

# RELATÓRIO BIMESTRAL DA OUVIDORIA

Julho-Agosto2021

## **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*

*Wédson França*

## **Secretária**

*Sandra Scheiner*

## **Estagiária**

*Ana Paula Neves*

## ▶ Sumário

### Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento.....	4
Plataformas Web .....	8
Agência Brasil .....	8
Portal EBC.....	17
Rádios EBC .....	20
TV Brasil .....	32
TV Brasil Play .....	41
Gestão EBC.....	45

# ▶ Contribuições do cidadão

## Sistema de Atendimento

A **Ouvidoria** recebeu 1.402 demandas ao longo dos meses de julho e agosto de 2021. Este número representa redução de 37% em relação à quantidade de manifestações contabilizadas no mesmo período do ano anterior, quando foram registrados 2.226 atendimentos. No entanto, uma análise mais detalhada dos números revela que, na verdade, o interesse do público pelos conteúdos e serviços ofertados pela **Empresa Brasil de Comunicação** não caiu. Ao contrário, aumentou. Em mais um bimestre, o que diminuiu foram as demandas relacionadas à pandemia.

O detalhamento do perfil das contribuições do público pode ser conferido em tabelas, gráficos e análises apresentados na sequência.

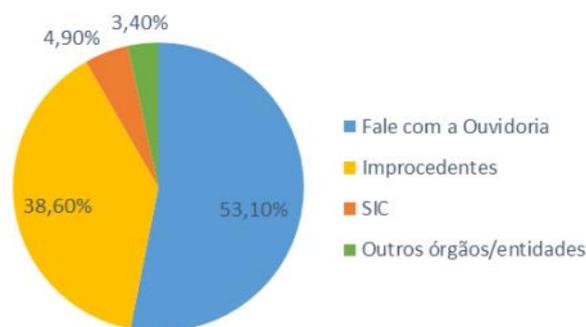
### Julho e Agosto 2020

Atendimento	Quantidade
Improcedentes	1.327
Fale com a Ouvidoria	617
Outros órgãos/entidades	247
SIC	35
Simplifique!	-
<b>Total</b>	<b>2.226</b>



### Julho e Agosto 2021

Atendimento	Quantidade
Improcedentes	541
Fale com a Ouvidoria	745
Outros órgãos/entidades	48
SIC	68
Simplifique!	-
<b>Total</b>	<b>1.402</b>



## Demandas improcedentes

A redução no quantitativo global de demandas verificada no bimestre analisado, em relação ao mesmo período do ano anterior, deu-se basicamente no número de atendimentos de manifestações classificadas como improcedentes e relacionadas à pandemia.

Ao longo de julho e agosto de 2021, foram 176 atendimentos improcedentes motivados por conteúdos jornalísticos sobre a pandemia e temas correlatos, número que representa redução de 80,7% em relação a 2020, quando foram registradas 914 demandas.

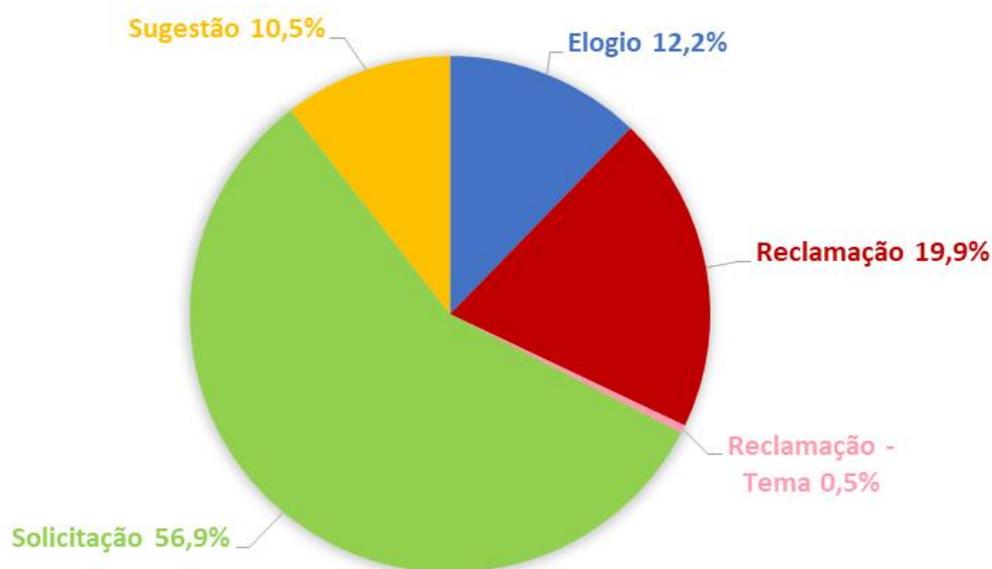
## Fale com a Ouvidoria

Este ano, o **Fale com a Ouvidoria** – recorte que mapeia as manifestações de cidadão dirigidas exclusivamente à **Gestão** e aos **Veículos EBC** – reuniu um número maior de demandas. Foram 745 em 2021, e 617 no ano passado. Importante destacar que, na comparação com 2020, o **Fale com a Ouvidoria** não apenas aumentou em quantidade total, mas também dobrou sua participação no conjunto das mensagens recebidas, saltando de 27,7% para 53,10%.

As solicitações se mantêm como o tipo de manifestação mais recorrente, com uma fatia sempre superior à metade do total: 56% este ano, e 58,6% em 2020. No comparativo entre os dois bimestres (2020 e 2021), as reclamações vêm em segundo lugar. Mas este ano houve aumento das queixas tanto do ponto de vista numérico como do percentual no conjunto de demandas. Em julho/agosto do ano passado, eram 90, e a fatia das críticas representava 14,6% do total de contribuições do cidadão. Agora, reclamações somam 148 e representam 19,9%.

Já os elogios sofreram redução numérica e percentual. Eram 94, correspondentes a 15,2% do montante global, e este ano somam 21, equivalentes a 12,2%. As sugestões mantêm-se inalteradas do ponto de vista percentual, com percentuais bem semelhantes na faixa dos 10% do conjunto de contribuições do público. As reclamações-tema, que dizem respeito ao assunto abordado nas notícias e não à qualidade do conteúdo jornalístico, totalizavam apenas 1% dos vários tipos de manifestação e este ano caíram à metade, com uma fatia de apenas 0,5%.

TIPO DE MANIFESTAÇÃO POR PLATAFORMA/VEÍCULO							
VEÍCULO	Elogio	Reclamação	Reclamação-tema	Solicitação	Sugestão	Total	%
TV Brasil	47	89	0	218	42	396	53,2%
Rádios EBC	23	29	0	93	14	159	21,3%
TV Brasil Play	5	8	0	66	2	81	10,9%
Agência Brasil	12	12	4	27	16	71	9,5%
Gestão EBC	2	5	0	13	3	23	3,1%
Portal EBC	2	3	0	5	1	11	1,5%
Radioagência Nacional	0	2	0	2	0	4	0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>91</b>	<b>148</b>	<b>4</b>	<b>424</b>	<b>78</b>	<b>745</b>	<b>100%</b>



## Ranking dos Veículos EBC

Assim como no ano passado, a **TV Brasil** mantém neste julho/agosto o posto de campeã em número de manifestações direcionadas aos **Veículos EBC**. A emissora foi responsável por mais da metade das demandas (53,2%). Em segundo lugar, com pouco mais de um quinto do conjunto de mensagens dirigidas à **Ouvidoria**, vêm as **Rádios EBC**, que reuniram 21,3% do total de contribuições do cidadão.

A novidade no *ranking* é o aplicativo **TV Brasil Play**, que vem crescendo no interesse do público e aumentando a cada dia mais o volume de demandas e passando a ocupar o terceiro lugar. O app reuniu 10,9% do total de manifestações, empurrando a **Agência Brasil** para a quarta posição em quantidade de mensagens.

A redução da participação da **Agência** foi significativa, pois no mesmo bimestre de 2020 o veículo ocupava a segunda colocação em número de manifestações, alcançando um percentual de exatos (23,2%) do total. O **TV Brasil Play**, por sua vez, estava colocado em sexto lugar no *ranking* dos mais procurados dois anos atrás, quando foi alvo de apenas 2% do montante global.

Demandas dirigidas à **Gestão** também diminuiram este ano, registrando redução numérica em torno dos 30% na comparação com o mesmo bimestre de 2020. Caíram de 34 para 23 nestes últimos dois meses.

A **Radioagência Nacional** segue em último lugar na procura do cidadão, somando período analisado por este relatório apenas 0,5% do total de demandas (quatro ao todo). Em julho/agosto de 2020, a **Radioagência** havia sido alvo de 1% das demandas, reunindo seis manifestações.

## Performance dos Veículos

Veículo campeão em quantidade de demandas do público à **Ouvidoria**, a **TV Brasil** também ocupa o primeiro lugar em quantidade de elogios e em proporção semelhante. Reúne pouco mais da metade das manifestações e dos elogios recebidos pelo conjunto da empresa. Neste bimestre, também foram direcionadas ao canal pouco mais da metade das solicitações e das sugestões.

No lado oposto do *ranking* de elogios, a emissora também fica com a primeira posição em reclamações, visto que a TV reuniu 60% do total de críticas feitas pelo público de todos os veículos ao longo do bimestre julho/agosto. O volume de reclamações dirigidas à **TV Brasil** teve aumento significativo do ano passado para cá, tanto numérica como percentualmente. Somam 89, quando há dois anos eram 57 e, neste mesmo bimestre, representavam 47,6% do total das queixas.

As **Rádios EBC** ocupam a segunda colocação em todos os tipos de manifestação: elogio, reclamação, solicitação e sugestão. Embora tenham ganho uma posição em todos os tipos de demanda, posto que em 2020 as **Rádios** ficaram em terceiro lugar em mensagens do público da **EBC**, a análise comparativa dos números revela piora na performance do conjunto das emissoras.

O volume total de manifestações de ouvintes aumentou de 113 para 159. A despeito do crescimento das interações do público com as várias emissoras, o total de elogios ocupa agora uma fatia 7,7% menor no conjunto de manifestações direcionadas às **Rádios**. Foram 24 elogios em julho/agosto de 2020, equivalentes a 21,2% das mensagens dirigidas às várias emissoras, e agora somam 23, que correspondem a 14,5% do total. Já as reclamações triplicaram de 11 – correspondentes a 9,7% de todas as mensagens no bimestre no ano passado – para 29, que equivalem a 18,2% do total de manifestações do bimestre este ano. Tanto no ano passado como agora as solicitações às rádios representam mais da metade da soma de todos os tipos de manifestação.

Em número de mensagens, houve redução de 50% nas demandas à **Ouvidoria** tendo a **Agência Brasil** como alvo. Foram 143 mensagens em julho/agosto de 2020 e apenas 71 no mesmo bimestre deste ano, dez a menos que o total dirigido ao aplicativo **TV Brasil Play**, que no ano anterior havia recebido apenas 13 manifestações do público. O aumento na procura pelo app registrado agora corresponde a exatos 523,08%.

Com a queda acentuada no número de interação com os leitores por meio da **Ouvidoria**, os elogios à **Agência** caíram de 27, em 2020, para apenas uma dúzia agora. Aliás, 12 é também o número de reclamações direcionadas ao veículo. As queixas diminuiram este ano, só que em menor proporção: foram 18 em 2020.

Já no caso do **TV Brasil Play**, exatos 81,5% das demandas são solicitações de melhorias e novas funcionalidades do app. As reclamações somam 10% do total e os elogios, 6,17%.

No comparativo com o ano anterior, as contribuições direcionadas à **Gestão da EBC** caíram de 34 para 23. A participação da **Gestão** no conjunto também foi reduzida de 5,5% no ano passado, para 3,1% agora. As reclamações, que no ano passado mal chegavam a 10% do total, neste bimestre ocupam fatia equivalente a 21,74%. Os elogios, que também representavam cerca de 10% do conjunto de manifestações à **Ouvidoria**, agora representam 5,9%.

## Observações Relevantes

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

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

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

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

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

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

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

# ▶ Contribuições do cidadão

## Plataformas Web

### Agência Brasil

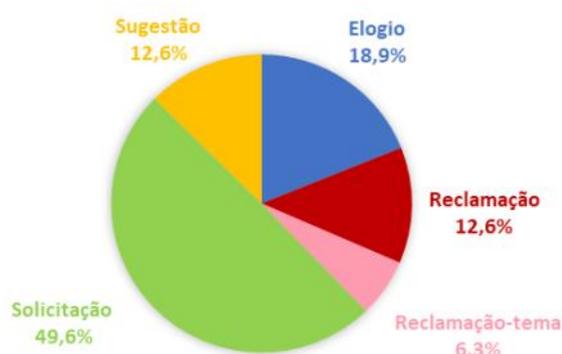
Ao longo dos meses de julho e agosto de 2021, os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à **Ouvidoria** 71 contribuições, resultando em uma diminuição de 50,3% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram atendidas 143 manifestações.

Mesmo com queda de 62% no comparativo dos períodos, as solicitações mantiveram-se como as mais numerosas entre os tipos de demanda. As sugestões aparecem na sequência, com uma fatia dez pontos percentuais maior de 2020 para 2021.

Os números mostram que os elogios registraram redução de exatos dois pontos percentuais em julho-agosto de 2021. As reclamações caíram mais que o dobro: 4,3 pontos. As reclamações-tema diminuíram 55,5% no período analisado.

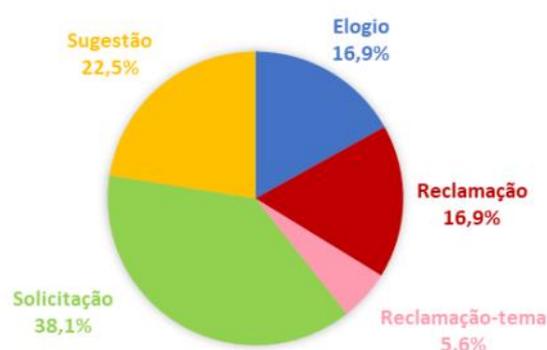
#### Julho e Agosto 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	27
Reclamação	18
Reclamação-tema	9
Solicitação	71
Sugestão	18
<b>Total</b>	<b>143</b>



#### Julho e Agosto 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	12
Reclamação	12
Reclamação-tema	4
Solicitação	27
Sugestão	16
<b>Total</b>	<b>71</b>



### Solicitação

As solicitações representam 38,1% das mensagens que chegaram à **Ouvidoria** no bimestre julho-agosto de 2021. Das 27 demandas recepcionadas, cerca de 30% referem-se a pedidos de licenciamento para uso do conteúdo. Na resposta, o leitor foi orientado a usar livremente as notícias e as imagens produzidas pela **Agência Brasil**, bastando apenas informar o crédito, quando não houver fins lucrativos. Para finalidades comerciais, o e-mail da área de licenciamento foi passado ao demandante.

**Processo nº 00112.002311/2021-89**

“Trabalho no setor de desenvolvimento do portal de notícias [atribuna.com.br](http://atribuna.com.br). Gostaria de consumir algumas notícias do portal Agência Brasil. Como proceder?”

**Resposta**

“Sobre sua solicitação, a Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas e a Gerência de Redação da Agência Brasil informam que é possível se inscrever em um dos Feeds RSS disponíveis em <https://agenciabrasil.ebc.com.br/feed/> para obter as últimas notícias publicadas no site. O Feed RSS, ou Really Simple Syndication, é um recurso de distribuição de conteúdo em tempo real baseado na linguagem XML. Essa tecnologia permite que os usuários de um blog ou canal de notícias acompanhem suas atualizações por meio de um software, website ou browser agregador. Importante destacar ainda que todo o conteúdo e fotos de autoria da Agência Brasil são de reprodução livre e gratuita, desde que creditada a fonte.”

**Processo nº 00112.002704/2021-92**

“Sou editora do Sistema de Ensino Piaget e gostaria de obter autorização para uso de imagem e texto da reportagem ‘Após críticas e protestos, Doria anuncia museu para arte de rua em São Paulo’. Como devo proceder?”

**Processo nº 00112.002640/2021-20**

“Sou investigadora de polícia e professora da Divisão de Prevenção e Educação do DENARC/SP. Nosso produto principal, até o presente momento, é o Curso de Formação de Agentes Multiplicadores de Prevenção ao Uso e Abuso de Drogas, serviço prestado gratuitamente há mais de 30 anos pela Polícia Civil do Estado de São Paulo. Em minha aula, explico o que é deep web e dark web. Em minhas pesquisas, estudei a publicação dos senhores (<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2020-09/agencia-brasil-explica-entenda-deep-web-e-dark-web>) e gostei muito da imagem metafórica explicativa utilizada. Quero autorização da Agência Brasil para uso da imagem em minhas aulas.”

**Resposta**

“Sobre sua solicitação, a Gerência Executiva da Agência Brasil informa que os textos, fotografias e infográficos produzidos pela equipe da Agência Brasil podem ser reproduzidos gratuitamente, mediante citação da fonte, se não houver fins comerciais ou lucrativos. No caso de fins comerciais, é necessário entrar em contato com a Coordenação de Licenciamento, pelo e-mail [licenciamento@ebc.com.br](mailto:licenciamento@ebc.com.br).”

Há também pedidos de informações adicionais a respeito de matérias publicadas no site da **Agência Brasil**. O leitor recorre à **Ouvidoria** quando precisa ter acesso a um dado mais específico sobre os assuntos abordados nos textos.

**Processo nº 00112.002427/2021-18**

“Sou servidora pública municipal em Ji-Paraná-RO, atuo como coordenadora-geral de Projetos na Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assuntos Estratégicos. Estava procurando informações sobre Projetos voltados à mulher, quando me deparei com uma matéria do ano de 2015/2016 que relatava o Projeto Mão na Massa: ‘Projeto de profissionalização na construção civil muda a vida de mulheres no Rio’. Gostaria de mais informações para que possamos contribuir com a independência das mulheres em vulnerabilidade social em nosso município.”

**Resposta**

“Sobre sua solicitação, a Gerência de Redação da Agência Brasil explica que, como a matéria em questão é do ano de 2015, algumas informações podem estar defasadas. Assim, sugere ao leitor

que acesse diretamente o portal do ‘Projeto Mão na Massa’ - [www.projetoaonamassa.org.br/](http://www.projetoaonamassa.org.br/) - para obter detalhes atualizados a respeito da ação. Seguem outros meios de contatos: Fale conosco [www.projetoaonamassa.org.br/index.php/item-5](http://www.projetoaonamassa.org.br/index.php/item-5) | Rua Ana Neri, 1422 - Rocha, Rio de Janeiro (RJ), 20.960-001 | (21) 3147-5100 111 | [contato@projetoaonamassa.org.br](mailto:contato@projetoaonamassa.org.br)”

Ainda sob reflexo da pandemia de covid-19, a editoria de saúde foi uma das que receberam mais solicitações no período.

#### Processo nº 00112.002377/2021-79

“A reportagem ‘Covid-19: certificado de vacinação pode ser emitido em três idiomas’ afirma que o app Conect SUS permite que seja emitido o Certificado de Vacinação em três idiomas. Meu filho vai para a Bélgica para atuar no laboratório de pesquisa na Universidade Católica de Leuven. Ele já foi vacinado, mas o Certificado de Vacinação do Conect SUS está sendo emitido apenas em português. Portanto, a reportagem contém informação dissonante da realidade. Existe alguma possibilidade de solicitar de algum órgão do governo federal a emissão deste documento em inglês?”

#### Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência Executiva da Agência Brasil destaca que a reportagem sobre a emissão do Certificado Nacional de Vacinação Covid-19 reproduziu informação oficial divulgada pelo governo federal. Nota publicada no site do Ministério da Economia no dia 28/07/2021 diz que ‘o documento [certificado de vacinação] poderá ser emitido em PDF e nos idiomas português, inglês e espanhol’. A íntegra do texto está disponível em [www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2021/julho/brasileiros-podem-emitir-certificado-nacional-de-vacinacao-via-portal-gov.br](http://www.gov.br/economia/pt-br/assuntos/noticias/2021/julho/brasileiros-podem-emitir-certificado-nacional-de-vacinacao-via-portal-gov.br).

Diante do questionamento do leitor, entraremos em contato com o Ministério da Economia para buscar esclarecimentos sobre a emissão do certificado em inglês e também em espanhol. Com base nas informações adicionais fornecidas pelo ministério, uma nova reportagem sobre o assunto poderá ser produzida.”

## Sugestão

As sugestões são responsáveis por 22,5% do total de demandas que chegaram à **Ouvidoria** no período analisado. Sugestões de pauta respondem por exatos 68,75% das 16 mensagens recebidas. Por vezes, na resposta do processo, o cidadão é orientado a usar os canais disponibilizados pela empresa especialmente para o recebimento de sugestões de pauta.

#### Processo nº 00112.002329/2021-81

“Foi veiculado ontem que os três garotos que sumiram no Rio podem ter sido executados por terem subtraído uma gaiola com passarinho. Estamos falando de crianças inocentes e em formação de caráter ainda. Peço, encarecidamente, que se faça uma matéria para o assunto ser debatido no território nacional. Não podemos aceitar essa aberração!”

#### Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência Executiva da Agência Brasil informa que a Agência Brasil vem acompanhando o assunto, como é possível conferir nos links a seguir. Assim que surgirem novidades sobre o desaparecimento dos três garotos, o caso voltará ao nosso noticiário. Agradecemos a contribuição. [agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-05/policia-prende-suspeitos-por-desaparecimento-de-criancas-no-rio](http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-05/policia-prende-suspeitos-por-desaparecimento-de-criancas-no-rio) | [agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-07/ossos-encontrados-podem-ser-de-meninos-desaparecidos-em-belford-roxo](http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-07/ossos-encontrados-podem-ser-de-meninos-desaparecidos-em-belford-roxo) | [agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-08/rio-policia-diz-que-ossada-encontrada-nao-e-de-meninos-desaparecidos](http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-08/rio-policia-diz-que-ossada-encontrada-nao-e-de-meninos-desaparecidos)”

**Processo nº 00112.002127/2021-39**

“Queria fazer uma sugestão de reportagem. Tenho 23 anos e sou muito fã do Sítio do Picapau Amarelo. Tenho um acervo do Sítio de coisas que eu guardo desde a minha infância. E sou também bastante conhecido na cidade como Visconde de Sabugosa. E, este ano, o livro ‘A Menina do Narizinho Arrebitado’, de Monteiro Lobato, faz 100 anos. Tenho 800 itens do Sítio do Picapau Amarelo.”

**Resposta**

“A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que foi publicada, em abril deste ano, matéria sobre os 100 anos da publicação do livro A Menina do Narizinho Arrebitado. O texto está disponível no link [agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-04/narizinho-de-monteiro-lobato-faz-100-anos-e-ganha-exposicao-virtual](http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-04/narizinho-de-monteiro-lobato-faz-100-anos-e-ganha-exposicao-virtual). Ao considerar a riqueza do acervo em posse do leitor, acrescentamos que o contato foi registrado para produção de matérias futuras sobre o assunto.”

**Processo nº 00112.002223/2021-87**

“Quadrilhas: Acho que esse assunto deve ser mais difundido, pois existem divergências quanto à criação das quadrilhas no Nordeste, onde pessoas que se travestem de cangaceiros tentam colocar as figuras de Lampião e Maria Bonita como quadrilheiros, o que não passa de um grande equívoco. Lampião e seu bando eram sempre procurados pelas volantes e não dançavam quadrilhas para não fazerem barulho. Ao contrário, dançavam o xaxado, que era uma forma silenciosa de dizer que estavam agradecendo a um benfeitor ou com o intuito de levar a discórdia a algum infeliz. Na dança do xaxado, os cangaceiros ficavam em filas indianas, o da frente puxava os versos, e suas carabinas eram suas donas de companhia. O cangaço não tem nada a ver com as quadrilhas juninas.”

**Resposta**

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

O leitor da **Agência Brasil** é atento aos aspectos técnicos da produção jornalística e recorre à **Ouvidoria** para destacar a importância de os conteúdos publicados respeitarem os princípios da imparcialidade.

**Processo nº 00112.002042/2021-51**

“Sejam sempre imparciais. Como dizer que vivemos num país democrático, se só existe uma mídia de esquerda. Então, o que espero é só isso: IMPARCIALIDADE.”

**Resposta**

“Sobre sua sugestão, a Gerência de Redação da Agência Brasil enfatiza que preza pela imparcialidade e pela objetividade no exercício do jornalismo, sem emitir opinião ou fazer juízo de valor sobre informações e fatos noticiados. Estas orientações estão previstas no Manual de Jornalismo da EBC, que pode ser acessado por meio do link [www.ebc.com.br/institucional/sites/\\_institucional/files/manual\\_de\\_jornalismo\\_ebc.pdf](http://www.ebc.com.br/institucional/sites/_institucional/files/manual_de_jornalismo_ebc.pdf). Sua contribuição é muito importante para nós. Continuamos à disposição.”

O apreço do leitor pelo conteúdo publicado na **Agência Brasil** fica evidente na maneira de comunicação estabelecida com o veículo, por meio da **Ouvidoria**. O internauta, por vezes, prefere indicar um erro por meio de sugestões ou solicitações, e não em forma de reclamação.

**Processo nº 00112.002248/2021-81**

*“Tem um erro na matéria da vitória do Brasil sobre a China. Está escrito ‘Olimpiada’ com acento no primeiro i. E, na matéria da NBA, os Bucks fecharam a série em 4 a 2 e não 3 a 2.”*

**Resposta**

*“Sobre sua sugestão, a Gerência de Programas Esportivos pede desculpas pelos erros e informa que as correções já foram feitas.”*

**Elogio**

As mensagens positivas que chegaram do público no período analisado somaram 16,9% do conjunto de manifestações direcionadas à **Agência Brasil**. Foram, no total, 12 mensagens.

Neste contexto de pandemia, informações sobre vacina, imunização e variantes do novo coronavírus ganham ainda mais destaque no dia a dia do cidadão, e o leitor recorre à **Ouvidoria** para elogiar a publicação de dados relevantes.

**Processo nº 00112.002052/2021-96**

*“Vacina magnetizada? Microchips na injeção? Veja os fatos sobre vacinas. Excelente matéria, bem escrita, informativa e esclarecedora! Parabéns ao autor!”*

**Processo nº 00112.002028/2021-57**

*“Gostaria de elogiar e agradecer o trabalho da Agência Brasil pela divulgação de dados e realização de pesquisas extremamente importantes, especialmente no momento único que estamos vivendo. Os materiais divulgados são muito bem escritos e referenciados.”*

Elogios genéricos, em que o leitor não identifica à que matéria está se referindo, também são constantes.

**Processo 00112.002192/2021-64**

*“Conteúdo muito bom. Parabéns!”*

**Processo 00112.002322/2021-69**

*“Reportagem nota 10. Obrigado.”*

**Processo nº 00112.002361/2021-66**

*“Conteúdo bem simples e direto, pena ser pouco divulgado.”*

**Resposta**

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

**Reclamação**

As reclamações que chegaram à **Ouvidoria** no período correspondem a 16,9% das demandas. Foram registrados, no total, 12 processos. São queixas de leitores sobre erros em matérias. Há ainda mensagens que pedem mais notícias a respeito das ações do governo federal.

**Processo nº 00112.002738/2021-87**

*“Li estarecido a matéria [África do Sul detecta nova variante do coronavírus e estuda mutações](#) e faço esta denúncia. O próprio Presidente da República vem dizendo que ‘este vírus veio para ficar e*

temos que nos acostumar e conviver com ele'. E esta agência pública divulga matéria que ignora esta 'diretriz', além de reforçar, na população, a mensagem de que a 'vacina experimental' é a única solução para este vírus, o que é uma inverdade. Solicito providência, já que é uma reprodução de outro veículo de comunicação."

#### Resposta

"Sobre sua solicitação, a Gerência Executiva da Agência Brasil informa que dados oficiais do Ministério da Saúde apontam que, após o início da vacinação contra covid-19, os casos da doença diminuíram no país, assim como os óbitos decorrentes da infecção pelo novo coronavírus, o que indica a eficácia da imunização. No site do Ministério da Saúde, é possível encontrar vários conteúdos que mostram a importância da vacinação no combate à covid-19, entre os quais destacamos os seguintes links... Na mesma linha, a Agência Brasil tem publicado matérias que apontam a relação entre a vacinação e a redução de casos e de óbitos, com base em dados oficiais, como os do Ministério da Saúde, e de entidades científicas renomadas nacional e internacionalmente, como a Fundação Oswaldo Cruz – Fiocruz (veja links). Sobre a reportagem citada pelo demandante, a Agência Brasil destaca que tem a preocupação de informar os seus leitores sobre a situação da pandemia não apenas no Brasil, mas também em outros países. Para isso, muitas vezes, são reproduzidas notícias publicadas por agências parceiras, como a Reuters. A matéria em questão trata de uma nova variante do coronavírus e apresenta pesquisas recentes sobre o tema."

#### Processo nº 00112.002863/2021-97

"A EBC citou e esclareceu os novos prazos do INSS. Mas já estou há quatro meses sem receber o benefício, aguardando revisão e até agora nada. Verifiquem o porquê de, na cidade de Cascavel (PR), estar tudo parado. Mentiram para vocês, que mentiram pra mim. É o fim da picada!"

#### Processo nº 00112.002848/2021-49

"A matéria sobre a paralisação dos servidores no dia 18 de agosto - [Servidores públicos fazem paralisação contra reforma administrativa](#) - parece uma piada. Especialmente quanto a São Paulo, destacando Taboão da Serra, sem mencionar que o centro foi tomado pela manifestação dos servidores, que ocuparam a Praça da República e marcharam até a Praça da Sé, deixando claro que esse assalto à Constituição não passará, sem luta por parte dos servidores e da sociedade, que tem, nos serviços públicos de saúde e educação, a segurança da manutenção dos seus direitos básicos. Essa PEC não passará, sem enfrentar muita luta! E a Agência Brasil tem a obrigação de informar corretamente."

#### Processo nº 00112.002541/2021-48

"O portal Agência Brasil está ficando igual aos outros portais de notícias (Terra, CNN...) todo dia tem em destaque uma ou duas matérias sobre o Estado de São Paulo, ou sobre o STF ou a justiça falando algo contra o governo."

#### Resposta

"Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva da Agência Brasil informa que sua opinião é muito importante. Como veículo de comunicação pública, a Agência Brasil faz a cobertura de temas importantes para o cidadão e de relevância nos contextos nacional e mundial, em áreas como política, economia, Justiça, saúde, direitos humanos e educação. Destaca-se que a imparcialidade é um dos valores do jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), da qual a Agência Brasil faz parte. Repórteres e editores prezam pela objetividade no exercício de suas atribuições, assim como pela precisão e pela responsabilidade na divulgação dos fatos – como prevê o Manual de Jornalismo da EBC, que pode ser acessado por meio do link [www.ebc.com.br/institucional/sites/\\_institucional/files/manual\\_de\\_jornalismo\\_ebc.pdf](http://www.ebc.com.br/institucional/sites/_institucional/files/manual_de_jornalismo_ebc.pdf). A Gerência Executiva da Agência Brasil ressalta ainda que o veículo não emite opinião sobre informações e fatos noticiados. Segundo o Manual de Jornalismo

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

#### Processo nº 00112.002519/2021-06

“Gostaria de saber quais os motivos de não ser mencionado na reportagem [Documento sobre covid era informal e foi alterado, diz auditor do TCU](#) que a edição do documento do TCU se ateve ao timbre e ao cabeçalho, e que o conteúdo não foi alterado. Se o governo é insistente na questão da imparcialidade da imprensa e que as informações e reportagens não podem ser infectadas por interesses políticos, a agência brasileira deveria dar o exemplo e mostrar como deve ser feito. Quem não acompanha a CPI e se limita a ler as notícias veiculadas pelo governo é induzido a compreender e corroborar com a narrativa de que alguém ligado ao Poder Executivo adulterou o documento, sem saber que a alteração foi formal e não maculou o seu conteúdo.”

#### Resposta

“Sobre sua mensagem, a Agência Brasil considera que o detalhamento da alteração do documento produzido pelo servidor do TCU está contemplado na matéria, no trecho a seguir da declaração do depoente: ‘A falsificação foi constatada após chegar ao presidente. Eu recebi uma versão já em PDF [que não permite edição] desse arquivo, com o TCU mencionado no cabeçalho. Meu pai recebeu o arquivo em Word e mandou para o presidente. Foi usado indevidamente’, detalhou Alexandre ao colegiado’. A Gerência também agradece a manifestação e ressalta que a Agência Brasil preza pela objetividade e pela imparcialidade no exercício do jornalismo, assim como pela responsabilidade na divulgação de fatos de interesse do cidadão, como prevê o Manual de Jornalismo da EBC, que pode ser acessado por meio do link [www.ebc.com.br/institucional/sites/\\_institucional/files/manual\\_de\\_jornalismo\\_ebc.pdf](http://www.ebc.com.br/institucional/sites/_institucional/files/manual_de_jornalismo_ebc.pdf).”

#### Processo nº 00112.002175/2021-27

“Procurei notícias hoje sobre a saúde do presidente do Brasil e nada. Vocês estão aguardando ele morrer para dar notícias? Uma vergonha.”

#### Resposta

“Sobre sua reclamação, a Gerência de Redação da Agência Brasil informa que o veículo acompanha com atenção as informações sobre o estado de saúde do presidente Jair Bolsonaro. Disponibilizamos ao internauta a lista de notícias publicadas até o momento: [agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2021-07/bolsonaro-passa-por-exames-para-investigar-solucos](http://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2021-07/bolsonaro-passa-por-exames-para-investigar-solucos) | [agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2021-07/internado-em-sp-bolsonaro-nao-tem-previsao-de-cirurgia](http://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2021-07/internado-em-sp-bolsonaro-nao-tem-previsao-de-cirurgia) | [agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2021-07/presidente-deve-ficar-tres-dias-internado-em-sp-diz-flavio-bolsonaro](http://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2021-07/presidente-deve-ficar-tres-dias-internado-em-sp-diz-flavio-bolsonaro) | [agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2021-07/bolsonaro-tem-melhora-no-quadro-clinico-mas-segure-sem-previsao-de-alta](http://agenciabrasil.ebc.com.br/politica/noticia/2021-07/bolsonaro-tem-melhora-no-quadro-clinico-mas-segure-sem-previsao-de-alta).”

#### Processo nº 00112.002049/2021-72

“Sobre a matéria ‘Vacina magnetizada? Microchips na injeção? Veja os fatos sobre vacinas’. A minha mãe tomou duas doses da vacina CoronaVac e uma moeda de 1 real ficou presa no braço dela, no local da aplicação. Minha família testemunhou. Eu buscava informações sobre a causa de tal ocorrência. Para a minha surpresa, a reportagem afirma ser impossível tal evento. E ainda chama minha mãe e todos os outros brasileiros, assustados com esta bizarrice, de mentirosos. Peço, por favor, um pedido de desculpas, que busquem a explicação para tal evento e corrijam a reportagem. Minha família está ansiosa por uma explicação.”

**Resposta**

“Sobre sua mensagem, a Gerência de Redação da Agência Brasil também agradece a manifestação sobre conteúdo e informa que, como abordado na reportagem, não há evidência científica de que o ato de fixar uma moeda no braço esteja relacionado a qualquer vacina contra a covid-19 ou a outro tipo de imunizante. Vale ressaltar que não há nenhum material presente nas vacinas que possa criar um campo magnético ou eletromagnético, como explicado no texto. A Agência Brasil consultou especialistas, imunologistas e artigos científicos internacionais para assegurar a qualidade da informação publicada. O fato de alguém conseguir fixar uma moeda no braço pode estar relacionado a diversos fatores, como a oleosidade da pele e a eletricidade estática de ambas as superfícies. Destacamos ainda que está entre as funções da Agência Brasil levar ao cidadão informações corretas e imparciais sem causar prejuízo a qualquer pessoa, assim como determina o Manual de Jornalismo da EBC, disponível no link [www.ebc.com.br/institucional/sites/\\_institucional/files/manual\\_de\\_jornalismo\\_ebc.pdf](http://www.ebc.com.br/institucional/sites/_institucional/files/manual_de_jornalismo_ebc.pdf).”

**Reclamação-tema**

Menos numerosas entre os tipos de demanda, as reclamações-tema responderam por 5,6% das manifestações dirigidas à **Agência Brasil** no período. São mensagens que se referem somente ao tema abordado nas matérias, e não à qualidade do conteúdo veiculado.

**Processo nº 00112.002720/2021-85**

“Quero relatar minha indignação sobre a minirreforma trabalhista. É medida desfavorável a nós, que trabalhamos duro para sustentar os parlamentares. E eles querem fazer um absurdo desta magnitude com quem os sustenta? Tenho uma sugestão. Se eles abrissem mão de suas regalias, sobraria verba.”

**Processo nº 00112.002864/2021-31**

“Sobre a vacinação obrigatória em estabelecimentos na cidade de São Paulo, na minha opinião, esta ação é injusta e coloca sua vontade e sua autoridade acima das leis e da justiça. Essa atitude é de tirania. E os riscos e efeitos colaterais das vacinas? Absurdo, a obrigatoriedade. Quem é vacinado também pega e transmite. Perdemos o direito sobre o nosso próprio corpo.”

**Processo nº 25072.023257/2021-50**

“Tomei minha 2ª dose da vacina Pfizer e o frasco da vacina, apresentado pela pessoa que me aplicou, era de Fevereiro/2021. Indaguei sobre o prazo de validade e fui informada que dependia do fabricante, podendo ter validade de 1, 2 ou até 3 anos. Procurei na internet e vi no site da Agência Brasil que o prazo de validade recomendado pela Anvisa é de 60 dias, se armazenada a uma temperatura de -60°C e protegida da luz. Faço esta denúncia gravíssima e fico no aguardo de uma orientação do que devo fazer.”

**Processo nº 00112.002147/2021-18**

“Encontrei a reportagem [Polícia Federal volta a agendar atendimento a imigrantes em São Paulo](#) e gostaria de relatar a situação atual para agendamento. Estou desde o mês de junho sem conseguir um agendamento para renovar o RNE, que atualmente é CRNM. Não tem nenhuma data disponível. Estou tentando há mais de 30 dias e não consigo.”

**Resposta**

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

sagem foi registrada na Ouvidoria do Ministério da Justiça para que possa ser atendida. Segue protocolo do processo...”

## Mapeamento das Contribuições

Qualidade do conteúdo/serviço é o tema mais frequente entre as demandas destinadas à **Agência Brasil**, ao responder por 45% das mensagens. Tema do conteúdo aparece na sequência, com 18,3%. O assunto pauta ocupa a terceira posição, com 15,5%.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	32
Tema do conteúdo	13
Pauta	11
Licenciamento	8
Oferta de conteúdo/serviço	3
Pronúncia/gramática/ortografia	1
Edição	1
Gestão administrativa e logística	1
Parcerias	1
<b>Total</b>	<b>71</b>

Entre as editorias, a de Saúde, ainda sob influência da pandemia, foi a mais procurada pelo público, sendo responsável por 35,5% do total de demandas no bimestre. Empatadas, as editorias de Política e de Geral, que reúne matérias de assuntos diversos – cultura, astronomia, operações da Polícia Federal, saneamento básico -, aparecem na sequência, com 19,3%. Economia é a próxima editoria mais demandada, ao responder por 16,1%.

Ranking por editoria	Quantidade
Saúde	11
Geral	6
Política	6
Economia	5
Esportes	1
Justiça	1
Internacional	1
<b>TOTAL</b>	<b>31</b>

## Portal EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** 11 contribuições durante os meses de julho e agosto de 2021, registrando uma diminuição de 38,9% no número de demandas em relação ao mesmo bimestre de 2020, que registrou 18 manifestações.

As solicitações são as mais numerosas, mas foram reduzidas a um terço do registrado no ano passado. Passaram de 16 para cinco registros.

Na sequência entre as demandas mais numerosas, as reclamações triplicaram, passando de um para três registros. Os elogios duplicaram. Ausentes em 2020, as sugestões aparecem apenas com um registro no bimestre julho-agosto/2021.

### Julho e Agosto 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	1
Reclamação	1
Reclamação-tema	0
Solicitação	16
Sugestão	0
<b>Total</b>	<b>18</b>



### Julho e Agosto 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	2
Reclamação	3
Reclamação-tema	0
Solicitação	5
Sugestão	1
<b>Total</b>	<b>11</b>



## Solicitação

Mais frequentes entre os tipos de demanda de todos os veículos, as solicitações respondem por 45,4% do total de mensagens. São pedidos de exclusão de cadastro no site Questões Enem e de informações sobre conteúdos relacionados à Operação Condor.

### Processo nº 00112.002648/2021-96

“Não encontro no site nem em lugar nenhum, como eu sintonizo o canal TV Brasil 2.”

### Processo nº 00112.002262/2021-84

“Gostaria de saber o que aconteceu com a página [memoria.ebc.com.br/operacaocondor](http://memoria.ebc.com.br/operacaocondor), que deveria conter entrevistas na íntegra e documentos relacionados.”

**Resposta**

“Sobre sua solicitação, a Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informa que, devido a alguns processos de migração da plataforma Portal EBC, pode ter ocorrido a geração de um novo URL para a página da tag Operação Condor. Este é o endereço atualizado que remete aos conteúdos solicitados [memoria.ebc.com.br/operacao-condor](http://memoria.ebc.com.br/operacao-condor).”

**Processo nº 00112.002658/2021-21**

“Gostaria de excluir meu cadastro do sistema Questões Enem.”

**Processo nº 00112.002730/2021-11**

“Por que parou a transmissão no site da Paralimpíada?”

## Reclamação

As três reclamações recebidas no período respondem por 27,3% das demandas direcionadas ao **Portal EBC**. Problemas com o site Questões Enem e com conteúdos da Operação Condor também estão entre as queixas recebidas.

**Processo nº 00112.002690/2021-15**

“No site Questões Enem, estou tendo um problema com a atualização das estatísticas da área de língua estrangeira. Todas as outras áreas que eu faço questões estão atualizando as estatísticas, mas essa área de língua estrangeira travou depois que cheguei em 98 questões respondidas. Eu continuo respondendo e mesmo assim não avança disso.”

**Processo nº 00112.002622/2021-48**

“Estou fazendo um trabalho acadêmico. Durante minha pesquisa, percebi que diversos documentos indexados ao site da EBC não estão mais lá. Tive problemas para encontrá-los. Inclusive, já comuniquei a própria sessão referente à operação condor. Segue neste a lista de endereços que encontrei sem os documentos.”

**Processo nº 00112.002487/2021-31**

“Sou usuário do Questões do Enem, da EBC, e gostaria de informar que na prova ‘Ano: 2011 / Ciências da natureza e suas tecnologias’ há inúmeras questões com o gabarito incorreto, de acordo com o próprio gabarito do INEP. Peço alteração do gabarito para melhorar a experiência na plataforma.”

**Resposta**

“Sobre sua mensagem, a Gerência de Jornalismo Web informa que os erros indicados pelo leitor na prova Ciências da Natureza e suas Tecnologias do Enem de 2011 já foram repassados para a equipe técnica responsável pela verificação e correção dos dados do site Questões Enem.”

## Elogio

As duas mensagens positivas recepcionadas no período em análise são responsáveis por 18,2% dos processos. São elogios ao fácil acesso ao site.

**Processo nº 00112.002866/2021-21**

“Site fácil de acessar, bem explicativo.”

**Processo nº 00112.002256/2021-27**

“Muito boa iniciativa! Adorei o site e acesso muito simples.”

## Sugestão

Com apenas um processo, as sugestões respondem por 9,1% do total. O leitor pediu para que o nascimento da cantora Clara Nunes fosse mencionado numa matéria veiculada no **Portal EBC**. Como resposta, ele recebeu o link de um conteúdo de 2021 atualizado com a informação pedida.

### Processo nº 00112.002409/2021-36

*“Fatos históricos e datas comemorativas de agosto de 2020. Nessa matéria de bom conteúdo, seria importante acrescentar a data de nascimento da cantora Clara Nunes em 12 de agosto.”*

### Resposta

*“Sobre sua solicitação, a Gerência de Jornalismo Web informa que a tabela de agosto de 2021 foi atualizada com sua sugestão, conforme o link [agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-07/hoje-e-dia-fatos-e-datas-comemorativas-de-agosto-de-2021](http://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-07/hoje-e-dia-fatos-e-datas-comemorativas-de-agosto-de-2021).”*

## Mapeamento das Contribuições

Respondendo por 36,4% dos processos, Questões Enem foi o assunto mais frequente entre as demandas recepcionadas no período analisado. Qualidade do conteúdo/serviço aparece na sequência, com 27,3%. Em terceiro, Disponibilização de conteúdo é responsável por 18,2%. Os temas Oferta de conteúdo/serviço e Edição completam a lista, com 9% ambos.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Questões ENEM	4
Qualidade do conteúdo/serviço	3
Disponibilização de conteúdo	2
Oferta de conteúdo/serviço	1
Edição	1
<b>Total</b>	<b>11</b>



# ▶ Contribuições do cidadão

## Rádios EBC

Durante os meses de julho e agosto de 2021, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 159 contribuições – aumento de 40,7% em relação ao mesmo bimestre do ano anterior, quando foram recepcionadas 113 manifestações.

Predominantes entre os tipos de demanda, as solicitações saltaram de 61 para 93, registrando crescimento de 34,4% no período analisado.

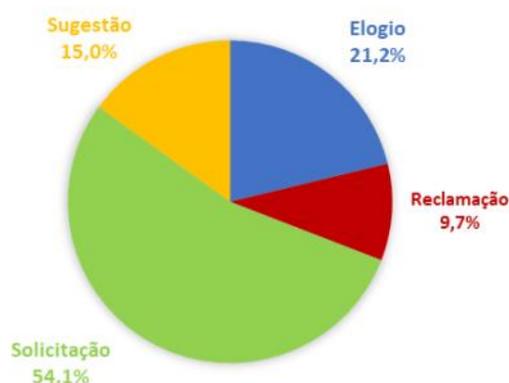
Na sequência, aparecem as reclamações, que cresceram 8,5 pontos percentuais no comparativo dos bimestres, passando de 9,7% para 18,2% do total das mensagens recebidas. Os elogios tiveram um registro a menos. Eram 24 e, agora, são 23.

Com redução de 21,4%, as sugestões respondem, em 2021, por uma fatia menor no conjunto das mensagens. Representavam 15% do total no ano passado e, agora, não chegam a 9%.

Assim como no mesmo período do ano passado, no bimestre julho-agosto de 2021, a **Ouvidoria** não recebeu nenhuma manifestação do tipo reclamação-tema: mensagens que se referem apenas ao assunto tratado nas matérias, sem guardar relação com a qualidade dos conteúdos ofertados pelos **Veículos EBC**.

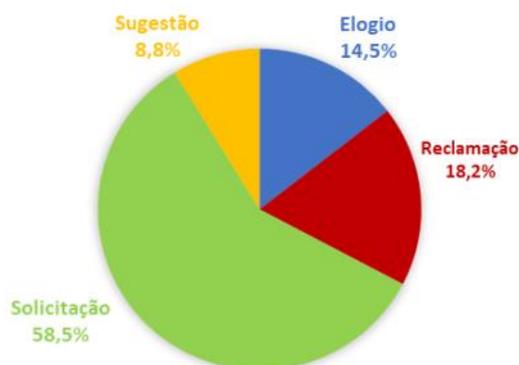
### Julho e Agosto 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	24
Reclamação	11
Reclamação-tema	0
Solicitação	61
Sugestão	17
<b>Total</b>	<b>113</b>



### Julho e Agosto 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	23
Reclamação	29
Reclamação-tema	0
Solicitação	93
Sugestão	14
<b>Total</b>	<b>159</b>



## Ranking das emissoras

No *ranking* da quantidade de demandas do público no bimestre analisado, a **Rádio Nacional da Amazônia** é a campeã. Foram 41 manifestações, que equivalem a 25,9% do total de contribuições. Todas as mensagens – à exceção de uma em que o ouvinte se queixou da qualidade do sinal de transmissão – foram solicitações de radioamadores para recebimento de cartão QSL, como comprovação da captura do sinal. Assim, neste bimestre, a emissora da Amazônia ultrapassou a **MEC FM**, que no mesmo período de 2020 liderava a lista com 27,4% das mensagens recebidas.

A segunda emissora mais lembrada pelos ouvintes no bimestre analisado foi a **Nacional FM do Rio de Janeiro**, que começou a operar em maio, depois da ampliação da faixa de transmissão. Com 22% das mensagens direcionadas às **Rádios EBC**, a **Nacional FM do Rio** recebeu 35 demandas. Foram 17 reclamações e 18 solicitações. Todas essas 35 mensagens trazem queixas de ouvintes a respeito da não veiculação do programa *Musishow*, no dia 14 de agosto.

O terceiro lugar em quantidade de mensagens é ocupado pela **MEC AM do Rio de Janeiro**, com 10,7% das manifestações. A emissora perdeu uma posição no *ranking* em relação a 2020. Ao todo, recebeu 17 demandas.

Apesar de a interação com o público ter diminuído em volume de mensagens, a **MEC AM do Rio** é a campeã em elogios do público no bimestre analisado por este relatório. Quase metade (47%) das mensagens recebidas foi positiva, o que faz da emissora a mais apreciada pelos ouvintes que se dirigiram à **Ouvidoria** em julho/agosto de 2021. As solicitações representam 41,2% das demandas recebidas no período, seguidas pelas sugestões e reclamações, com 5,8% cada.

A quarta colocação na procura pelas rádios é ocupada pela **Nacional AM de Brasília**, que recebeu 9,4% das manifestações do público e subiu duas posições em relação a 2020. Das 13 mensagens direcionadas a ela, 40% são solicitações; 26,6%, sugestões; 20%, elogios e 13,3%, reclamações.

Na sequência do *ranking* da quantidade de demandas recebidas no bimestre, em quinto lugar, está a **Nacional FM de Brasília**, que respondeu por 8,8% das mensagens e caiu duas posições em relação a 2020. Metade das mensagens (7) é composta por solicitações; 35,7% são elogios e 7,1%, reclamações e sugestões.

Campeã em demandas direcionadas à **Ouvidoria** em 2020, a **MEC FM** aparece agora na sexta colocação, reunindo 8,2% das mensagens. Das 13 manifestações, 38,5% são elogios e solicitações. As sugestões respondem por 15,4%, e as reclamações, por 7,7%.

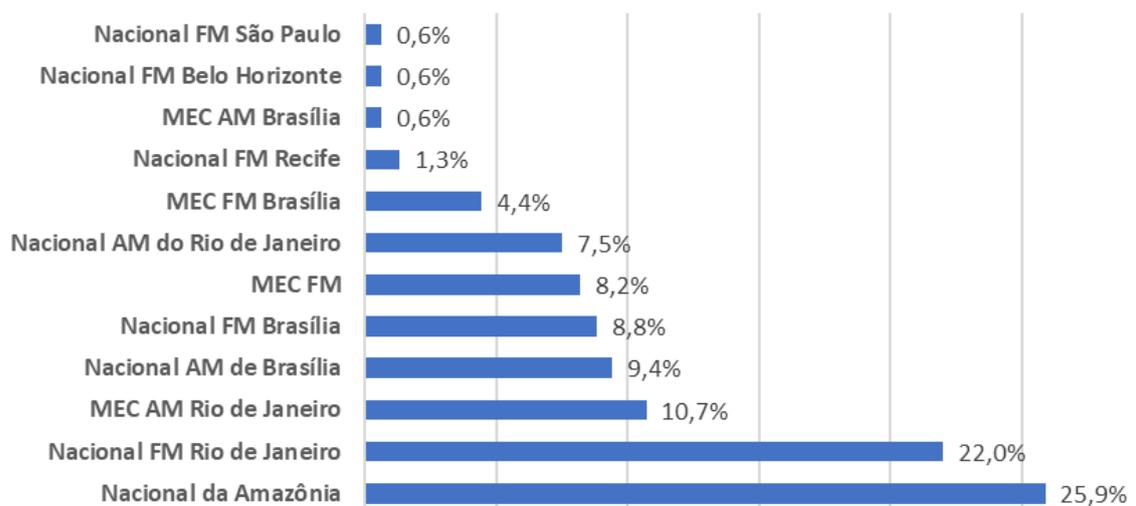
Com três posições a menos na comparação com 2020, a **Nacional AM do Rio de Janeiro** aparece em sétimo lugar na lista, sendo responsável por 7,5% das mensagens. Solicitações e sugestões empatam em quantidade, ocupando uma fatia correspondente a 33,3% do conjunto de demandas. As reclamações vêm na sequência, com 25%. Um único elogio foi registrado no bimestre em análise, o que equivale a 8,3% das mensagens direcionadas à emissora.

No ar desde maio, a **MEC FM de Brasília** é a oitava emissora mais demandada, reunindo 4,4% das mensagens. Com 42,8%, as solicitações são as mais numerosas entre as sete mensagens recebidas. As reclamações aparecem em seguida, com 28,6%. Elogios e sugestões são os menos recorrentes: 14,3%.

Nas últimas posições do *ranking* de quantidade de manifestações, aparecem a **Nacional FM Recife**, com 1,3% das mensagens (duas solicitações), a **MEC AM Brasília**, a **Nacional FM Belo Horizonte** e a **Nacional FM São Paulo**. Para estas três últimas, a **Ouvidoria** registrou apenas uma mensagem direcionada a cada emissora. Assim como no ano passado, a **Nacional do Alto Solimões** não foi alvo de nenhuma demanda neste bimestre.

Julho-Agosto 2021						
EBC	Elogio	Reclamação	Reclamação -tema	Solicitação	Sugestão	Total
Nacional da Amazônia	0	1	0	40	0	41
Nacional FM do RJ	0	17	0	18	0	35
MEC AM Rio de Janeiro	8	1	0	7	1	17
Nacional AM de Brasília	3	2	0	6	4	15
Nacional FM Brasília	5	1	0	7	1	14
MEC FM	5	1	0	5	2	13
Nacional AM do RJ	1	3	0	4	4	12
MEC FM Brasília	1	2	0	3	1	7
Nacional FM Recife	0	0	0	2	0	2
MEC AM Brasília	0	0	0	1	0	1
Nacional FM de BH	0	1	0	0	0	1
Nacional FM São Paulo	0	0	0	0	1	1
Nacional do Alto Solimões	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>29</b>	<b>0</b>	<b>93</b>	<b>14</b>	<b>159</b>

### Percentagem de Manifestações por Emissora de Rádio



A **Radioagência Nacional** recebeu quatro contribuições dos ouvintes, sendo duas solicitações e duas reclamações. No comparativo com o mesmo período do ano anterior, quando a **Ouvidoria** realizou seis atendimentos, o número de demandas caiu 50%.

## Solicitação

As solicitações são o tipo de manifestação mais numeroso no conjunto de demandas dirigidas às **Rádios EBC**. Com crescimento de 34,4% no período analisado, essas mensagens saltaram de 61 para 93.

A **Rádio Nacional da Amazônia** foi a que mais registrou solicitações no período analisado. Os 40 pedidos de cartões QSL, feitos por radioamadores que sintonizaram a emissora em diversas partes do mundo, correspondem a 43% do total de solicitações destinadas a todas as **Rádios EBC** no bimestre de 2021. Colômbia, Estados Unidos, Marrocos, Índia, Espanha, Alemanha, Itália, Cuba, Ucrânia, Argentina e Nova Zelândia são alguns dos países que recebem o sinal em ondas curtas desta rádio brasileira.

**Processo nº 00112.002289/2021-77**

*“Na cidade de Caserta (180 km de Roma/Itália), captei a Rádio Nacional da Amazônia em Ondas Curtas de 11780 kHz em 17 Abril 2021, das 22h38 às 22h43 UTC (SINPO 24322). Ficaria honrado com uma resposta sua confirmando minha escuta com um cartão QSL.”*

**Processo nº 00112.002206/2021-40**

*“Venho através deste e-mail informar um relato de recepção dos testes da Nacional da Amazônia digital (DRM) em OC na Nova Zelândia.”*

**Processo nº 00112.002277/2021-42**

*“Respected Sir/Madam, I am a Listener of SHORTWAVE Radios. I request you to send me the Latest Frequency Guide. I am a School student and I like to read literature/books on your Country’s History, Culture etc. I request you to send me to my postal address, please. Thanks a lot. Regards, R. My Address: INDIA.”*

**Resposta**

*“Em virtude da pandemia de Covid-19, o envio do cartão QSL no formato físico está suspenso temporariamente. Como forma de agradecimento, a Coordenação de Programação da Rádio Nacional encaminha-lhe uma versão em formato digital do cartão QSL.”*

A **Nacional FM do Rio de Janeiro** responde por um quinto do total das solicitações. São pedidos de providência a respeito da não veiculação do programa Musishow no dia 14 de agosto. Atrasos e não veiculação do programa são problemas recorrentes e, sempre que ocorrem, resultam em avalanche de demandas do público, que tem apreço pela atração.

**Processo nº 00112.002575/2021-32**

*“Eu sou ouvinte do Musishow todas as noites de segunda a sábado. Gostaria de saber por que hoje não está sendo apresentado o programa, mesmo tendo jogo. Já estamos acostumados com o Musishow. Por favor, coloquem o Musishow no ar. Sou fã e ouvinte do Cirilo Reis há mais de 20 anos. Por favor, não tire o nosso vício do ar dia nenhum.”*

**Processo nº 00112.002581/2021-90**

*“Sou ouvinte assídua do programa Musishow e hoje, dia 14 de agosto, não entrou no ar. Gostaria de saber o porquê.”*

**Processo nº 00112.002560/2021-74**

*“Hoje, o Musishow não entrou no ar. Isso não pode ocorrer com esse programa Histórico!”*

**Processo nº 00112.002525/2021-55**

*“Porque o programa líder de audiência há muitos anos não entrou no ar hoje?”*

**Processo nº 00112.002534/2021-46**

*“O que aconteceu que o Musishow não entrou no ar? Esse horário é do Musishow. Já estamos esperando há um tempo!”*

**Resposta**

*“Sobre sua mensagem, a Coordenação de Operações de Rádio – RJ pede desculpas pelo transtorno e explica que, infelizmente, houve uma falha mecânica no sistema de informática usado para veicular os conteúdos gravados. O programa passou por manutenção, o problema foi resolvido e não voltará a se repetir.”*

Com 7,5% das solicitações, a rádio **MEC AM do Rio** recebeu sete mensagens. Desse total, três mensagens referiram-se ao Festival de Música da MEC.

#### Processo nº 00112.002471/2021-28

*“Não estou conseguindo votar no Festival de Música da Rádio MEC – MPB. Só ouço a música, não aparece o código.”*

#### Resposta

*“Sobre sua solicitação, a Coordenação do Festival da Rádio MEC 2021 informa que a votação no site do Festival está evoluindo normalmente, sem apresentar qualquer instabilidade. Sugerimos que atualize a página e/ou troque de navegador e/ou de dispositivo para tentar resolver a questão. É importante observar, conforme Regulamento do Festival, que o sistema limita um voto por IP (Internet Protocol). Se a pessoa já votou uma vez, ela só conseguirá votar novamente se mudar a rede de internet dela, ou seja, só é computado um voto por IP através de dados móveis e de Wi-Fi. Se várias pessoas utilizam o mesmo Wi-Fi, por exemplo, e uma já votou, o IP daquela rede já foi usado para votar. Após o registro do voto, a página desabilita o botão de votação e o votante segue podendo somente ouvir as músicas concorrentes até que consiga acesso ao site com uma nova conexão, via um IP ainda não registrado no nosso sistema. Qualquer nova dúvida, pedimos gentilmente que estabeleça contato com a equipe do Festival por meio do e-mail festivalradio-mec@ebc.com.br*

#### Processo nº 00112.002226/2021-11

*“Voto na música ‘Diga para Lulu’.”*

#### Resposta

*“Sobre sua solicitação, a produção do Festival de Música informa que a votação on-line, pelas categorias, está aberta no site <https://radios.ebc.com.br/festival-de-musica-radio-mec/2021/07/votacao-semifinal-festival-radio-mec-2021>. Você pode compartilhar em suas redes sociais e fazer campanha para a sua música preferida! O resultado com os três finalistas, que concorrerão ao prêmio de Melhor Música Voto Popular em cada categoria, será divulgado no dia 25 de agosto, no site da emissora - [radiomec.ebc.com.br](http://radiomec.ebc.com.br). Qualquer dúvida sobre o Festival de Música Rádio MEC, você pode entrar em contato por meio do e-mail festivalradiomec@ebc.com.br para que a equipe possa auxiliá-la.”*

#### Processo nº 00112.002198/2021-31

*“Seria possível enviar a lista das composições tocadas no programa ‘Clássicos do Ouvinte’ na MEC FM, no dia de hoje (17/07/2021)? Infelizmente, perdi o nome de uma obra que bastante chamou minha atenção.”*

#### Resposta

*“Sobre sua demanda, a Gerência da emissora agradece a sintonia e disponibiliza, em anexo, a lista das composições tocadas no programa “Clássicos do Ouvinte” do dia 17/07/2021.”*

Há ainda solicitações para a **Nacional AM de Brasília** sobre a formação de rede para a transmissão dos pronunciamentos oficiais do governo.

#### Processo nº 00112.002367/2021-33

*“A Rádio 99FM Unitins, de Palmas (TO), não está recebendo os comunicados de formação de rede para transmissão de pronunciamentos oficiais e gostaria de voltar a receber.”*

#### Resposta

*“Sobre sua solicitação, a Equipe Rede Nacional de Rádio informa que para receber todas as Convocações de Rede Obrigatória do Governo Federal, basta cadastrar ou atualizar o e-mail de sua emis-*

sora na Rede Nacional de Rádio. Você também pode receber as convocações via WhatsApp. Envie seu e-mail e celular para [redenacionalderadio@ebc.com.br](mailto:redenacionalderadio@ebc.com.br) e faremos a inclusão. Por meio deste cadastro, sua emissora de Rádio também receberá nossos destaques diários, com uma variedade de boletins curtos e dinâmicos para baixar gratuitamente, com informações de interesse público e prestação de serviço para manter seus ouvintes sempre bem informados. A sua emissora também pode ser tornar uma parceira e fazer parte da Rede Nacional de Rádio, a maior do país. Visite nosso site: [redenacionalderadio.com.br](http://redenacionalderadio.com.br).”

O Festival de Música da Rádio Nacional também foi alvo de solicitações.

#### Processo nº 00112.002187/2021-51

“Tentei fazer inscrição para o festival de música da Rádio Nacional, porém não recebi nenhum e-mail com o link para inscrição. Como faço?”

#### Resposta

“Sobre sua demanda, a Coordenação de Programação da Rádio Nacional informa que o sistema utilizado para fazer a inscrição no Festival de Música da Rádio Nacional apresentou problema na última sexta-feira, 16/07, mas já se encontra normalizado. Lamenta o transtorno ocorrido e solicita a gentileza de fazer uma nova tentativa.”

#### Processo nº 00112.002195/2021-06

“Moro no Jardim Botânico. Ouço a Nacional. É bem difícil conseguir uma estação de rádio abaixo da estação 100. Colocaram um monte de rádios, que antes operavam acima do 100. Me parecem piratas, coisa assim, bem complicada.”

#### Resposta

“Sobre sua demanda, a Coordenação de Engenharia de Radiodifusão - RJ agradece a sintonia e informa que a Rádio Nacional do Rio de Janeiro pode ser sintonizada no rádio nas estações de Ondas Médias (AM) em 1130Khz ou na faixa de FM em 87,1Mhz. O ouvinte pode ainda escutar a programação da Rádio Nacional e outras estações da EBC pelo site [radios.ebc.com.br](http://radios.ebc.com.br) ou baixar o aplicativo Rádios EBC para escutar as Rádios no celular via internet.”

## Reclamação

A **Nacional FM Rio de Janeiro** é a campeã em reclamações, respondendo por 58,6% das críticas. A não veiculação do programa *Musishow*, no dia 14 de agosto, gerou 17 reclamações.

#### Processo 00112.002513/2021-21

“Esperando começar o *Musishow* e não tem? Favor verificar o que está acontecendo, pois isso mostra falta de compromisso com o ouvinte. Tenho certeza que vocês corrigiram isso.”

#### Processo 00112.002523/2021-66

“*Musishow* fora do ar, uma falta de respeito com o público do programa. Favor evitar que isto aconteça de novo.”

#### Processo 00112.002543/2021-37

Venho através deste expor minha indignação. Cadê o *Musishow* com Cirilo Reis?

#### Resposta

“Sobre sua mensagem, a Coordenação de Operações de Rádio – RJ pede desculpas pelo transtorno e explica que, infelizmente, houve uma falha mecânica no sistema de informática usado para veicu-

lar os conteúdos gravados. O programa passou por manutenção, o problema foi resolvido e não voltará a se repetir.”

São recorrentes queixas de ouvintes por falta de sinal, tanto via rádio quanto aplicativo. As reclamações chegam à **Ouidoria**.

#### Processo 00112.002366/2021-99

*Por telefone, ouvinte que mora em Samambaia Sul, Brasília, reclama que não há mais sinal da Rádio Nacional na região desde sábado, 31/7. Só se ouve chiado. Ela se diz fã número um da emissora e que não perde nenhum programa. Pedes providências para o retorno da transmissão.*

#### Processo 00112.002109/2021-57

*“O app não sai som das rádios. Já reinstalei e nada. Até pelo site, o mesmo defeito.”*

#### Resposta

*“Sobre sua reclamação, a Coordenação de Desenvolvimento Multiplataformas lamenta o inconveniente e informa que o aplicativo Rádios EBC já está operacional. Esclarece que, na última semana de julho, houve a mudança do provedor de conteúdo (CDN), que pode ter ocasionado alguma indisponibilidade nas funcionalidades do aplicativo durante a transição de infraestrutura. Para uma avaliação mais criteriosa, é necessário saber de alguns detalhes, como a marca e modelo do aparelho celular utilizado, data do acesso e a operadora de dados da sua rede de internet, caso o problema ainda persista.”*

Houve também reclamações quanto a instabilidades no sistema de inscrição para o Festival de Música da Nacional.

#### Processo nº 00112.002389/2021-01

*“As inscrições para o festival foram prorrogadas até 06/08/2021 e, no regulamento, não consta limite de horário, portanto deduz-se que vai até as 23h59. No entanto, estou tentando fazer a inscrição no link desde as 22h30 e aparece a mensagem ‘Erro. Lamentamos, mas o questionário está expirado e não mais disponível. For further information please contact Festival de Música Nacional FM 2021: festivalnacionalfm@ebc.com.br’. Enviei mensagem, solicitando esclarecimentos para o e-mail acima.”*

#### Resposta

*“Sobre sua reclamação, a Coordenação do Festival de Música Nacional FM informa que devido a uma falha do servidor, houve um problema técnico no horário de encerramento das inscrições. Neste sentido, o setor pede que entre em contato com o Sr. Carlos Senna, por meio do telefone (61) 9 9617-7136, que irá orientá-lo sobre os procedimentos para realizar a inscrição.”*

Ouvintes da **MEC FM do Rio de Janeiro** recorreram à **Ouidoria** para reclamar de ruído nas transmissões e do comportamento de um locutor.

#### Processo nº 00112.002058/2021-63

*“Está havendo um zumbido grave nas transmissões da Rádio MEC FM do Rio. Esse zumbido não é novo, mas aumentou muito o volume ultimamente e, praticamente, impede de se ouvir músicas mais silenciosas. Vocês precisam resolver esse problema técnico.”*

#### Resposta

*“Sobre sua demanda, a Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informa que tem ciência do problema. Avisa que a Rádio MEC/RJ está prestes a inaugurar um novo equipamento que solucionará a questão do ruído percebido atualmente.”*

**Processo nº 00112.002114/2021-60**

“Sou ouvinte assídua das Rádios MEC FM e AM e, antes de dormir, costumo ouvir o programa Noturno, na AM. Pena que o locutor que o apresenta não se restringe a dizer o nome das músicas como todos os seus colegas, mas sempre marca a sua presença fazendo gracejos, que não têm nada a ver com o programa. Muito desagradável. A colega que o acompanha, ao contrário, tem postura totalmente profissional, como, aliás, todos. Esperando contribuir para o aperfeiçoamento destas grandes emissoras.”

**Resposta**

“Sobre sua demanda, a Gerência da Rádio MEC agradece a sintonia e informa que vai observar e conversar com o locutor, e também buscar o que pode ser melhorado na apresentação do programa Noturno”.

Implantada em maio pela **EBC**, a faixa estendida levou a **Rádio Nacional** a cinco novas capitais e ampliou a transmissão da **MEC** em FM. O problema é que o ouvinte precisa ter um aparelho compatível com a nova frequência, em 87,1 MHz. Essa dificuldade têm gerado reclamações, como já citado no Relatório da Ouvidoria.

**Processo nº 00112.002059/2021-16**

“Sou ouvinte da Rádio MEC FM e fiquei muito feliz em ouvir a propaganda da MEC FM Brasília. No entanto, a frequência divulgada não está dentro da capacidade do rádio e por isso não é possível a sua sintonia. Os rádios iniciam as frequências em 88 MegaHertz.”

**Resposta**

“Sobre sua demanda, a Gerência Executiva de Engenharia informa que a Rádio MEC FM em Brasília está operando na nova faixa estendida FM (87,1 MHz), que inicia em 76.1 MHz e vai até o 107.9 MHz. Somente com novos aparelhos de FM essa questão pode ser solucionada, ou seja, deve ser realizada pelo ouvinte a aquisição de um novo equipamento de rádio que já compreenda essa nova faixa de frequência.”

Acostumados a acompanhar a cobertura esportiva da **Nacional**, ouvintes sempre recorrem à **Ouvidoria** para reportar a ocorrência de falhas nas transmissões.

**Processo nº 00112002917/2021-14**

“A Rádio Nacional está, há alguns dias, em Belo Horizonte, capital de Minas Gerais. Infelizmente, o bairrismo carioca no futebol nos afugenta dela. Nada sabem de Atlético, Cruzeiro e América daqui de Belo Horizonte, além de só transmitirem futebol do Rio em detrimento do futebol de Minas. Ainda hoje, por volta de nove e pouco, escutei o pessoal de futebol da Rádio Nacional falando ‘abobrinhas’ sobre o Atlético Mineiro, mostrando desconhecimento completo a respeito deste Glorioso Clube de Minas e do Brasil. Peço-lhes que informem ao pessoal da Rádio Nacional que ela não é local só do Rio e que estudem ou pelo menos que pesquisem um pouco sobre os assuntos antes de falar das coisas de Minas Gerais e de seu futebol”.

**Resposta**

“Sua mensagem foi encaminhada à Gerência de Esportes da EBC para análise e providências cabíveis. Sobre sua reclamação, a referida Gerência informa que estão previstas transmissões de três jogos do Atlético Mineiro, nos dias 16, 21 e 28 próximos.”

## Elogio

Reunindo 34,8% das mensagens positivas, a **MEC AM do Rio de Janeiro** foi a emissora mais elogiada no bimestre analisado. São mensagens que demonstram o apreço dos ouvintes por alguns programas específicos e pelo conjunto da programação diferenciada veiculada pelas emissoras da marca **MEC**.

### Processo nº 00112.002668/2021-67

*“Série Grandes Cantores (ex. Leni Andrade), Hilton Abi-Rihan foi maravilhosa! Muito obrigado, muito obrigado à EBC, à Rádio MEC!”*

### Processo nº 00112.002284/2021-44

*“Todas as Vozes Vicente Celestino. Fiquei muito feliz em ver que a história de um dos mais famosos cantores foi documentada por uma página oficial, prestigiando e perpetuando a memória artística e cultural do nosso país.”*

### Processo 00112.002338/2021-71

*“Estou gostando muito de ouvir a Rádio MEC. Hoje à noite estou ouvindo o programa Recordar.”*

### Processo 00112.002131/2021-05

*“A Rádio MEC FM trata-se de uma excelente rádio, com ótimo som, excelente programação e excelentes locutores e locutoras e colegas deles de trabalho.”*

### Processo nº 00112.002812/2021-65

*“Programa Rádio Sociedade, assunto: pessoas com deficiência na rede de supermercados. Dylan Araújo, ao final do programa, a entrevistada senhora Laura pediu para falar de um jovem chamado Rubinho. Que linda reportagem!”*

Os ouvintes também recorrem à **Ouvidoria** para elogiar a programação das emissoras **Nacional**.

### Processo 00112.002297/2021-13

*“Quero parabenizar! Obrigada por vocês existirem! É tudo de bom sintonizar essa emissora e apreciar uma boa música!”*

### Processo 00112.002359/2021-97

*Por telefone, ouvinte da Rádio Nacional FM disse estar feliz porque a locutora da tarde sempre informa a hora certa. Parabeniza o responsável pela programação musical, o que assegura ser de primeira qualidade.*

### Processo 00112.002231/2021-23

*“Parabéns! Lindas canções!”*

### Processo nº 00112.002101/2021-91

*“Parabenizar e informar que sinal melhorou enormemente aqui no Ingá, Niterói (RJ). Sou seu ouvinte durante as 24 horas do dia, desde meados do século passado. Só conseguia sintonizar com antena externa. Equipamentos portáteis não recebiam o sinal. Realmente foi uma melhora estu-penda! Obrigado!”*

O Programa *Na Trilha da História* chama a atenção dos ouvintes e é sempre tema de mensagens de apreço que chegam à **Ouvidoria**.

**Processo 00112.002265/2021-18**

*“Parabéns ao doutor Henrique Lins de Barros e ao programa Na Trilha da História. Foi excelente ouvir sobre um de nossos grandiosos heróis!”*

**Sugestão**

Campeãs em sugestões, as rádios **Nacional AM de Brasília** e a **Nacional AM do Rio** reuniram quase 30% desse tipo de demanda no período analisado.

**Processo nº 00112.002300/2021-07 (AM do Rio)**

*“Sou ouvinte assíduo e gostaria de sugerir o retorno na programação, por meio de pequenos tapes/contos/crônicas, dos contos ou histórias ao estilo de novelas do Rádio, como era, por exemplo, ‘Incrível, fantástico, extraordinário’, do Almirante. Fico grato desde já. Um abraço a todos desta excelente Rádio.”*

**Resposta**

*“Sobre sua mensagem, a Coordenação de Programação informa que a programação da emissora passa por uma reestruturação, para diversificar ainda mais o conteúdo oferecido aos ouvintes. A sugestão será encaminhada aos responsáveis pela Produção para avaliação de viabilidade.”*

**Processo nº 00112.002173/2021-38**

*“Fiz uma sugestão para a programação musical da Rádio Nacional AM Brasília, de um compositor e cantor de Curitiba (PR) chamado Plínio Oliveira. Ocasão em que enviei a demo e outros materiais do trabalho do artista. Gostaria de saber se a rádio vai incluir o artista na programação musical.”*

**Resposta**

*“Sobre sua sugestão, a Coordenação de Programação da emissora agradece a sintonia e informa que o material recebido será analisado. Se estiverem dentro dos padrões da Rádio, as músicas serão inseridas na programação.”*

**Processo nº 00112.002213/2021-41**

*“Peçam ao programador visual para tirar a ‘seta de ativação musical’ de cima dos títulos das Músicas concorrentes. Não se tem como ver os títulos das concorrentes. Mesmo assim, parabéns, por essa superinteressante ideia do concurso musical. Sucesso!”*

**Resposta**

*“Sobre sua demanda, a Coordenação de Projetos Multiplataformas informa: ‘Nossos sites são testados em todos os navegadores para computador e para dispositivos móveis. Não conseguimos reproduzir o problema que você relatou. Informe dispositivo (computador ou smartphone) e navegador usados no acesso.’”*

Os ouvintes da **MEC** também recorrem à **Ouvidoria** para contribuir com o aperfeiçoamento do conteúdo do veículo.

**Processo nº 00112.002285/2021-99**

*“Sugiro revisão do artigo **Vicente Celestino: conheça história do cantor na música, no rádio e no cinema**. Do que me recordo, parece que perdeu a mulher e era muito apegado à filha, que morreu jovem, fato que o levou à depressão e à decadência. Essa apresentação, muito resumida, não faz jus ao artista. Normalmente, nos dias atuais, a música ‘O Ébrio’ é usada em tom de zombaria, fato até compreensível, haja vista o desconhecimento do público sobre a vida do artista e, paralelamente,*

te, o desconhecimento histórico do contexto musical da época. Sugiro uma revisão do artigo, para esclarecer esses aspectos históricos. Deixo meus votos de parabéns pela brilhante iniciativa.”

#### **Resposta**

“Sobre sua sugestão, a Gerência da Rádio MEC e a Gerência de Jornalismo Web informam que o texto citado na demanda é apenas um resumo dos quase 24 minutos do programa Todas As Vozes, dedicado ao cantor Vicente Celestino. A produção traz análise da pesquisadora e jornalista da PUC-RJ, Rose Esquenazi, e podem ser acessados no player localizado no canto superior esquerdo da página. As obras ‘O Ébrio’, ‘Porta Aberta’, ‘Minha Geoconda’, além do casamento do artista com a cantora Gilda de Abreu, a luta contra o câncer e a morte em decorrência de um infarto fulminante, foram destacados no programa.”

#### **Processo 00112.002399/2021-39**

“Motivo de felicidade e comemoração é ver a Rádio MEC se instalar na transmissão FM. Entretanto, a faixa 87,1 é altamente problemática para sintonizar. Consegui sintonizar num rádio tradicional de muita capacidade, mas no rádio celular (antena por pino ou fone de ouvido) não existe, começa com o 87,5. Em outro rádio digital começa também com 87,5.”

#### **Resposta**

“Sobre sua demanda, a Coordenação de Engenharia de Radiodifusão de Rádio informa que as emisoras AM passam pelo processo de migração para FM, porém, muitas delas, como a MEC, só conseguiram espaço na banda estendida. Somente com novos aparelhos de FM essa questão pode ser solucionada, ou seja, deve ser realizada pelo ouvinte a aquisição de um equipamento de Rádio que já compreenda essa nova faixa de frequência.”

#### **Processo 00112.002146/2021-65**

“Ao término da execução da música ‘La Campanella’, na versão para piano, a locutora informou que a autoria é de Franz Liszt. Está incorreto. ‘La Campanella’ é um subtítulo do segundo movimento, do concerto Número 2 de Nicolo Paganini, que Liszt fez uma bela adaptação para piano. Portanto, a autoria é de Paganini, e a adaptação para piano, de Liszt. Obrigado.”

#### **Resposta**

“Sobre sua demanda, a Gerência da emissora agradece a sintonia e informa que o crédito da referida música está correto. O compositor italiano Niccolò Paganini é autor do famoso Concerto Para Violino nº 2, com o apelido de ‘La Campanella’. Já o compositor húngaro Franz Liszt é o autor de seis grandes estudos para piano solo, um deles com o nome ‘La Campanella’, e com variações inspiradas no tema do concerto de Paganini, homenagens muito comuns na música clássica.”

## Mapeamento das Contribuições

Respondendo por quase 40% das mensagens, Marketing, negócios e serviços foi o assunto predominante nas demandas atendidas no período analisado. E dentro deste assunto, exatos 88,7% das manifestações foram solicitações, entre as quais estão, por exemplo, os pedidos de cartão QSL para confirmar a escuta da **Rádio Nacional da Amazônia** em vários continentes.

Com exatos 28,9% dos processos, Grade de programação aparece na sequência entre os temas mais citados. Na terceira posição, Conteúdo de entretenimento reúne 20,7% dos processos.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	62
Grade de programação	46
Conteúdo de entretenimento	33
Sinal/sintonização	14
Conteúdo jornalístico	3
Conteúdo esportivo	1
<b>Total</b>	<b>159</b>

Entre os subassuntos mais citados no bimestre em análise, Central do Ouvinte foi o mais frequente, respondendo por 26,4% do total de demandas. Para melhor compreender o primeiro lugar em demandas com este subassunto, basta saber que todos os pedidos de cartão QSL enquadram-se na classificação “Central do Ouvinte”.

Horário de exibição dos programas aparece na sequência, com 17% das manifestações. Qualidade de conteúdo/serviço ocupa o terceiro lugar entre subtemas mais demandados, respondendo por 17% do conjunto de manifestações.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Central do Ouvinte	42
Horário	36
Qualidade do conteúdo/serviço	27
Oferta de conteúdo/serviço	14
Sinal aberto	14
Participação em programa	9
Aplicativos	6
Acervo	3
Retransmissão	3
Portal	2
Disponibilização de conteúdo	2
Expansão de cobertura	1
<b>Total</b>	<b>159</b>



# ▶ Contribuições do cidadão

## TV Brasil

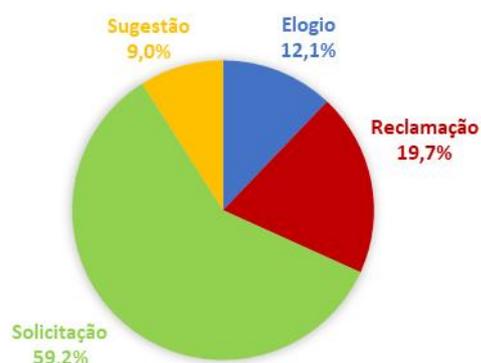
Ao longo dos meses de julho e agosto de 2021, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 396 demandas, resultando em um aumento de 36,6% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 290 manifestações.

Numericamente, todos os indicadores revelam aumento das demandas. Contudo, verificou-se redução de 4,2 pontos percentuais no volume de solicitações, e de 0,3 ponto percentual nos elogios. Este ano houve 32 reclamações a mais do que o registrado no mesmo bimestre de 2020, resultando em aumento de 2,8 pontos percentuais na fatia correspondente às queixas de telespectadores.

Confira os detalhes nas tabelas e gráficos a seguir:

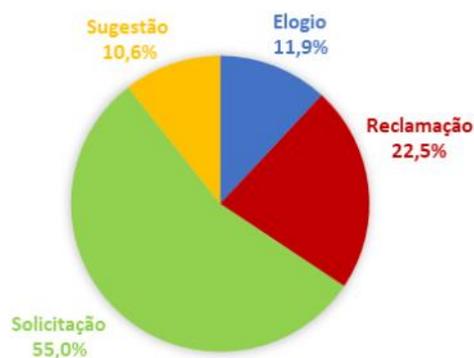
### Julho e Agosto 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	35
Reclamação	57
Reclamação-tema	0
Solicitação	172
Sugestão	26
<b>Total</b>	<b>290</b>



### Julho e Agosto 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	47
Reclamação	89
Reclamação-tema	0
Solicitação	218
Sugestão	42
<b>Total</b>	<b>396</b>



Vale destacar que, do total de 396 manifestações direcionadas à **TV Brasil** nesse período, 104 (26,26%) foram sobre a novela *Os Dez Mandamentos*, conteúdo que suscitou o maior número de interações do público com a emissora. A explicação está na mudança da grade de programação das emissoras integrantes da Rede Nacional de Comunicação Pública de TV (RNCP/TV) em Pernambuco. A TVU (de Recife) e a TV Pernambuco (de Caruaru) passaram a exibir outros conteúdos no horário da novela.

O público protestou contra a exclusão de sua atração favorita em determinados dias da semana. A descontinuidade na veiculação dos capítulos frustrou e revoltou os telespectadores. O resultado veio em forma de reclamações, solicitações e sugestões. A despeito do apreço do público pela novela, que fica claro no envio de mais de uma centena de demandas, só três elogios foram registrados no período analisado.

**Processo nº 00112.002516/2021-64**

“Informo que, desde sábado (14/08/2021), a TV Pernambuco não transmite mais a novela ‘Os Dez Mandamentos’ e não deu nenhuma justificativa – colocou outra programação no lugar. E o pior, continua fazendo PROPAGANDA ENGANOSA da novela, informando que será transmitida às 20h30 diariamente. O que eu posso dizer disso? Isso é uma total falta de respeito com seus telespectadores. Nunca vi antes uma emissora começar uma novela e interromper sem a menor justificativa. Começou a transmitir a novela, então termine - passe do primeiro até o último capítulo. Peço que a emissora reveja sua atitude e volte a transmitir a novela, além de pedir desculpas aos seus telespectadores pelo ocorrido - que também transmita os capítulos não exibidos desde sábado (14/08/2021). Na minha região, estamos profundamente decepcionados com a TV Pernambuco por essa atitude. Caso a emissora não volte a transmitir a novela teremos a certeza de que estamos no canal errado, e certamente excluiríamos da programação de nossas TVs a TV Brasil. Diante do exposto peço a TV Brasil EBC que tome providências.”

**Processo nº 00112.002514/2021-75**

“A TV Universitária aqui em Pernambuco não está retransmitindo a novela Os Dez Mandamentos, às 20h30.”

A despeito do descontentamento do público, é importante lembrar que cada emissora que integra a RNCP/TV é detentora da outorga do canal e responsável pela confecção de sua grade de programação. Dessa maneira, os telespectadores que se queixam à **Ouvidoria** são orientados a registrar a insatisfação diretamente com as emissoras locais.

**Resposta**

“A Gerência de Planejamento e Programação de Rede da EBC enviou a seguinte resposta para a sua mensagem: ‘As emissoras ‘TV Pernambuco’ e ‘TV Universitária de Recife’ integram a Rede Nacional de Comunicação Pública e são afiliadas da TV Brasil, mas possuem autonomia na elaboração da sua grade de programação, podendo decidir quais conteúdos da TV Brasil serão transmitidos. Por serem as detentoras da outorga do canal, ambas respondem diretamente por suas programações. Sugerimos, então, o contato direto com a TVU Recife e/ou com a TV Pernambuco, demonstrando seu descontentamento com a retirada do conteúdo da programação local. Seguem os canais de relacionamento das emissoras com o público: TVU Recife | E-mail: [gestaoorganizacional.ntvru@ufpe.br](mailto:gestaoorganizacional.ntvru@ufpe.br) / [programacao.tvurecife@ufpe.br](mailto:programacao.tvurecife@ufpe.br) | Tel.: (81) 3879.5423 - TV Pernambuco | E-mail: [contato@epc.pe.gov.br](mailto:contato@epc.pe.gov.br) | Tel.: (81) 3183.7300. A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa, ainda, que além do horário das 20h30, a novela Os Dez Mandamentos é reprisada nas madrugadas (0h45). É possível assistir, também, pela TV Brasil Web ([tvbrasil.ebc.com.br/webtv](http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv)) e pelo aplicativo TV Brasil Play. O TV Brasil Play (disponível para iOS e Android) tem os episódios da semana e é possível assistir ao conteúdo na hora desejada. Por questões de licenciamento, os capítulos da novela ficam disponíveis no TV Brasil Play ([play.ebc.com.br/](http://play.ebc.com.br/)) em sistema de catch up. Ou seja, toda vez que um episódio é exibido na TV Brasil, ele fica em exibição no aplicativo por mais 7 dias. Sendo assim, não são todos os capítulos que permanecem disponíveis no aplicativo. Segue o link com os últimos sete episódios exibidos: [play.ebc.com.br/programas/302/os-dez-mandamentos](http://play.ebc.com.br/programas/302/os-dez-mandamentos). Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras: WebTV: [tvbrasil.ebc.com.br/webtv](http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv) | TV Brasil Play: aplicativo gratuito, disponível para smartphones com sistema Android e iOS | Canais por assinatura: NET Claro TV - canal 531 / Oi TV - canal 503 / SKY - canal 23 | Parabólica - Satélite Star One C2 70° W: Frequência de Descida: 3755,5 MHz | Polarização: Horizontal | Symbol Rate: 7.500 Msym/s | FEC: 3/4 | BW: 9 Mhz | Modulação: DVB-S2 / 8PSK | Roll Off: 20% | PIDs: Vídeo: 0101, Áudio: 0102, Áudio Descrição: 0103, Closed Caption: 0105 | Mais informações sobre como sintonizar a TV Brasil estão no link <http://tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar> | Continue acompanhando a TV Brasil’.”

## Elogio

A grade de programação e os conteúdos da **TV Brasil** (esportivo, entretenimento e jornalístico) foram responsáveis por 95,74% dos elogios dos telespectadores. O programa mais elogiado neste bimestre foi o *No Mundo da Bola*, com cinco citações elogiosas.

Elogio	Quantidade
Grade de programação	23
Conteúdo esportivo	11
Conteúdo de entretenimento	6
Conteúdo jornalístico	5
Sinal/sintonização	2
<b>Total</b>	<b>47</b>

### Processo nº 00112.002092/2021-38

*“A programação da EBC é algo fora da curva. Tem cultura e entretenimento da mais alta qualidade. Tem variedade e programas para todos os gostos. Parabéns.”*

### Processo nº 00112.002217/2021-20

*“Sou um admirador da TV Brasil desde minha infância. Sempre achei muito importante e essencial o tipo de conteúdo que a TV Brasil apresenta para a sociedade. Parabéns pela iniciativa.”*

### Processo nº 00112.002320/2021-70

*“Gostaria de falar com convicção que, em minha casa, a TV Brasil é a preferida. Toda a programação está de parabéns! Conteúdo excelente. E o melhor de tudo, não tem comerciais! O comercial que passa é somente a própria programação. Audiência 100% na minha casa! Continuem assim!”*

### Processo nº 00112.002331/2021-50

*“Meu maior agradecimento é pela programação. Simplesmente vocês estão ajudando a qualificar o conteúdo de TV no Brasil. E com o extra: sem propagandas! Aqui na cidade de Niterói/RJ, temos seus canais 2.1, 2.2, 2.3 e 2.4 na TV aberta digital. Sou assíduo, pois os demais canais de TV têm uma programação com um ou outro destaque. Mas, na TV Brasil, além dos filmes, temos documentários, telejornais, TV Escola, Brasil Visto de Cima (o melhor de todos sobre o Brasil), etc. Encontramos uma seleta programação.”*

### Processo nº 00112.002134/2021-31

*“Novo Sem Censura. Programa top. Parabéns pela inovação do programa.”*

### Processo nº 00112.002270/2021-21

*“Programa No Mundo da Bola. Parabéns ao programa! Excelente cobertura esportiva. O Mengão atropelou o Bahiaaaa.”*

## Reclamação

Tal como explicado anteriormente, a mudança no horário de exibição da novela *Os Dez Mandamentos* em Pernambuco fez com que os telespectadores enviassem 29 reclamações à **Ouvidoria da EBC**. No entanto, Sinal/sintonização continuou sendo o tema que reuniu o maior número de queixas: 38, representando 42,70% do total.

Reclamação	Quantidade
Sinal/sintonização	38
Grade de programação	29
Conteúdo de entretenimento	10
Marketing, negócios e serviços	3
Conteúdo esportivo	3
Conteúdo jornalístico	2
Conteúdo infantil	2
Outros conteúdos	2
<b>Total</b>	<b>89</b>

### Processo nº 00112.002578/2021-76

*“Estou com dificuldade de recepção da TV Brasil na minha residência. A imagem não abre e não chega nada de sinal nos meus televisores, tanto pela força do sinal, quanto pelo SNR. Endereço: xxxxx - São Luís - Maranhão.”*

### Resposta

*“Sobre sua demanda, a Coordenação de Transmissão de Radiodifusão - EBC/MA enviou a seguinte resposta: ‘Gostaríamos de agradecer pela audiência e pelo contato. Atualmente nossos transmissores estão trabalhando com máxima potência e não identificamos problemas na entrega do sinal. Notamos que o telespectador está apresentando dificuldades constantes na recepção do nosso sinal. Uma possível solução para este problema pode ser a verificação do cabeamento e o apontamento da antena. Pedimos então que verifique se a antena está corretamente apontada para nosso transmissor (com visibilidade direta para a torre) e realize uma nova sintonia de canais. Morros, edifícios e outros obstáculos podem influenciar negativamente na recepção de TV digital. Um projeto específico de recepção para o local pode ser necessário. Não há variações de potência ou qualidade do sinal em função da hora do dia, permanecendo todas as estações transmissoras operando normalmente com potência nominal 24h por dia. Aproveitamos a oportunidade de contato do telespectador para informar que em virtude da sua dificuldade técnica, efetuamos um teste na sua região para verificar a disponibilidade do sinal. Os resultados, em anexo, mostraram que o sinal está sendo entregue normalmente na localidade. Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras: WebTV: [tvbrasil.ebc.com.br/webtv](http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv) | TV Brasil Play: aplicativo gratuito, disponível para smartphones com sistema Android e iOS | Canais por assinatura: NET Claro TV - canal 531 / Oi TV - canal 503 / SKY - canal 23 | Parabólica - Satélite Star One C2 70° W: Frequência de Descida: 3755,5 MHz | Polarização: Horizontal | Symbol Rate: 7.500 Msym/s | FEC: 3/4 | BW: 9 Mhz | Modulação: DVB-S2 / 8PSK | Roll Off: 20% | PIDs: Vídeo: 0101, Áudio: 0102, Áudio Descrição: 0103, Closed Caption: 0105 | Mais informações sobre como sintonizar a TV Brasil estão no link [tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar](http://tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar) | Continue acompanhando a TV Brasil’.”*

**Processo nº 00112.002429/2021-15**

Por telefone, telespectador do Rio de Janeiro reclama do sinal da TV Brasil. Segundo ele, a imagem está ruim e sai do ar com frequência, às vezes demorando horas para voltar. Disse que o problema acontece também na vizinhança. Pedra de Guaratiba, Rio de Janeiro - RJ. CEP XXX.

**Resposta**

“Sobre sua demanda, a Gerência de Engenharia de Rádio e TV - EBC/RJ enviou a seguinte resposta: ‘No momento, a retransmissora da TV Brasil está operando normalmente. Desta forma, é possível que o problema tenha sido pontual. Inicialmente, devem ser verificados o sistema de antena externa e os cabos e conectores de interligação. Estando isto em bom estado, favor realizar uma nova sintonia de canais. Caso o problema continue, solicitamos que nos informe a maneira de recepção (antena interna ou externa), o número deste Processo (nº 00112.002429/2021-15) e o CEP do endereço para que possa ser realizada uma avaliação do sinal no local. Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras ... (Foram informadas ao demandante todas as opções de acesso aos conteúdos da TV Brasil nas várias plataformas, tal como descrito em mensagem anterior) ... Continue acompanhando a TV Brasil.’”

**Processo nº 00112.002445/2021-08**

Telespectador, por telefone, reclama da falta de áudio na programação da TV Brasil, há pelo menos três dias. Diz que a imagem está perfeita, mas que o áudio sumiu. Pergunta o que está ocorrendo em sua região: Bela Vista 1, zona rural entre São Gabriel (GO) e Planaltina de Goiás.

**Resposta**

“A EBC reforça a importância do feedback do usuário para o aprimoramento de nossos serviços. A Gerência de Projetos e Desenvolvimento de Engenharia informa que, recentemente, a EBC inseriu um terceiro canal de áudio na programação da TV Brasil. Por conta disso, sugerimos a realização de uma nova sintonia no aparelho receptor. Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras ... (Foram informadas ao demandante todas as opções de acesso aos conteúdos da TV Brasil nas várias plataformas, tal como descrito em mensagem anterior) ... Continue acompanhando a TV Brasil.”

**Processo nº 00112.002650/2021-65**

“Quero reclamar que estão se perdendo nos horários das programações. Gosto de assistir à novela Os Dez Mandamentos. E hoje estão tomando o horário.”

**Processo nº 00112.002608/2021-44**

“Por que Os Dez Mandamentos parou de ser exibida em Pernambuco?”

**Processo nº 00112.002589/2021-56**

“Como vocês fazem isso com os telespectadores da novela em Pernambuco? Vocês anunciam e não passam a novela. Isso é um desrespeito com os telespectadores aqui em Recife e Olinda.”

**Resposta**

“A Gerência de Planejamento e Programação de Rede da EBC enviou a seguinte resposta para a sua mensagem: ‘As emissoras ‘TV Pernambuco’ e ‘TV Universitária de Recife’ integram a Rede Nacional de Comunicação Pública e são afiliadas da TV Brasil, mas possuem autonomia na elaboração da sua grade de programação, podendo decidir quais conteúdos da TV Brasil serão transmitidos. Por serem as detentoras da outorga do canal, ambas respondem diretamente por suas programações. Sugerimos, então, o contato direto com a TVU Recife e/ou com a TV Pernambuco, demonstrando seu descontentamento com a retirada do conteúdo da programação local. Seguem os canais de relacionamento das emissoras com o público: TVU Recife | E-mail: gestaoorganizacio-

nal.ntvru@ufpe.br / programacao.tvurecife@ufpe.br | Tel.: (81) 3879.5423 - TV Pernambuco | E-mail: contato@epc.pe.gov.br | Tel.: (81) 3183.7300. A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa, ainda, que além do horário das 20h30, a novela *Os Dez Mandamentos* é reprisada nas madrugadas (0h45). É possível assistir, também, pela TV Brasil Web ([tvbrasil.ebc.com.br/webtv](http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv)) e pelo aplicativo TV Brasil Play. O TV Brasil Play (disponível para iOS e Android) tem os episódios da semana e é possível assistir ao conteúdo na hora desejada. Por questões de licenciamento, os capítulos da novela ficam disponíveis no TV Brasil Play ([play.ebc.com.br/](http://play.ebc.com.br/)) em sistema de catch up. Ou seja, toda vez que um episódio é exibido na TV Brasil, ele fica em exibição no aplicativo por mais 7 dias. Sendo assim, não são todos os capítulos que permanecem disponíveis no aplicativo. Segue o link com os últimos sete episódios exibidos: <https://play.ebc.com.br/programas/302/os-dez-mandamentos>. Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras ... (Foram informadas ao demandante todas as opções de acesso aos conteúdos da TV Brasil nas várias plataformas, tal como descrito em mensagem anterior) ... Continue acompanhando a TV Brasil'."

## Solicitação

Entre as solicitações recebidas, 68 demandas (31,19%) pediram o retorno da novela *Os Dez Mandamentos* à grade de programação das emissoras afiliadas em Pernambuco. O público também cobrou a disponibilização do sinal da **TV Brasil**. Apesar do tom queixoso, essas mensagens, que representam 23,85% do total de solicitações, comprovam o apreço do telespectador pelos conteúdos ofertados pela emissora.

Solicitação	Quantidade
Grade de programação	62
Conteúdo de entretenimento	60
Sinal/sintonização	52
Marketing, negócios e serviços	21
Conteúdo jornalístico	10
Conteúdo esportivo	8
Conteúdo infantil	4
Administrativo	1
<b>Total</b>	<b>218</b>

### Processo nº 00112.002493/2021-98

*“Assunto: Expansão da TV Brasil. Moro em Imperatriz - Maranhão. Vi uma notícia que dizia que a TV Brasil chegará a 97 cidades do Nordeste. Gostaria de saber se a cidade de Imperatriz está no cronograma de implantação. Se estiver, qual a previsão.”*

### Resposta

*“A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que a EBC está em constante processo de expansão de sua cobertura e busca levar a programação da TV Brasil para todas as localidades do país, seja por meio de cobertura própria ou por meio de emissoras afiliadas à Rede Nacional de Comunicação Pública. Contudo, no momento, não há previsão de instalação de equipamentos digitais em Imperatriz (MA). O projeto ‘Digitaliza Brasil’ busca atender municípios com até*

50 mil habitantes e Imperatriz não se enquadra neste critério. Na etapa inicial do projeto, a expectativa é implantar o sinal digital em 97 municípios do Ceará, Piauí e Rio Grande do Norte. Lembremos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras ... (Foram informadas ao demandante todas as opções de acesso aos conteúdos da TV Brasil nas várias plataformas, tal como descrito em mensagem anterior) ... Continue acompanhando a TV Brasil.”

#### **Processo nº 00112.002514/2021-75**

“A TV Universitária, aqui em Pernambuco, não está retransmitindo a novela Os Dez mandamentos, às 20:30.”

#### **Processo nº 00112.002584/2021-23**

“Recife perde a novela Os Dez Mandamentos. Gostaria de saber por que, durante a apresentação da novela, a programação em alguns dias da semana é substituída pela local. Acho um desrespeito com o telespectador que acompanha os capítulos da novela na ânsia de ver o desfecho no outro dia.”

#### **Resposta**

“A Gerência de Planejamento e Programação de Rede da EBC enviou a seguinte resposta para a sua mensagem: ‘As emissoras ‘TV Pernambuco’ e ‘TV Universitária de Recife’ integram a Rede Nacional de Comunicação Pública e são afiliadas da TV Brasil, mas possuem autonomia na elaboração da sua grade de programação, podendo decidir quais conteúdos da TV Brasil serão transmitidos. Por serem as detentoras da outorga do canal, ambas respondem diretamente por suas programações. Sugerimos, então, o contato direto com a TVU Recife e/ou com a TV Pernambuco, demonstrando seu descontentamento com a retirada do conteúdo da programação local. Seguem os canais de relacionamento das emissoras com o público: TVU Recife | E-mail: [gestaorganizacional.ntvru@ufpe.br](mailto:gestaorganizacional.ntvru@ufpe.br) / [programacao.tvurecife@ufpe.br](mailto:programacao.tvurecife@ufpe.br) | Tel.: (81) 3879.5423 - TV Pernambuco | E-mail: [contato@epc.pe.gov.br](mailto:contato@epc.pe.gov.br) | Tel.: (81) 3183.7300. A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa, ainda, que além do horário das 20h30, a novela Os Dez Mandamentos é reprisada nas madrugadas (0h45). É possível assistir, também, pela TV Brasil Web ([tvbrasil.ebc.com.br/webtv](http://tvbrasil.ebc.com.br/webtv)) e pelo aplicativo TV Brasil Play (disponível para iOS e Android), que tem os episódios da semana e é possível assistir ao conteúdo na hora desejada. Por questões de licenciamento, os capítulos da novela ficam disponíveis no TV Brasil Play ([play.ebc.com.br/](http://play.ebc.com.br/)) em sistema de catch up. Ou seja, toda vez que um episódio é exibido na TV Brasil, ele fica em exibição no aplicativo por mais 7 dias. Sendo assim, não são todos os capítulos que permanecem disponíveis no aplicativo. Segue o link com os últimos sete episódios exibidos: [play.ebc.com.br/programas/302/os-dez-mandamentos](http://play.ebc.com.br/programas/302/os-dez-mandamentos). Lembremos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras ... (Foram informadas ao demandante todas as opções de acesso aos conteúdos da TV Brasil nas várias plataformas, tal como descrito em mensagem anterior) ... Continue acompanhando a TV Brasil.”

## Sugestão

Entre as sugestões recebidas pela **Ouvidoria da EBC**, são frequentes as citações ao programa *Brasil Visto de Cima*, sempre bem cotado no ranking de elogios a conteúdos da grade de programação. O público quer ver sua região retratada na TV. Contudo, a **TV Brasil** apenas retransmite o conteúdo e isso é informado ao cidadão, para que ele possa se dirigir diretamente à produtora e apresentar suas sugestões de tema. O telespectador também pediu a volta do programa *Fique Ligado*, que saiu da grade, ou sua substituição por atrações semelhantes, voltadas para o público jovem.

Sugestão	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	19
Conteúdo jornalístico	7
Grade de programação	7
Conteúdo esportivo	4
Marketing, negócios e serviços	3
Sinal/sintonização	1
Outros conteúdos	1
<b>Total</b>	<b>42</b>

### Processo nº 00112.002428/2021-62

*“O Brasil Visto de Cima poderia falar das cidades mineiras: Sabará, Ouro Preto e Brumadinho.”*

#### Resposta

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

### Processo nº 00112.002535/2021-91

*“Vocês poderiam voltar a transmitir o programa Fique Ligado, ao vivo. Era um bom programa. Eu adoro a TV Brasil, e sinto muita falta desse programa. Era a alegria das minhas tardes.”*

#### Resposta

*“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a sua solicitação será encaminhada ao setor responsável pela produção e programação da TV Brasil para conhecimento e providências que julgarem necessárias.”*

### Processo nº 00112.002484/2021-05

*Telespectador sugere que a TV Brasil ofereça novos programas voltados ao público jovem, com música atual, como pop, rock, de artistas internacionais inclusive, talvez ao final da tarde. Sugere, também, que tenha participação do público por WhatsApp.*

#### Resposta

*“A Diretoria de Conteúdo e Programação da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) informa que a sua sugestão foi encaminhada ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil para conhecimento e providências cabíveis.”*

### Processo nº 00112.002450/2021-11

*“Curta Metragem do RJ. Somos independentes e gostaríamos de mostrar um de nossos trabalhos. Creio que o Universo está vibrando essa energia para me trazer aqui.”*

**Resposta**

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC agradece sua participação e solicita o contato direto com a Gerência de Produção de Conteúdo Audiovisual: (21) 2117.6222 | enio.puello@ebc.com.br.”

## Mapeamento das Contribuições

O mapeamento das contribuições enviadas pelo público da **TV Brasil** mostra que grade de programação (30,56%), conteúdo de entretenimento (25,25%) e sinal/sintonização (23,48%) foram os assuntos responsáveis pelos maiores volumes de demandas e, juntos, representam 80% dos temas tratados nas manifestações. Como já explicado neste Relatório, o ‘sumiço’ da novela *Os Dez Mandamentos* em Pernambuco e as reclamações sobre o sinal da emissora traduzem bem esses números.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Grade de programação	121
Conteúdo de entretenimento	100
Sinal/sintonização	93
Marketing, negócios e serviços	27
Conteúdo jornalístico	24
Conteúdo esportivo	21
Conteúdo infantil	6
Outros conteúdos	3
Administrativo	1
<b>Total</b>	<b>396</b>

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Retransmissora	106
Qualidade do conteúdo/serviço	72
Oferta de conteúdo/serviço	71
Sinal aberto	56
Disponibilização de conteúdo	26
Expansão de cobertura	10
Pauta	8
Reprise	7
Horário	7
Participação em programa	6
Licenciamento	4
Retransmissão	4
Acervo	4
Parcerias	4
Portal	3
Sinal de satélite	2
Sinal por assinatura	2
Recurso de acessibilidade	1
Gestão de pessoas	1
Direitos autorais	1
Tema do conteúdo	1
<b>TOTAL</b>	<b>396</b>

# ▶ Contribuições do cidadão

## TV Brasil Play

Ao longo dos meses de julho e agosto de 2021, o **TV Brasil Play**, serviço oferecido em formato *On Demand*, foi objeto de 81 demandas, resultando em um aumento de 523% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 13 manifestações.

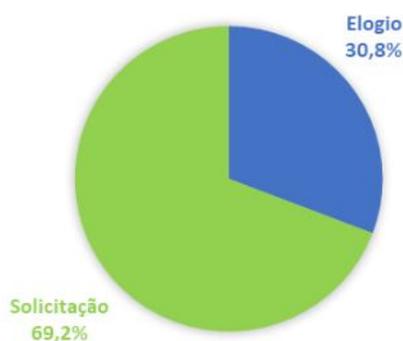
Solicitação foi a categoria que mais cresceu, passando de nove demandas em 2020, para 66 em 2021, aumento de 633,33%.

A despeito dos avanços promovidos nas funcionalidades do **TV Brasil Play**, as recorrentes instabilidades no sistema operacional têm resultado em queixas dos usuários. As repetidas reclamações à **Ouvidoria** mostram, por um lado, a boa vontade do público de insistir no acesso, reinstalando o aplicativo, por exemplo. De outro lado, no entanto, evidenciam as fragilidades funcionais da plataforma, como travamento, lentidão, ausência de áudio e mensagens de erro.

Veja os dados nas tabelas e gráficos a seguir:

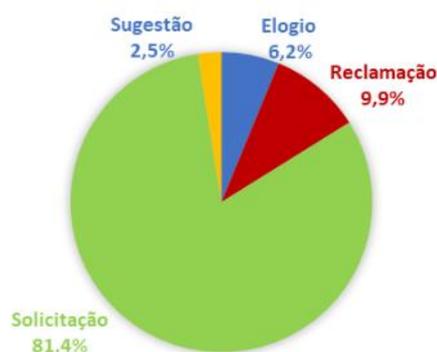
### Julho e Agosto 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	4
Reclamação	0
Solicitação	9
Sugestão	0
<b>Total</b>	<b>13</b>



### Julho e Agosto 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	5
Reclamação	8
Solicitação	66
Sugestão	2
<b>Total</b>	<b>81</b>



## Solicitação

As solicitações, que responderam por 81,4% das manifestações foram, em sua maioria, sobre a novela *Os Dez Mandamentos*. O público quer acessar o conteúdo e, muitas vezes, não consegue.

### Processo nº 00112.002507/2021-73

“Como não posso assistir pela TV, gostaria que atualizassem pelo meu aplicativo os capítulos de *Os Dez Mandamentos*.”

**Resposta**

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais da EBC informa que, por questões de licenciamento, os episódios da novela ‘Os Dez Mandamentos’ ficam disponíveis na plataforma TV Brasil Play em sistema de ‘catch up’ semanal. Ou seja, toda vez que um episódio é exibido na TV Brasil, ele pode ser visto no aplicativo por mais sete dias e depois fica indisponível até a próxima veiculação televisiva. Cerca de 6 episódios ficam disponíveis para o público ao longo de cada semana.”

**Processo nº 00112.002564/2021-52**

“Fui assistir pelo TV Brasil Play ao capítulo de ontem da novela Os Dez Mandamentos e a figura está certa, mas o episódio é do começo. É o 118 que está errado. Amo essa novela e esse mês estou trabalhando a noite e assisto de manhã. Agradeço se corrigirem.”

**Resposta**

“Sobre sua mensagem, a Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais da EBC informa que houve um problema com a publicação do episódio 118, que já está corrigido em [play.ebc.com.br/programas/302/episodios/5039/os-dez-mandamentos](http://play.ebc.com.br/programas/302/episodios/5039/os-dez-mandamentos). Lembrando que, por questões de licenciamento, só é possível acessar os episódios que foram exibidos na TV Brasil nos últimos 7 dias.”

**Processo nº 00112.002551/2021-83**

“Quero assistir ao capítulo 113, mas não quer rodar, abrir. Não é problema de internet.”

**Resposta**

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais da EBC informa que identificou um problema em nossas mídias que impossibilitou que usuários do sistema iOS pudessem assistir ao episódio 113. A incorreção foi mapeada e resolvida.”

## Reclamação

Entre as reclamações recebidas, queixas dos usuários relatando dificuldade em acessar as atrações disponíveis no aplicativo. A resposta da área informou que mudanças no provedor do conteúdo podem ter ocasionado as falhas técnicas. Também há casos em que a EBC não pode atender à reclamação do usuário em razão das limitações contratuais no licenciamento do conteúdo.

**Processo nº 00112.002193/2021-17**

“O aplicativo TV Brasil Play é muito ruim, trava os vídeos, fica sem áudio. Estou desinstalando-o. Sou telespectador da TV Brasil e acompanho a programação da madrugada. Baixei o aplicativo da emissora e fiquei triste.”

**Resposta**

“Sobre sua reclamação, a Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas informa que recentemente houve a migração da plataforma que faz a publicação do conteúdo da TV Brasil Play. Após este procedimento, foram relatados travamentos durante os horários de pico, que ocorre por volta das 22h (horário de Brasília). Estamos trabalhando junto à prestadora de serviço, providenciando alguns ajustes no serviço de distribuição, para que volte a funcionar sem travamentos. Também será lançada uma nova versão do aplicativo TV Brasil Play, que trará mais estabilidade para o serviço. A previsão de publicação da nova versão é 02/08/2021.”

**Processo nº 00112.002432/2021-21**

“O aplicativo TV Brasil Play fica parando e não dá para assistir nada. Desse jeito não tem como avaliar. Tem que melhorar. Gosto muito da TV Brasil, mas o app...”

**Resposta**

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas lamenta o inconveniente. Na última semana do mês de julho, houve uma mudança de nosso provedor de conteúdo (CDN), que pode ter ocasionado - durante essa transição de infraestrutura - alguma indisponibilidade nas funcionalidades plenas do aplicativo. No momento, o aplicativo está operacional com todas as suas funcionalidades. Importante verificar a conexão de dados do seu dispositivo, tanto rede móvel quanto wifi, uma vez que a qualidade da transmissão também pode ser afetada por esse motivo. Uma vez observadas essas condições, caso o problema persista, solicitamos que nos encaminhe mais detalhes do seu ambiente de reprodução do vídeo, como: tipo de conexão (móvel, wifi ou operadora), operadora de telefonia celular, marca e modelo do seu aparelho e qual a sua localidade. Esses dados são importantes para que a gente consiga reproduzir o seu ambiente e aferir os nossos serviços para entregar uma melhor qualidade.”

**Elogio**

Os cinco elogios recebidos no período refletem o apreço do internauta pela qualidade do conteúdo ofertado no aplicativo.

**Processo nº 00112.002542/2021-92**

“Quero agradecer pela bela programação que o app nos fornece.”

**Processo nº 00112.002012/2021-44**

“Parabéns pelo aplicativo da TV Brasil. Realmente um canal família. Que bom seria se todos os pais e mães acostumassem seus filhos a assistir TV desta qualidade. Meus parabéns.”

**Sugestão**

Das duas sugestões recebidas no bimestre analisado por este Relatório, uma pedia a possibilidade de usar o aplicativo sem conexão com a internet, e a outra, um recurso que já está disponível na plataforma **TV Brasil Play**, o emparelhamento do conteúdo em smart TVs.

**Processo nº 00112.002480/2021-19**

“Quero assistir no celular sem internet.”

**Resposta**

“A EBC reforça a importância do feedback do usuário para o aprimoramento de nossas ferramentas digitais e aplicativos móveis. A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que o TV Brasil Play não possui o recurso de ‘baixar’ os conteúdos para assistir de forma ‘offline’, desconectado da internet.”

**Processo nº 00112.002442/2021-66**

“Sugiro que o aplicativo disponibilize o recurso Chromecast para que visualizemos o programa na TV através do app.”

**Resposta**

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas da EBC informa que o aplicativo TV Brasil Play possui a funcionalidade de espelhar a imagem para TVs com Chromecast. Para espelhar, basta que o smartphone e o Chromecast estejam na mesma rede.”

## Mapeamento das Contribuições

Disponibilização do conteúdo respondeu por 54,32% das contribuições recebidas sobre o aplicativo **TV Brasil Play**. Qualidade do conteúdo/serviço, com 38,27%, e oferta de conteúdo/serviço, com 7,41%, completam o mapeamento das manifestações.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Disponibilização de conteúdo	44
Qualidade do conteúdo/serviço	31
Oferta de conteúdo/serviço	6
<b>Total</b>	<b>81</b>



# ▶ Contribuições do cidadão

## Gestão EBC

No decorrer dos meses de julho e agosto de 2021, a **Ouvidoria** recebeu 23 contribuições com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. Em relação ao ano anterior, quando foram registradas 34 manifestações, houve queda de 32,4% no número de demandas.

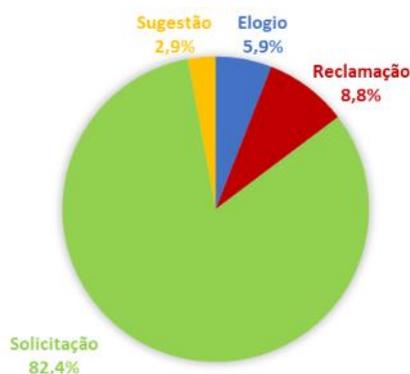
Esta queda deu-se majoritariamente nas solicitações, que sofreram redução de 53,57% no comparativo deste bimestre com o mesmo período de 2020. Ainda assim, este tipo de manifestação continua sendo maioria no conjunto das mensagens recebidas em 2021, representando quase 57% do total.

Neste mesmo período, as sugestões aumentaram em 200% e as reclamações em 67%. Já os elogios se mantiveram com a mesma quantidade, duas manifestações nos dois períodos.

Veja os dados dos períodos.

### Julho e Agosto 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	2
Reclamação	3
Solicitação	28
Sugestão	1
<b>Total</b>	<b>34</b>



### Julho e Agosto 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	2
Reclamação	5
Solicitação	13
Sugestão	3
<b>Total</b>	<b>23</b>



## Elogio

No quarto bimestre de 2021, a quantidade de elogios (2) manteve-se igual à do mesmo período do ano anterior. Chama atenção que, nos dois casos atuais, houve elogio ao atendimento prestado pela **Ouvidoria**.

### Processo nº 00112.002340/2021-41

*“Telespectadora elogia a equipe da Ouvidoria por atendê-la tão bem. Diz que, todas as vezes que ligou, recebeu atendimento humanizado, que foi tratada com dignidade e que são todos muito gentis.”*

**Resposta**

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

**Processo nº 00112.002018/2021-11**

*“Telespectadora de Brasília/DF elogiou bastante a série Os Mosqueteiros. Disse que acompanha sempre e pede que continuem com a transmissão. Elogiou, também, a Ouvidoria da EBC. Segundo ela, a Ouvidoria é ótima, pois os atendentes são muito atenciosos.”*

**Resposta**

*“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que seus elogios foram encaminhados à Diretoria de Conteúdo e Programação e também à chefia e à equipe da Ouvidoria para conhecimento e apreciação. Continue prestigiando nossos veículos de comunicação! Estamos sempre à disposição.”*

## Reclamação

Das cinco reclamações recebidas no período analisado por este relatório, quatro foram atendimentos de **Ouvidoria Interna** e uma referente ao programa *A Voz do Brasil*.

Nos atendimentos de **Ouvidoria interna** foram registradas três queixas de que, apesar de haver regras bem-definidas e divulgadas na empresa sobre medidas de prevenção ao coronavírus, há empregados que não utilizam máscara de proteção enquanto estão em seus postos de trabalho. Os demandantes, dois deles anônimos, pedem que a empresa encontre meios de fiscalizar e conscientizar essas pessoas. As demandas registradas com os números 00112.002604/2021-66, 00112.002583/2021-89 e 00112.002426/2021-73 foram encaminhadas à Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas para conhecimento e providências cabíveis e estão em tramitação, dentro do prazo legal.

A quarta reclamação foi sobre a transferência de dirigente sindical no retorno da licença maternidade, conforme registro a seguir.

**Processo nº 00112.002317/2021-56**

*“[...] O Sindicato dos Jornalistas Profissionais do Município do Rio de Janeiro manifesta total repúdio ao que considera uma ação antissindical, pois ataca e fere a liberdade sindical e o direito da jornalista e dirigente sindical [...], que retornou nesta terça-feira, 27 de julho de 2021, de licença maternidade e, de imediato, foi retirada de suas funções de repórter da Rádio Nacional e transferida, sem nenhuma explicação, para a produção da Rádio. [...] O SJPMRJ espera que a direção da EBC volte atrás nesta prática nefasta que, além de atentar contra a trabalhadora e seu Sindicato também atenta explicitamente contra a Comunicação Pública. Aguardamos a reconsideração dessa transferência e a manifestação formal da EBC.”*

**Resposta**

*“Em atenção à demanda em questão, a Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que, conforme Portaria-Presidente nº 355, publicada no dia 12/08/2021, foi efetivada a alteração de lotação da aludida empregada, na modalidade ‘a pedido’, da Coordenação de Programação e Produção - RJ para a Coordenação de Produção Educativa da Rádio MEC. Desta forma, diante do pleito formulado pela empregada, e após análise das áreas envolvidas, houve acatamento do pedido e a consequente alteração de lotação com vigência desde o dia 12/08/2021.”*

A quinta queixa foi apresentada por uma rádio de São Paulo que informou estar recebendo o “áudio de A Voz da Brasil com má qualidade quando ao vivo”, conforme transcrição abaixo.

#### Processo nº 00112.002314/2021-12

“[...] Usamos a EBC como fonte sonora para formar a Rede Nacional de Rádio, das 19h às 20h, com A Voz do Brasil, no link //radios.ebc.com.br aovivo?emissora=radio-nacional-de-brasilia. Informo que estamos recebendo o conteúdo com muita falha no áudio. Está muito fragmentado e isso acontece durante todo o programa. Tentamos solucionar o problema, sintonizando uma outra emissora retransmissora, [...] via satélite, e o defeito no áudio persistiu. Deduzo que o defeito esteja próximo à fonte de geração ou o servidor não está suportando tanta demanda de ouvintes simultâneos. Com este, tenho o intuito de poder resolver esta anomalia da geradora e poder oferecer aos nossos ouvintes de A Voz do Brasil, no mínimo, um áudio de excelente qualidade. Sabemos da morosidade, mas, enquanto providências na rede não são tomadas, solicito à equipe técnica da EBC uma fonte de áudio de qualidade. Pode ser via satélite ou um outro link de internet menos congestionado.”

#### Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação. Sobre sua demanda, a Coordenação de Rádio-satélite recomenda pegar o sinal do Programa ‘A Voz do Brasil’ pelo satélite, via antena parabólica, para uma recepção perfeita, com qualidade de áudio. Seguem os parâmetros para sintonizar: Satélite: Star One C2 - 70°W; Frequência descida: 3748,00 MHz; Polarização: Horizontal; Symbol Rate: 5.000 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). Caso não seja possível, o link de streaming do programa ‘A Voz do Brasil’ ao vivo é o seguinte: <https://redenacionalderadio.com.br/> Após a edição completa, às 20h, o programa também é disponibilizado para download no mesmo site, caso opte pela flexibilização do horário de transmissão.”

## Solicitação

Dentre as 13 solicitações recebidas no bimestre julho-agosto/2021, a maior parte concentrou-se na área de gestão de pessoas. Foram cinco envios de currículos de cidadãos em busca de uma oportunidade de trabalho ou de estágio na EBC. E chamou atenção uma solicitação de doação de leite feita à **Agência Brasil**.

#### Processo nº 00112.002330/2021-13

“Encaminho currículo profissional para conhecimento e avaliação dessa estimada empresa.”

#### Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e o interesse em trabalhar na empresa. Sobre 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 00112.002225/2021-76

“Sou estudante de jornalismo e gostaria de saber como funciona para estagiar na TV Brasil. Existe algum e-mail para o qual eu possa enviar meu currículo?” (São Gonçalo, RJ)

**Resposta**

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação. Sobre sua demanda, a Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que no momento, não existe nenhum processo seletivo em aberto. A seleção de estagiários ocorre periodicamente, de acordo com a necessidade da Empresa. O interessado poderá se cadastrar no portal [renapsi.org.br/](http://renapsi.org.br/) que é o atual agente de integração e acompanhar a abertura de novas seleções. No portal da EBC o cidadão encontra mais informações sobre o programa de estágio da Empresa: [www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/estagios](http://www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/estagios).”

A solicitação de doação de leite feita à Agência Brasil, está transcrita a seguir.

**Processo nº 00112.002144 /2021-76**

“Somos um serviço social beneficente e vimos fazer uma solicitação de apoio à Agência Brasil para doação de leite às crianças atendidas pelo projeto Clube do Leite, na comunidade e adjacências”

**Resposta**

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato. Sobre sua solicitação, a Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que as normas de direito aplicáveis à EBC, como empresa pública, estabelecem a doação como uma modalidade de alienação gratuita onde o doador transfere a propriedade de um bem ao donatário. Só é possível ao doador promover doação de bens próprios, não sendo o caso do bem relacionado no pedido.”

**Sugestão**

As três sugestões recebidas no bimestre atual tiveram relação com oferta de serviços. Veja exemplo a seguir.

**Processo nº 00112.002139/2021-63**

“Sou representante de uma empresa com vasta experiência em projetos de cobertura indoor, outdoor, de melhoria de sinal, de operações com celular em fazendas, usinas, hotéis, túneis, shoppings, escritórios, terminais portuários etc. Gostaria de um contato para agendarmos uma apresentação.”

**Resposta**

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação. Sobre sua demanda, a Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que a EBC, na condição de Empresa Pública, realiza compras e contratações por meio de procedimento licitatório (pregão eletrônico, dispensa e inexigibilidade), em atendimento à Lei nº 13.303/16 e ao Regulamento Interno de Licitações e Contratos da EBC. As contratações se iniciam com o planejamento anual de compras e contratações, evidenciando a necessidade por meio de estudos preliminares para atendimento das demandas por meio de soluções apresentadas pelo mercado. Sendo assim, a Empresa não recebe propostas diretamente do mercado sem existir a necessidade da Empresa no atendimento de determinada demanda. Em suma, a EBC procura o mercado quando identifica uma necessidade de compra e contratação a ser atendida, não arquivando propostas ou portfólio de produtos e serviços oferecidos pelo mercado. A Empresa agradece sua apresentação e indica acompanhar seus processos licitatórios via Portal da Transparência da EBC no link [www.ebc.com.br/lei-de-acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos-o](http://www.ebc.com.br/lei-de-acesso-a-informacao/licitacoes-e-contratos-o).”

## Mapeamento das Contribuições

Nos meses de julho e agosto de 2021, a **Gestão da EBC** foi responsável por 3,1% do total de contribuições feitas pelos usuários dos serviços da empresa. Deste total, 52% foram relacionados à Marketing, negócios e serviços; 26% à Ouvidoria Interna e 22% ao administrativo da empresa.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	12
Ouvidoria Interna	6
Administrativo	5
<b>Total</b>	<b>23</b>

Das demandas relacionadas à **Gestão EBC** neste bimestre, os subassuntos mais recorrentes foram: gestão de pessoas, com 30% das manifestações, seguido de oferta de serviço, com 17% das demandas. Na sequência, vêm gestão administrativa e logística e *A Voz do Brasil*, com participação idêntica no conjunto dos subassuntos de 13%.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Gestão de pessoas	7
Oferta de conteúdo/serviço	4
Gestão administrativa e logística	3
<i>A Voz do Brasil</i>	3
Qualidade do conteúdo/serviço	2
Gestão financeira	2
Patrocínio	1
Publicidade Legal	1
<b>Total</b>	<b>23</b>



