produções exibidas. O usuário quer ver as atrações, mas não consegue.

Processo nº 00112.001287/2022-41

“Estou tendo dificuldades de assistir à novela A Escrava Isaura. O que está havendo com a transmissão de vocês?”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que analisou todos os vídeos postados nos últimos 7 dias e não identificou nenhum problema na transmissão do streaming. Caso o problema persista, por favor, fazer novo contato, informando data e hora em que a falha ocorreu, bem como marca e modelo do celular utilizado para o acesso ao aplicativo TV Brasil Play.”

Processo nº 00112.001280/2022-20

“O capítulo 3 de Os Imigrantes no app está com defeito. A tela não retorna a imagem, só áudio.”

Resposta

“A Coordenação de Curadoria de Aplicativos informa que, de fato, houve um problema com o final do episódio 3 da novela Os Imigrantes no TV Brasil Play. No entanto, o vídeo foi readequado e você já pode assisti-lo normalmente no aplicativo.”

Processo nº 00112.001383/2022-90

“O capítulo 12 da novela Os Imigrantes está errado. Não é a continuação do capítulo 11. É claramente o 13 ou 14. Gostaria muito que esse problema pudesse ser resolvido.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que identificou a falha e corrigiu o problema. Já é possível assistir ao capítulo 12 no app TV Brasil Play ou pelo link play.ebc.com.br/programas/440/episodios/6359/os-imigrantes.”

Processo nº 00112.001489/2022-93

“Não consigo mais transferir a imagem do celular para a TV. Não consigo assistir à novela A Escrava Isaura na TV, pois tem que recuperar o conteúdo do serviço.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que não identificou problemas de transmissão do conteúdo para a TV. Para realizar a sincronia, é necessário que o telefone e o dispositivo de recepção estejam na mesma rede. Caso o problema continue, a sugestão é desinstalar e instalar o aplicativo novamente, para que o app em seu celular esteja atualizado com a última versão. Os conteúdos disponibilizados na plataforma TV Brasil Play são validados em diferentes dispositivos (aparelhos celulares e navegadores). No entanto, pode ser que algum aparelho específico tenha alguma incompatibilidade. Para conseguir mapear esta questão, caso o problema continue, solicitamos novo contato com as seguintes informações: marca/modelo de celular ou navegador utilizado quando o problema foi encontrado | qual a operadora de internet utilizada | data/horário da ocorrência. Vale ressaltar que o conteúdo do TV Brasil Play pode ser acessado por smartphones (com sistema operacional Android ou iOS) e também pela internet, diretamente no site play.ebc.com.br.”

Processo nº 00112.001534/2022-18

“Os capítulos 23 e 24 de Os Imigrantes não foram postados.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que a novela Os Imigrantes, agora na 2ª temporada, está disponível no app TV Brasil Play ou no site da plataforma. Seguem os links - play.ebc.com.br/programas/440/episodios/6379/os-imigrantes | play.ebc.com.br/programas/440/episodios/6380/os-imigrantes.”

Processo nº 00112.001765/2022-13

“O TV Brasil Play está exibindo uma novela, mas o capítulo 40 não roda.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que o capítulo 40 da novela Os Imigrantes foi ajustado e você pode conferir o conteúdo no app ou no link play.ebc.com.br/programas/440/episodios/6458/os-imigrantes.”

Sugestões

Funcionalidades que já foram implementadas – como o espelhamento do conteúdo em Smart TVs – continuam motivando manifestações dos internautas, pois os recursos disponíveis não são localizados. O que indica que é preciso melhorar a experiência do usuário (User Experience ou UX, na sigla em Inglês), com uma *interface* mais intuitiva e um *layout* mais amigável, que facilite a navegação.

Processo nº 00112.001281/2022-74

“Vocês poderiam incluir a opção de espelhar na tela, como o Google Chrome faz.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que o aplicativo permite o compartilhamento de tela com o Chromecast e Apple TV. É necessário que o telefone e o dispositivo de vídeo estejam na mesma rede.”

Processo nº 00112.001283/2022-63

“Acho que o app carece de uma melhor apresentação, com a classificação por gênero. Documentários, cinema nacional, novelas, infantil, esporte, jornalismo, música, etc. Do jeito que está, além ser difícil selecionar o que se quer assistir, está tudo misturado sem nenhum critério. Um bom aplicativo, mas de navegação muito complicada.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que suas sugestões serão avaliadas pelas áreas responsáveis pelo TV Brasil Play. Acrescenta ainda que, até o momento, não há previsão de lançamento do aplicativo para Smart TVs.”

Mapeamento das Contribuições

A qualidade do conteúdo/serviço foi responsável por 70,73% das manifestações dirigidas ao **TV Brasil Play**. Já a oferta de conteúdo/serviço representou, no período analisado, 14,63% das demandas. E 12,19% das mensagens foram sobre a disponibilização do conteúdo.

| Ranking dos subassuntos | Quantidade |
|-------------------------------|------------|
| Qualidade do conteúdo/serviço | 29 |
| Oferta de conteúdo/serviço | 6 |
| Disponibilização de conteúdo | 5 |
| Aplicativos | 1 |
| Total | 41 |



▶ Contribuições do cidadão

Gestão EBC

Ao longo dos meses de maio e junho de 2022, a **Ouvidoria** recebeu 27 contribuições com assuntos relacionados à Gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. No comparativo com o mesmo período do ano anterior, quando foram registradas 34 manifestações, houve uma queda de 20,6% no número de demandas.

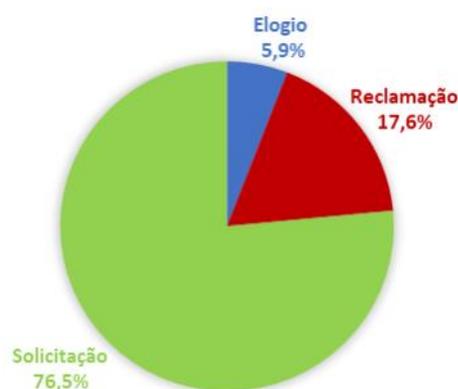
A redução da participação social deu-se especialmente nas solicitações. Foram 26 no ano passado, e 19 este ano. Queda de 26,9%. Mas é importante observar que, além da queda na interação, houve uma ligeira piora na performance da **Gestão**, aos olhos do cidadão que se utiliza da **Ouvidoria** como canal de comunicação com a **EBC**.

Foram registrados uma reclamação a mais e um elogio a menos do que o contabilizado no mesmo bimestre de 2021. Mas a análise dos números, no comparativo com aqueles registrados no ano passado, revela que houve aumento expressivo na fatia das queixas e críticas. E este aumento veio acompanhado de uma redução da participação das manifestações elogiosas no conjunto de demandas dirigidas à **Gestão**. Em resumo, a fatia das reclamações cresceu 8,3 pontos percentuais, e a de elogios encolheu 2,2 pontos percentuais.

Confira o detalhamento nas tabelas e gráficos abaixo:

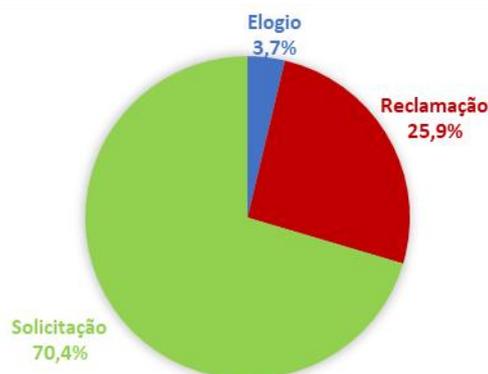
Maio e Junho 2021

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



Maio e Junho 2022

| Manifestação | Quantidade |
|--------------|------------|
| Elogio | 1 |
| Reclamação | 7 |
| Solicitação | 19 |
| Sugestão | 0 |
| Total | 27 |



Solicitações

Mais numerosas entre todos os tipos de manifestações dirigidas à **Gestão da EBC**, as 19 solicitações recebidas ao longo do bimestre maio/junho representam 70,4% do total de 27 demandas de cidadãos, recebidas pela **Ouvidoria** no período em análise. Os pedidos seguem, portanto, representando a maior fatia do conjunto de demandas, tal como ocorreu em 2021.

As manifestações são bastante variadas, mas as mensagens de cidadãos em busca de oportunidade de estágio e emprego, dirigidas à Gestão de Pessoas da **EBC**, somam mais de um quinto do total das solicitações (6 ao todo).

Processo nº 00112.001525/2022-19

“Gostaria de saber qual o procedimento para conseguir uma oportunidade de trabalho na EBC.”

Processo nº 00112.001692/2022-60

“Gostaria de saber como faço para enviar um currículo, pois entro no site e não encontro nada. Se puderem ajudar, seria tão grata! Estou precisando muito. Deus abençoe.”

Resposta aos Processos nº 00112.001525/2022-19 e 00112.001692/2022-60

“Em atenção à sua demanda, 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 00112.001407/2022-19

“Sou jornalista e radialista e trabalho em TV e rádio. Vi que a EBC tem vaga para estágio. Eu já sou repórter e trabalhei por mais de 10 anos na TV Band, aqui no Amapá.”

Resposta

“A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas - DIAFI informa que está programada a abertura de novo processo seletivo de estágio a partir do dia 30/05/2022. A seleção de estagiários ocorrerá por intermédio da Superestágios, que é o atual agente de integração. O interessado poderá se cadastrar no portal www.superestagios.com.br e acompanhar a abertura de novas seleções. No portal da EBC o cidadão também poderá encontrar mais informações sobre o programa de estágio da EBC, por meio do link: www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/estagios.”

Também são frequentes os pedidos de informações sobre contratos, processos administrativos de pretensos parceiros da **EBC**, e ainda pedidos de declaração de tempo de serviço na **EBC** e de documentação com descritivo de atividades realizadas na empresa, para efeitos comprobatórios de currículo de ex-empregados.

Processo nº 00112.001742/2022-17

“Assinatura de Termo de Contrato, oriundo do processo de Inexigibilidade nº 01/2021.” (Santana do Livramento/RS)

Resposta

“A Gerência de Negócios solicita, por gentileza, que o contato seja feito pelo e-mail publicidadelegal.contratos@ebc.com.br”

Processo nº 00112.001626/2022-90

“Dear all in EBC. I hope this email finds you well. I’m senior projects manager at Asharq news (one of SRMG media brands). I want to contact with the partnership’s director at EBC to discuss a possible cooperation between EBC and Asharq news. Could you please, help me with this? For more information about Asharq news and SRMG: Asharq news official website: <https://asharq.com/> | SRMG official website: <https://www.srmg.com/en/home> | Regards,” (Arábia Saudita)

Resposta

“Dear sir/madam, The Ombudsman of Empresa Brasil de Comunicação (EBC) thanks you for your message. Regarding your demand, the Legal Business and Publicity Management kindly requests you to contact us by e-mail negocios@ebc.com.br for the best detailing of the demand. The Business Team will be happy to assist you. However, it is worth mentioning that, due to the public nature of the EBC and in accordance with its Creation Law, this company does not publish advertising or promotional content that encourages consumption.”

Processo nº 00112.001591/2022-99

“Trabalhei na EBC, em Brasília, entre 2012 e 2013 e estou precisando de uma declaração de tempo de serviço da empresa. Vocês poderiam fornecer um documento desse tipo? Seria uma declaração que apontasse o período em que trabalhei na empresa, o cargo/função e uma breve descrição das atividades.”

Resposta

“A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas orienta a buscar as informações desejadas por meio dos canais existentes para o atendimento das demandas referentes aos empregados da EBC: e-mail gxgep@ebc.com.br e telefone (61) 3799-5688. A resposta da área deverá ocorrer no prazo de até 10 dias a contar do recebimento da solicitação de informação.”

Processo nº 00112.001502/2022-12

“Gostaria de saber sobre a possibilidade de envio de documentação. Estamos em um processo de enquadramento de servidor federal. Precisamos apresentar documentação comprobatória, mas estamos com dificuldade de encontrar. Meu esposo foi funcionário da emissora de TV Macuxi de 1991 a 1993. A emissora era afiliada à TVE. Ao procurar a prefeitura, servidores informaram que a emissora nunca existiu. Gostaríamos de obter documentos comprobatórios. Em 1995 soubemos que a UFRR assumiu o canal, mas tanto a TVE, quanto a UFRR, dizem não possuir nenhum documento alusivo a essa época.”

Resposta

“A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que a EBC não dispõe de documentos sobre a concessão de funcionamento da TV Mucuxi. No intuito de colaborar, acrescenta que o interessado poderá manter contato diretamente com a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), órgão da Administração Pública Federal que possui competência para outorgar e renovar concessão, permissão e autorização para o serviço de radiodifusão sonora e de sons e imagens, observado o princípio da complementaridade dos sistemas privado, público e estatal. As informações poderão ser solicitadas diretamente na Central de Atendimento pelo telefone 1331, que funciona de segunda a sexta-feira, nos dias úteis, das 8h às 20h ou diretamente no site www.anatel.gov.br, por meio do serviço de atendimento ao consumidor.”

Reclamações

As 7 reclamações dirigidas à **Gestão da EBC** no período analisado por este relatório representam um quarto do total de demandas. Duas delas referem-se à transmissão obrigatória do programa *A Voz do Brasil*: um processo tratou da dificuldade de uma emissora em colocar o programa no ar, e outro foi enviado por um ouvinte que acompanhava uma rádio mineira e sentiu falta do programa no dia 12 de maio.

Processo nº 00112.001278/2022-51

“Emissoras da rede fora do ar pela internet, dependemos delas para fazer a rede de *A Voz do Brasil* obrigatória. Espero soluções alternativas.”

Processo nº 00112.001279/2022-03

Usuária (via telefone) informa problema na transmissão de A Voz do Brasil, do dia 12/05/2002. O programa não foi transmitido pela Rádio Máxima Fm 97,1, região de Bom Despacho/MG.” OBS: Sinal de A Voz do Brasil recebido pela internet.

Resposta aos Processos nº 00112.001278/2022-51 e 00112.001279/2022-03

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas informa que o arquivo do programa ‘A Voz do Brasil’ foi disponibilizado às 20h04, sem o registro de intercorrências. No total, 5,4 mil pessoas acessaram o serviço entre as 19 e 21 horas. A Gerência ressalta que o satélite é o meio oficial e seguro para as emissoras captarem as transmissões do programa ‘A Voz do Brasil’. Informações técnicas para sintonia via satélite do sinal de ‘A Voz do Brasil’: Satélite Digital – STAR ONE C2 70°W | Frequência Descida: 3.748,00 MHz | Polarização: Horizontal | Symbol Rate: 5.0000 Msym/s | FEC: 3/4 | BW: 6 MHz | Modulação: QPSK | Padrão: DVB-S | Roll Off: 20% | Selecionar: Serviço 5: Rede Nacional de Rádio | Pid Áudio: 0501 (estéreo).”

Também foram registradas queixas de empregados em demandas de Ouvidoria Interna, relacionadas à demora no pagamento de diárias em viagens a serviço e à falta de um comitê de gestão de crise para gerir o novo surto de covid-19 na EBC e ao teletrabalho.

Processo nº 00112.001432/2022-94

“Demora no pagamento de diárias e ajuda de custo em viagem a serviço. Geralmente o pagamento está sendo efetuado após o término da viagem a serviço.” (Brasília/DF)

Resposta

“A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas orienta que o interessado busque as informações pelos e-mails gxgep@ebc.com.br e viagens@ebc.com.br ou telefone (61) 3799-5688, canais existentes para o atendimento de demandas de empregados e pertinentes a viagens. Recomenda-se que, no momento da solicitação, seja indicado o nome do empregado, matrícula e número da Autorização de Viagem. A inexistência desses dados inviabiliza o atendimento da demanda. A resposta da área deverá ocorrer no prazo de até 10 dias a contar do recebimento da solicitação de informação.”

Processo nº 00112.001442/2022-20

“Infelizmente é impossível a identificação, porque atualmente somos perseguidos e sofremos com represálias, não temos sequer representatividade por parte dos funcionários. Por isso, esse é o único meio. Nesse momento, passamos por um surto de casos de covid e a atitude dos gestores é esconder casos. Soubemos em grupos de whatsapp que a regional SP teve mais de 15 suspeitas e diversos confirmados, e não existe gestão de crise. Em BSB (sede), casos também são omitidos e tivemos áreas dispensando funcionários para trabalho remoto, o qual é outro ponto desta manifestação, porque houve em março, a determinação do retorno ao presencial. Porém, com a falta de um dos princípios básicos das Administração Pública, a isonomia não é respeitada, pelo simples fato de que nem todas as áreas terem retornado, caso do Jurídico, por exemplo, mas existem outros empregados privilegiados que também não retornaram sem qualquer explicação. Agora com relação aos novos casos, seguimos com pessoas que poderiam ficar afastados ou em tele, mas a empresa insiste em esconder casos e não atuar de forma eficaz. Em resumo, gostaríamos de explicações com relação à Gestão de Crise da Covid e o motivo do teletrabalho ser apenas para algumas áreas/pessoas, principalmente na área meio.”

Resposta

“A EBC mantém uma página na Intranet que reúne todas as informações divulgadas pela empresa a seus empregados, com o objetivo de orientar e esclarecer sobre o novo coronavírus de 2020 para cá. O último alerta que a Comunicação da EBC fez chegar a todos os empregados pelo canal de comunica-

ção interna via e-mail foi disparado no dia 20 de junho. O 'EBC Informa' intitulado 'EBC contra a Covid-19: continue mantendo os cuidados' trouxe oito recomendações, entre as quais a manutenção da higiene frequente das mãos, inclusive com o uso de álcool em gel disponibilizado pela empresa; a orientação de evitar aglomerações e o afastamento para testagem em casos de o empregado apresentar sintomas ou ter contado com colegas ou familiares positivados."

Elogio

O único elogio direcionado à Gestão ao longo do bimestre em análise diz respeito ao programa A Voz do Brasil.

Processo nº 00112.001818/2022-04

"Gosto muito do Programa A Voz do Brasil. Parabéns pelo jornalismo de qualidade!"

Mapeamento das Contribuições

No ranking dos assuntos mais presentes nas contribuições de cidadãos que tiveram a Gestão como alvo, o Administrativo fica em primeiro lugar, com mais da metade (51,85%) das demandas recepcionadas. Em proporção semelhante, o subassunto mais recorrente é a Gestão de Pessoas, que engloba as apresentações de currículo e pedidos específicos de oportunidade de estágio e emprego.

Também são frequentes solicitações de informações sobre pregões realizados e contratos firmados pela EBC, que envolvem a área de Marketing, negócios e serviços. Dos 8 processos registrados no período, quatro tiveram como subassunto A Voz do Brasil, 2 a publicidade legal, outros 2 foram relacionados à Rede Nacional de Rádio e um tratou de parceria.

| Ranking dos assuntos | Quantidade |
|--------------------------------|------------|
| Administrativo | 14 |
| Marketing, negócios e serviços | 8 |
| Ouvidoria Interna | 5 |
| Total | 27 |

| Ranking dos subassuntos | Quantidade |
|-----------------------------------|------------|
| Gestão de pessoas | 13 |
| A Voz do Brasil | 4 |
| Publicidade Legal | 2 |
| Gestão administrativa e logística | 2 |
| Rede Nacional de Rádio | 2 |
| Gestão financeira | 1 |
| Visitação/contato | 1 |
| Oferta de conteúdo/serviço | 1 |
| Parcerias | 1 |
| Total | 27 |



