

RELATÓRIO BIMESTRAL DA OUVIDORIA

Setembro-Outubro/2021

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

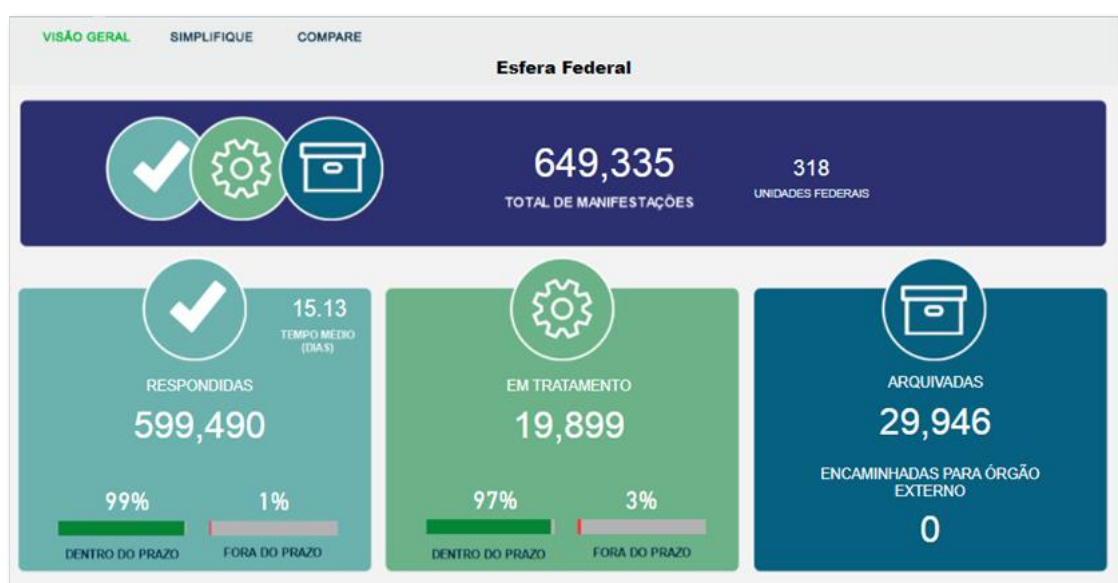
Performance da Ouvidoria	4
Contribuições do cidadão	6
Sistema de Atendimento	6
Plataformas Web	9
Agência Brasil.....	9
Portal EBC.....	18
Rádios EBC	22
TV Brasil	36
TV Brasil Play	45
Gestão EBC	53

► Performance da Ouvidoria

O **Painel Resolveu?** da Controladoria-Geral da União (CGU), que registra o desempenho de todas as ouvidorias da Administração Pública Federal, contabiliza quase 650 mil manifestações de cidadão direcionadas a 318 órgãos e entidades direta ou indiretamente vinculadas ao Executivo Federal de 1º de janeiro a 31 de outubro de 2021. Neste mesmo período, a plataforma registra 3.260 solicitações, elogios, reclamações e sugestões dirigidas à **Empresa Brasil de Comunicação (EBC)**.

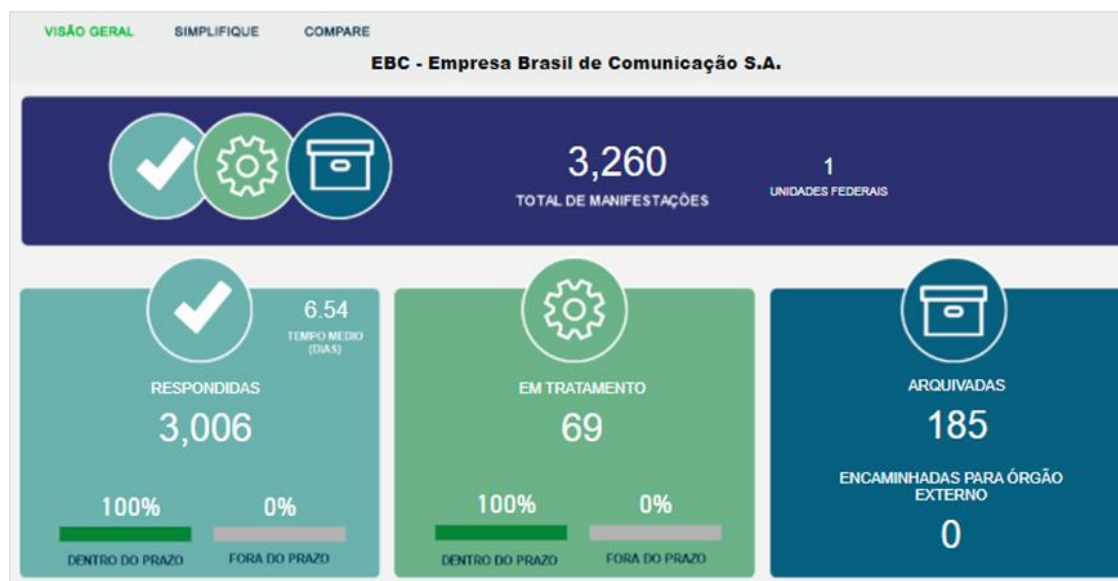


Esfera Federal



Fonte: Painel Resolveu? (CGU)

EBC



Fonte: Painel Resolveu? (CGU)

Todas as demandas do público da **EBC** foram respondidas dentro do prazo legal. Na empresa, o tempo médio atual de resposta é de 6,54 dias, menos da metade dos 15,13 dias consumidos em média pelo conjunto do setor público federal para dar retorno ao cidadão. O prazo curto registrado pela **EBC** ao responder às manifestações demonstra a efetividade da parceria entre a **Ouvidoria** e as diversas áreas da empresa, visando a atender o público com agilidade.

Além do pronto atendimento, a satisfação dos brasileiros que enviam demandas à **EBC** depende da qualidade das respostas, com o envio das informações solicitadas. A resolatividade da **Ouvidoria** também pode ser conferida na plataforma da CGU, que faz a seguinte pergunta aos usuários: “A sua demanda foi resolvida?”

Enquanto no conjunto da Administração Federal pouco mais da metade (53%) responderam que “Não”, na **EBC** este percentual foi de apenas 12%. Exatos 75% do público declaram-se atendidos em suas demandas e outros 13%, parcialmente atendidos. Isto significa que 88% dos consultados atestam sua satisfação com o atendimento prestado pela **Ouvidoria**, em parceria com as diversas áreas da **EBC**.

Esfera Federal



Fonte: Painel Resolveu? (CGU)

EBC



Fonte: Painel Resolveu? (CGU)

PERÍODO DO REGISTRO

Data Inicial	Data Final
1/1/2021	10/31/2021

PERÍODO DO ENCAMINHAMENTO

Data Inicial	Data Final
1/1/2021	10/31/2021

PERÍODO DA RESPOSTA À PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Data Inicial	Data Final
1/1/2014	11/3/2021

TIPO DE MANIFESTAÇÃO

- Select all
- Comunicação
- Elogio
- Reclamação
- Solicitação
- Sugestão

▶ Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento

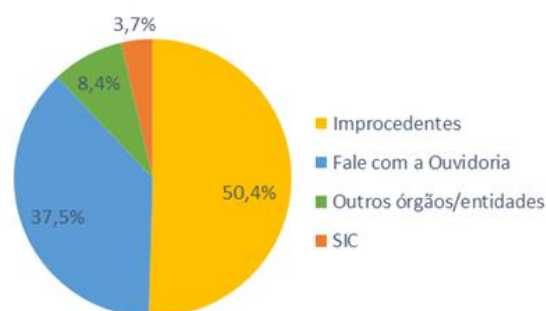
A **Ouvidoria** recebeu 1.371 demandas ao longo dos meses de setembro e outubro de 2021, número que resultou em uma diminuição de 23,9% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram registrados 1.802 atendimentos. Apesar da redução no montante global de demandas, o interesse do público pelos serviços e conteúdos ofertados pela **EBC** e seus veículos na verdade aumentou.

É o que se constata tomando por base apenas a fatia relacionada ao recorte do **Fale com a Ouvidoria**, que reúne exclusivamente as manifestações sobre conteúdos e serviços **EBC**. Neste caso, houve aumento de 7,25% (de 676 para 725) nas demandas de cidadão, no comparativo com o mesmo bimestre de 2020.

Confira o detalhamento em tabelas e gráficos abaixo.

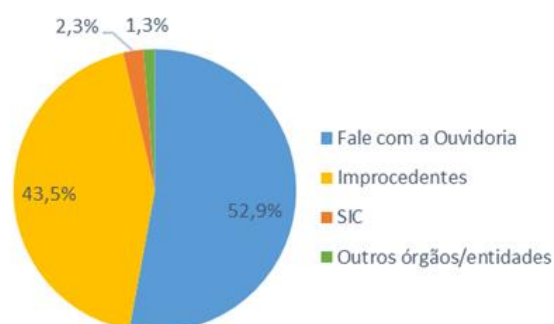
Setembro e Outubro 2020

Atendimento	Quantidade
Improcedentes	909
Fale com a Ouvidoria	676
Outros órgãos/entidades	151
SIC	66
Simplifique!	-
Total	1.802



Setembro e Outubro 2021

Atendimento	Quantidade
Fale com a Ouvidoria	725
Improcedentes	597
SIC	31
Outros órgãos/entidades	18
Simplifique!	-
Total	1.371



Demandas improcedentes

Assim como já observado em relatórios anteriores, a queda substantiva na quantidade de manifestações ao longo deste ano, na comparação com o anterior, vem ocorrendo nas chamadas demandas improcedentes. Foram 909 em setembro e outubro de 2020 e 597 agora, uma redução de exatos 34,32%.

Estas demandas surgem a partir de conteúdos jornalísticos disponibilizados pelos **Veículos EBC** nas várias plataformas, mas dizem respeito a temas ali tratados, sobretudo à pandemia, e não à qualidade das notícias. Durante setembro e outubro de 2021, foram realizados 117 atendimentos improce-

dentes relacionados à covid-19 e em especial aos auxílios governamentais para minorar os efeitos da pandemia. Tal número de atendimentos representa uma diminuição de 77,7% em comparação ao mesmo período do ano anterior, quando foram registradas 524 mensagens do público relativas à covid-19.

Fale com a Ouvidoria

Na análise das manifestações, as solicitações mantêm-se em primeiro lugar no ranking dos tipos de demanda mais frequentes, com uma fatia de dimensões semelhantes ao registrado em 2020, perto dos 60% do total.

Chama a atenção que, a despeito da queda no número de demandas, as reclamações tenham aumentado 66,30%, saltando de 92 em setembro/outubro do ano passado para 153 neste mesmo bimestre de 2021. A fatia das queixas representava 13,6% do conjunto de demandas e, agora, engorrou 7,5 pontos percentuais, alcançando pouco mais de um quinto do total de manifestações (21,1%).

Tipo de manifestação por plataforma/veículo

Veículo	Elogio	Reclamação	Reclamação-tema	Solicitação	Sugestão	Total	%
TV Brasil	66	66	0	184	29	345	47,7%
TV Brasil Play	3	38	0	139	2	182	25,1%
Rádios EBC	29	25	0	51	4	109	15,0%
Agência Brasil	11	12	2	16	15	56	7,7%
Gestão EBC	1	8	0	11	2	22	3,0%
Portal EBC	1	3	0	4	0	8	1,1%
Radioagência Nacional	0	1	0	2	0	3	0,4%
TOTAL	111	153	2	407	52	725	100%

A boa notícia para a **EBC** é que houve aumento de elogios no período analisado, tanto numérica quanto percentualmente. No ano passado, foram 82 mensagens elogiosas recebidas pela **Ouvidoria** ao longo do bimestre e, neste 2021, o total foi de 111, número que representa aumento de 35,36%. Com isto, os elogios subiram uma posição no ranking dos tipos de manifestação, ultrapassando as sugestões e passando ao terceiro lugar.



As sugestões tiveram queda substancial de 42,85% do ano passado para cá. Foram 91 em 2020 e 52 este ano. Reclamações-tema também caíram. Representavam 2% do conjunto de manifestações no ano passado e agora somam apenas 0,27% do total.

Ranking dos Veículos

No *ranking* dos veículos mais demandados pelo público da **EBC** no bimestre analisado, a **TV Brasil** mantém o primeiro lugar em percentual praticamente idêntico ao do ano anterior: 47,7% agora e exatos 47% em 2020. A emissora também segue como campeã em elogios, reclamações, solicitações e sugestões. Mas a boa nova deste 2021 é que os elogios ao canal mais que dobraram, saltando de 30 para 66.

Além disso, diferentemente de 2020 agora há equilíbrio entre número de reclamações e elogios, que somam 66 cada um no bimestre. No ano passado, as críticas eram 50% mais numerosas do que as manifestações elogiosas.

Com uma procura crescente a cada mês, o **TV Brasil Play** subiu da quarta para a segunda colocação no interesse do público que se dirige à **Ouvidoria**, ultrapassando a **Agência Brasil** e as **Rádios EBC**. No ano passado, as manifestações direcionadas ao aplicativo representavam apenas 7% do total e agora somam precisamente um quarto do conjunto de mensagens do público da **EBC**. Exatos 76,37% das demandas que tiveram o app como alvo foram solicitações, em grande parte para melhorar funcionalidades e expandir a disponibilidade de conteúdos ofertados.

Em terceiro lugar no *ranking* de quantidade de demandas, com 15% do total, as **Rádios EBC** também mantêm a segunda posição em número de elogios registrada em 2020. A participação das rádios no conjunto de veículos segue no mesmo patamar: eram 18% e, este ano, 15%.

Neste bimestre, a quarta posição em quantidade de demandas, que há um ano era ocupada pelo **TV Brasil Play**, está com a **Agência Brasil**. O veículo também fica no quarto lugar em solicitações, reclamações e elogios, sendo responsável por 7,7% do total de manifestações dirigidas à **EBC** no período analisado.

A gestão da empresa mantém o quinto lugar no *ranking* do montante global de demandas, reunindo exatos 3% das manifestações registradas ao longo do bimestre.

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 setembro e outubro de 2021, os leitores da **Agência Brasil** fizeram chegar à **Ouvidoria** 56 contribuições, resultando em uma diminuição de 61,4% na comparação com o mesmo período do ano anterior, quando foram atendidas 145 manifestações.

Mesmo ocupando uma fatia menor entre os tipos de demanda, as solicitações ainda são as mais numerosas neste bimestre, assim como em 2020. Com redução de exatos 11,4 pontos percentuais entre os períodos, as solicitações respondem por quase 30% do total de mensagens direcionadas à **Agência Brasil** no período analisado.

Com 15 registros, as sugestões aparecem na sequência. Também em queda, essa categoria reduziu-se à metade em relação ao número registrado no ano passado.

As reclamações caíram praticamente 90%, passando de 23 para 12. Os elogios reduziram-se a menos da metade de 2020 para 2021. Eram 23 e agora são 11.

Também em ritmo de queda, as reclamações-tema tiveram a fatia reduzida em 4 pontos percentuais. As mensagens contidas nessa categoria referem-se apenas ao assunto tratado nas matérias, sem guardar relação com a qualidade dos conteúdos ofertados pelos **Veículos EBC**.

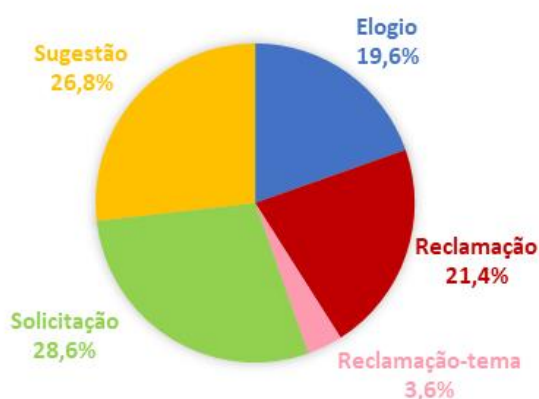
Setembro e Outubro 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	23
Reclamação	23
Reclamação-tema	11
Solicitação	58
Sugestão	30
Total	145



Setembro e Outubro 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	11
Reclamação	12
Reclamação-tema	2
Solicitação	16
Sugestão	15
Total	56



Solicitação

Com 16 registros, as solicitações são predominantes entre as categorias de manifestação, respondendo por 28,6% do total de mensagens destinadas à **Agência Brasil** no bimestre setembro-outubro de 2021.

Reunindo 18,7% das solicitações, a editoria de saúde é uma das mais demandadas. Mesmo em quantidade menor do que o registrado em períodos anteriores, mensagens sobre a covid-19 chegaram à **Ouvidoria**. O tema ainda desperta curiosidade e dúvidas nos cidadãos sobre diversos aspectos abordados nos conteúdos da **Agência Brasil**.

Processo nº 00112.003175/2021-44

“Estou tentando solicitar a vacina de reforço contra a covid para maiores de 80 anos acamados, mas não consigo descobrir como fazer isso. Na matéria [Covid-19: doses de reforço vão avançar no Rio com idosos acamados](#), falam do início do agendamento, mas não falam como agendar.”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência de Redação da Agência Brasil informa que a matéria foi alterada para inserção, no segundo parágrafo, do site <https://coronavirus.rio/vacinacaoemdomicilio/>, que deverá ser utilizado para agendamento. Um aviso da atualização foi inserido ao final da matéria, como pode ser observado em agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2021-09/covid-19-doses-de-reforco-vao-avancar-no-rio-com-idosos-acamados.”

Processo nº 00112.003253/2021-19

“Sobre a matéria [África surpreende com baixas taxas de covid-19](#), creio que haja um dado incorreto sobre índice de óbitos na África (2.6%). O correto é 0,133%.”

Resposta

Em resposta ao questionamento do demandante a respeito da matéria ‘África surpreende com baixas taxas de covid-19’, a Gerência Executiva da Agência Brasil informa que os dados têm como fonte o Africa Centres for Disease Control and Prevention (CDC África), que, à época em que a reportagem foi publicada, apontava que a taxa de mortalidade por covid-19 no Continente Africano era de 3 óbitos por 100 mil habitantes e a de letalidade, de 2,4%. Ao clicar no link <https://africacdc.org/covid-19/>, é possível acessar os dados de casos e mortes por covid-19 na África. É importante ressaltar que os dados apresentados na matéria foram apurados há cerca de um ano e, por conta da mudança do cenário da pandemia, vêm sofrendo alterações ao longo dos meses. “

Processo nº 00112.003260/2021-11

“Gostaria de saber por que não tem mencionado sobre a CoronaVac, visto que ela não tem eficácia compatível com tamanho dano que a covid pode causar. Por que ela é tão protegida?”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência de Redação da Agência Brasil informa que a o veículo consulta órgãos oficiais, autoridades de saúde e especialistas para produzir reportagens sobre a covid-19, que são sempre respaldadas em informações atualizadas e com comprovação científica. Não há privilégio de nenhum tipo de imunizante na cobertura, mas a elaboração da pauta considera as novidades em relação a cada um deles. Uma outra notícia, veiculada em 19 de julho (<https://agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2021-07/agencia-brasil-explica-vacinas-contracovid-19-usadas-no-brasil>), por exemplo, informa que a vacina CoronaVac tem eficácia de 50,38% contra infecções do SARS-CoV-2, de acordo com estudos de Fase 3 realizados pelo Butantan. Segundo a publicação, o percentual pode parecer baixo na comparação com imunizantes que tiveram mais de 90% de eficácia na Fase 3, mas os mesmos estudos conduzidos pelo instituto paulista também mostraram que a vacina

protegeu 100% dos voluntários contra casos graves e teve eficácia de 78% contra casos leves de covid-19. Ou seja, a proteção da vacina ‘no mundo real’, chamada de efetividade, foi confirmada pelo estudo realizado em Serrana, em que a aplicação em massa da CoronaVac fez os casos sintomáticos de covid-19 caírem 80%; as internações, 86% e as mortes, 95%. Importante destacar ainda que a vacina CoronaVac tem sido tema de diversas matérias publicadas na página da Agência Brasil desde o ano passado. O material completo pode ser acessado por meio do link <https://agenciabrasil.ebc.com.br/tags/coronavac>.”

Alguns processos trazem ainda pedidos de uso e de mais informação sobre conteúdos veiculados.

Processo nº 00112.002783/2021-31

“Sou jornalista e estou escrevendo um texto sobre monumentos controversos na cidade de São Paulo para a revista Latitude: www.goethe.de/prj/lat/pt/ide.html. Gostaríamos de utilizar uma imagem do Monumento às Bandeiras na matéria. Vocês teriam e poderiam nos ceder essa imagem?”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência Executiva da Agência Brasil informa que o material de fotografias da Agência Brasil tem reprodução gratuita, mediante citação da fonte. No entanto, se a publicação tiver fins comerciais ou lucrativos, o contato deve ser feito com a Coordenação de Licenciamento da Empresa Brasil de Comunicação - EBC (licenciamento@ebc.com.br).”

Processo nº 00112.003474/2021-89

“Gostaria de pedir autorização para reproduzir a imagem abaixo, bem como o texto da matéria original, em um novo livro didático de português da Editora FTD (voltado para alunos do segundo ciclo do Ensino Fundamental): Cidades do Rio Grande do Sul registram neve nesta quarta-feira. Foto: Juliana Andrade / Agência Brasil. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-07/cidades-do-rio-grande-do-sul-registram-neve-nesta-quarta-feira>.”

Resposta

“A Gerência de Administração de Marketing e Negócios solicita que seja enviado e-mail para licenciamento@ebc.com.br a fim de que seja feita a análise da patrimonialidade, seguida da análise de viabilidade para utilização do conteúdo. Após a análise, o conteúdo poderá ser liberado ou será encaminhado orçamento de acordo com a demanda para assinatura de Termo de Licenciamento.”

Processo nº 00112.003048/2021-45

“Sou estudante de graduação da Universidade de São Paulo. Na disciplina de Estatística Aplicada (AUT516), ministrada no curso de Arquitetura e Urbanismo, estamos pesquisando notícias ou artigos sobre a covid e encontramos esse texto publicado por vocês - Com avanço da vacinação, mortes por covid-19 caíram 46% em SP (ebc.com.br), gostaria de saber se podem me informar as fontes dos dados na notícia, para ajudar na análise da notícia.”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência de Redação da Agência Brasil responde que a informação sobre a queda de mortes por covid-19 no estado de São Paulo foi divulgada pelo governo do estado em entrevista coletiva no dia 14 de julho. A entrevista está disponível no YouTube do governo paulista, no link <https://www.youtube.com/watch?v=g6xEKpvBTyQ>.”

Como resultado da parceria entre a **Ouvidoria** e a **Agência Brasil** em prol do atendimento personalizado ao cidadão, houve ainda demanda com pedido de informação adicional que originou uma nova matéria. O leitor quis saber se uma decisão judicial citada num texto de 2017 ainda estava valendo. Ele não só recebeu resposta completa a respeito do assunto, mas também recebeu uma nova matéria sobre o tema publicada no site.

Processo nº 00112.003360/2021-39

“Li uma reportagem de vocês que fala que os convênios não podem limitar as sessões, de 2017 - [Justiça determina que planos de saúde não podem limitar sessões de psicoterapia](#). Gostaria de saber se continua valendo, pois os convênio continuam limitando em 18 sessões.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência de Redação da Agência Brasil explica que, tendo em vista a relevância de informar ao usuário os procedimentos obrigatórios dos planos de saúde e o posicionamento da Justiça Federal válido atualmente, o site irá apurar informações junto à Agência Nacional de Saúde Suplementar e ao Ministério Público Federal com o objetivo de produzir matéria atualizada sobre o tema. Mesmo assim, para auxiliar o leitor na busca por informações confiáveis sobre o tema, segue trecho do Rol de Procedimentos e Eventos em Saúde 2021, disponível para acesso no link www.ans.gov.br/images/stories/Plano_de_saude_e_Operadoras/Area_do_consumidor/rol/b_rol_2021_108.pdf. De acordo com o Anexo II - Diretrizes de utilização para cobertura de procedimentos na Saúde Complementar 108, a cobertura mínima obrigatória para sessões de psicoterapia é de 18 sessões, por ano de contrato, quando preenchido pelo menos um dos seguintes critérios: a. pacientes com diagnóstico primário ou secundário de transtornos neuróticos, transtornos relacionados com o ‘stress’ e transtornos somatoformes (CID F40 a F48); b. pacientes com diagnóstico primário ou secundário de síndromes comportamentais associadas a disfunções fisiológicas e a fatores físicos (CID F51 a F59); c. pacientes com diagnóstico primário ou secundário de transtornos do comportamento e emocionais da infância e adolescência (CID F90 a F98); d. pacientes com diagnóstico primário ou secundário de transtornos do desenvolvimento psicológico (CID F80, F81, F83, F88, F89); e. pacientes com diagnóstico primário ou secundário de transtornos do humor (CID F30 a F39); f. pacientes com diagnóstico primário ou secundário de transtornos mentais e comportamentais devido ao uso de substâncias psicoativas (CID F10 a F19); g. pacientes com diagnóstico primário ou secundário de transtornos específicos de personalidade. (CID F60 a F69).”

Resposta complementar

“21/10 - Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação retorna o contato para informar que a Agência Brasil publicou no dia 19/10 matéria mais detalhada a respeito da limitação de sessões de psicoterapia por parte dos planos de saúde. O assunto voltou à pauta em decorrência do Processo nº 00112.003360/2021-39, já respondido por esta ouvidoria. O texto pode ser acessado por meio do link agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2021-10/planos-de-saude-podem-limitar-sessoes-de-psicoterapia.”

Sugestão

As 15 sugestões recebidas no bimestre analisado representam 26,8% do conjunto de manifestações dirigidas à **Agência Brasil**. Desse total, 66,7% das mensagens sugerem temas a serem abordados em matérias.

Processo nº 00112.003430/2021-59

“Sugiro que seja produzido conteúdo (um card passo a passo será ótimo) para ajudar as pessoas que tiveram celulares ou tablets perdidos ou roubados. Ainda sobre o assunto telefonia móvel, sugiro conteúdo mostrando como está a cobertura da telefonia móvel 4G nas cidades e distritos do país. É importante também orientar através do passo a passo como as pessoas podem reclamar das operadoras e também onde é possível encontrar os planos mais baratos. Eles escondem esses planos para ninguém saber. É preciso a EBC perguntar a Anatel se ela tem um local que disponibiliza tais planos.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva da Agência Brasil também agradece as sugestões e informa que fará matérias sobre esses assuntos em momento oportuno. Acrescenta ainda que demais sugestões de pauta podem ser enviadas para o e-mail pauta@ebc.com.br.”

Processo nº 00112.003320/2021-97

“Sugiro que seja produzido conteúdo explicando quais são os procedimentos e os benefícios da adesão à plataforma gov.br. Além disso, conteúdos sobre adesão aos sistemas de licitações (Comprasnet 4.0) e ouvidorias (Fala.Br) serão bem úteis. É importante mostrar municípios, de preferência médios e até pequenos, que já aderiram e como os munícipes de tais municípios se beneficiam desta adesão. Outro conteúdo útil: informar a população como ela faz para solicitar um ponto de internet do Wi-Fi Brasil, pois a página do programa infelizmente não ensina. Outro conteúdo importante: adesão ao DREI. Além dessa parte digital, os municípios não sabem como aderir ao programa de ecopontos.”

Resposta

“Em resposta ao questionamento do demandante, a Gerência Executiva da Agência Brasil agradece as sugestões de pauta e destaca que a colaboração é muito importante para aprimorar o trabalho da Agência Brasil – agência pública de notícias da Empresa Brasil de Comunicação (EBC). Suas contribuições serão analisadas pela equipe e, em momento oportuno, poderão ser abordadas em conteúdos publicados no site. Especificamente sobre o portal gov.br, o assunto tem sido acompanhado (veja links abaixo...) e voltará ao noticiário tão logo haja novidades.”

Processo nº 00112.002885/2021-57

“Sugiro como pauta de reportagem: Como vivem e sobrevivem os ‘protetores de animais?’”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência de Redação da Agência Brasil agradece o contato e o tema para pauta. Sua sugestão e o momento oportuno para produzir a matéria serão avaliados.”

Processo nº 00112.003064/2021-38

“Sou paulistana, nasci no bairro de Vila Anastácio, no dia 31/07/1949. Bairro onde há vários húngaros, com os quais convivi na infância. Quero saber curiosidades desta data 31/07/1949, a qual tenho satisfação imensa de sempre comemorar.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva da Agência Brasil informa que a EBC mantém o Projeto Efemérides, que reúne, mês a mês, os fatos históricos, acontecimentos, feriados e datas comemorativas. O projeto traz temas relacionados à história, cultura, ciência e a personalidades, com destaque para datas de relevância regional, nacional e mundial. A Agência Brasil publica matérias sobre o assunto mensalmente e também semanalmente, na coluna Hoje é Dia. Nos links abaixo, é possível conferir os destaques do dia 31/07/1949:

<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/fatos-historicos-datas-comemorativas-e-feriados-de-julho-de-2021>

<https://agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-07/hoje-e-dia-jorge-amado-trabalhou-pelo-dia-do-escritor-saiba-mais.>”

Algumas sugestões trazem embutidos pedidos de mais informações a respeito de matérias veiculadas.

Processo nº 00112.002903/2021-09

“Quero receber mais informação sobre as vacinas que fizeram história de doenças que existem no Brasil e no mundo.”

Resposta

“Sobre sua sugestão, a Gerência de Redação da Agência Brasil informa que publicou em julho uma matéria sobre os cem anos da vacina BCG. Confira em agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2021-07/

[bcg-100-anos-como-vacina-mudou-historia-no-combate-tuberculose](#). O jornalismo da EBC tem acompanhado e produzido diariamente matérias sobre os estudos referentes às vacinas contra a covid-19, como pode ser observado no link [agenciabrasil.ebc.com.br/tags/vacinas](#). Sua sugestão de pauta será avaliada, assim como o momento oportuno para mais matérias sobre o tema.”

Reclamação

As 12 reclamações recebidas no período analisado representam 21,4% do total de manifestações registradas no bimestre setembro-outubro 2021. São, na maioria, queixas de leitores a respeito de erros encontrados em conteúdos veiculados no site.

Assim como nas solicitações, o assunto covid-19 é recorrente entre as reclamações. O tema responde por 25% das queixas recebidas no período em análise.

Processo nº 00112.003484/2021-14

“Está errado o título, ‘Covid-19: Brasil tem 183 mortes e 21,6 milhões de casos em 24 horas’. Dá a entender que nas últimas 24 horas teve tanto 183 mortes quanto 21,6 milhões de casos, o que não condiz com a realidade. Por favor, corrigir.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva da Agência Brasil pede desculpas pelo erro e informa que a matéria foi alterada para corrigir a informação indicada pelo leitor. Um aviso da atualização foi inserido ao final do texto, como pode ser conferido em [agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2021-10/covid-19-brasil-tem-183-mortes-e-74-mil-casos-em-24-horas](#).”

Processo nº 00112.003141/2021-50

“Índice percentual confuso. O que significa ‘106,1%’ de aplicações da 1ª dose? De onde vieram esses 6% adicionais? De outros estados? De outras cidades?”

Processo nº 00112.003507/2021-91

“Reportagem cheia de erros a começar pela sigla RBD - Receptor Biding Domain. O spray nasal não contém células - [Covid-19: spray nasal feito no Brasil pode estar disponível até 2022](#).”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência de Redação da Agência Brasil informa que o foco da matéria em questão é a nova tecnologia desenvolvida pela Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) que pode ajudar no diagnóstico da hanseníase. Conforme a matéria, o Kit NAT Hanseníase é o primeiro teste molecular comercial para a doença desenvolvido no Brasil e o segundo exame desse tipo a obter o registro da Anvisa. O projeto contou com investimentos do Ministério da Saúde, do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (Capes), da Fundação Novartis e da Leprosy Research Initiative (iniciativa internacional de apoio à pesquisa em hanseníase), além de recursos próprios da Fiocruz e do IBMP. De acordo com informações da Secretaria de Saúde do Distrito Federal, quem procura atendimento pelo Sistema Único de Saúde (SUS) em Brasília deve comparecer à unidade de saúde mais próxima ao seu domicílio. Mais dúvidas podem ser sanadas pelos contatos disponíveis na página da Secretaria de Saúde do DF na internet, por meio do link [www.saude.df.gov.br/fale-com-a-secretaria/](#).”

No dia 13 de outubro, matéria sobre normas referentes à segurança no trabalho resultou ainda em três demandas num único dia. O texto original foi publicado com os números e temas das Normas Regulamentadoras (NR) trocados. A fim de evitar a chegada de mais mensagens, a Ouvidoria alertou a **Agência Brasil** do erro. De pronto, a correção foi feita, e um pedido de desculpas foi enviado aos leitores.

Processo nº 00112.003410/2021-88

“Sobre o texto [Governo faz nova revisão de normas de segurança no trabalho](#), por favor, antes de publicar algo, leiam e releiam a matéria, pois uma notícia, em que o assunto principal não é tratado de forma correta, desvaloriza não somente o redator, mas todos os profissionais da área!”

Resposta

“Sobre questionamento referente à matéria ‘Governo faz nova revisão de normas de segurança no trabalho’, a Gerência Executiva da Agência Brasil pede desculpas pelo equívoco e informa que o texto foi alterado para correção dos números das normas regulamentadoras (NR) que estavam incorretos. A matéria atualizada pode ser acessada por meio do link agenciabrasil.etc.com.br/politica/noticia/2021-10/governo-faz-nova-revisao-de-normas-de-seguranca-no-trabalho. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição.”

O público também apontou erros e informações incompletas em outras matérias:

Processo nº 00112.003216/2021-01

“Com esse título ‘STJ: ter item de cultivo de maconha para uso pessoal não é crime’, vocês estão influenciando as pessoas a acharem que o cultivo e o uso pessoal de maconha não são mais crimes, mas averiguando os fatos do julgamento não é sobre isso que diz a decisão, mas sim que certo proceder não encaixa no Artigo 33 da Lei de Drogas, mas sim devidamente no 28. Ou seja, continua sendo crime, porém não um crime punido com pena privativa de liberdade. Por favor, não induzir as pessoas ao erro, pois esse título é #FakeNews.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência de Redação da Agência Brasil pede desculpas pelo ocorrido e informa que o título foi atualizado, de acordo com as observações do leitor, às 12h45 do dia 27/09/2021, para esclarecer a informação. Um aviso da alteração foi inserido ao final da matéria, como pode ser conferido no link agenciabrasil.etc.com.br/justica/noticia/2021-09/justica/noticia/2021-09/ter-item-de-cultivo-de-maconha-para-uso-pessoal-nao-justifica-acao. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição.”

Processo nº 00112.003206/2021-67

“Astrônomo amador brasileiro registra impacto em Júpiter’ é uma bela reportagem. Inspiradora. Mas cadê a imagem registrada pelo astrônomo amador? Para ver a foto da Nasa que ilustra o conteúdo, tive que acessar o Google.”

Resposta

“Sobre sua reclamação, a Gerência de Redação da Agência Brasil informa que foram inseridas três fotos do astrônomo amador José Luis Pereira na matéria, conforme link agenciabrasil.etc.com.br/geral/noticia/2021-09/astronomo-amador-brasileiro-registra-impacto-em-jupiter. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição.”

Processo nº 00112.003035/2021-76

“Por gentileza, poderiam corrigir o nome da operação da PF na matéria PF e Receita fazem nova ação contra fraudes com criptomoedas. O nome correto é Kryptos, e não Kryptus.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência de Redação da Agência Brasil pede desculpas pelo erro e informa que a matéria foi corrigida de acordo com a observação da leitora. Um aviso da atualização foi inserido ao final do texto, como pode ser conferido no link agenciabrasil.etc.com.br/geral/noticia/2021-09/pf-e-receita-fazem-nova-acao-contra-fraudes-com-criptomoedas.”

Elogio

Os 11 elogios registrados respondem por exatos 19,6% do total das manifestações direcionadas à **Agência Brasil** no período em análise. São mensagens que demonstram o apreço do público pelo conteúdo ofertado e destacam a importância do trabalho desempenhado pela equipe do site.

Processo nº 00112.003312/2021-41

“Obrigada pelas notícias imparciais. É essencial ter informações com neutralidade!”

Processo nº 00112.003160/2021-86

“Parabéns! Isso é jornalismo: mostrar a verdade dos fatos. Continuem crescendo.”

Processo nº 00112.002909/2021-78

Agência Brasil: excelente portal de notícias.

Nem sempre é possível identificar com exatidão à que matéria o leitor se refere, pois ele não costuma enviar o link do conteúdo no momento da queixa. Mesmo assim, o internauta recorre à **Ouvidoria** para registrar a importância das informações obtidas por meio das publicações veiculadas na **Agência Brasil**.

Processo nº 00112.003265/2021-35

“Obrigado pela matéria! Foi de muita valia para mim.”

Processo nº 00112.003538/2021-41

“Artigos excelentes. Parabéns! Sempre escrevo artigos para as clínicas de recuperação e adoro o conteúdo da Agência Brasil. Parabéns pelas matérias que não apenas nos informam, mas mostram a realidade que encontramos sobre certas questões, como álcool e direção - artigo que li.”

Reclamação-tema

Menos numerosas entre as manifestações, as duas reclamações-tema recebidas no bimestre analisado respondem por 3,6% do conjunto de demandas. São mensagens que guardam relação apenas com o tema abordado, e não com a qualidade do conteúdo ofertado.

Processo nº 00112.003193/2021-26

“Sobre a matéria ‘Câmara dos deputados rejeita PEC do voto impresso’, deputado Henry, nunca houve comprovação de fraude nesses 25 anos porque a urna eletrônica é inaudível. Impossível comprovar lisura das eleições e tampouco a fraude porque a urna eletrônica não deixa rastros. Sabe o que é evidência deputado? A urna eletrônica não deixa evidência.”

Resposta

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

Processo nº 00112.002862/2021-42

“Estou há quatro meses sem receber, aguardando revisão do INSS, e até agora nada! Verifiquem o porquê anda parado na cidade de Cascavél (PR). Obrigado.”

Resposta

A mensagem anônima foi encaminhada à Agência Brasil para conhecimento e, se for o caso, para providências cabíveis.

Mapeamento das Contribuições

Qualidade do conteúdo/serviço é o tema mais frequente entre as manifestações recepcionadas no período. As 30 mensagens responderam por 53,6% do conjunto de demandas. Com 12 processos, as sugestões de pauta também são assunto recorrente no diálogo com o público, reunindo 21,4% das manifestações. Tema do conteúdo aparece na sequência, ao somar cinco demandas (8,9%).

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	30
Pauta	12
Tema do conteúdo	5
Edição	4
Licenciamento	3
Oferta de conteúdo/serviço	1
Pronúncia/gramática/ortografia	1
Total	56

Com 10 processos, a editoria de geral foi a campeã em demandas no período analisado, sendo responsável por um terço do conjunto de manifestações. Essa categoria reúne matérias diversas relacionadas, por exemplo, à cultura, astronomia, ao saneamento. Ainda sob efeito da pandemia da covid-19, a editoria de saúde aparece na sequência, junto com a de política – influenciada pelas votações de temas importantes no Congresso. As sete mensagens recebidas respondem por 23,3% do conjunto de manifestações.

Ranking por editoria	Quantidade
Geral	10
Saúde	7
Política	7
Justiça	2
Internacional	2
Economia	1
Direitos Humanos	1
Total	30

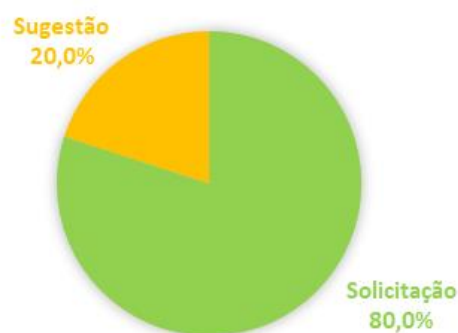
Portal EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** oito contribuições durante os meses de setembro e outubro de 2021, registrando aumento de 60% no número de demandas em relação ao mesmo bimestre de 2020, que registrou cinco manifestações.

Mais numerosas, as solicitações reúnem quatro registros – mesmo quantitativo do ano passado –, respondendo por 50% do conjunto de demandas. As reclamações passaram de zero para três e, agora, ocupam uma fatia correspondente a 37,5% do conjunto de manifestações. Os elogios, antes ausentes, agora têm um registro. As sugestões apresentaram movimento contrário, caindo de um para zero.

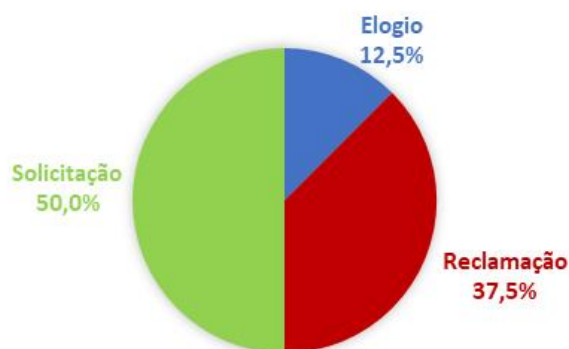
Setembro e Outubro 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	0
Reclamação	0
Reclamação-tema	0
Solicitação	4
Sugestão	1
Total	5



Setembro e Outubro 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	1
Reclamação	3
Reclamação-tema	0
Solicitação	4
Sugestão	0
Total	8



Solicitação

As quatro solicitações recepcionadas no período reúnem desde pedidos de uso e de parceria para divulgação de conteúdo até os pedidos para acessar, por outras plataformas, programa já exibido na **TV Brasil**.

Processo nº 00112.003558/2021-12

“Em 30/11/2012, foi publicada no site da EBC a narração da partida entre Brasil x Suécia, pelo mundial de 1958 - memoria.ebc.com.br/noticias/esporte/2012/11/escute-na-integra-a-final-da-copa-do-mundo-de-1958-entre-brasil-e-suecia. Gostaria de saber qual é o procedimento para ter o direito de usar trechos da narração em um curta-metragem universitário.”

Processo nº 00112.003361/2021-83

“Temos uma pauta bem interessante para o seu portal e gostaríamos de saber se podemos preparar um artigo exclusivo e dedicado para sua audiência. A pauta será baseada no seguinte tema: Como era a indústria da música no começo do século. Lembrando que gostaríamos de pagar para publicar esse conteúdo. Vocês aceitariam uma publicação no seu portal? Quais são as condições para ser parceiro colaborador do seu portal?”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência de Jornalismo Web agradece a manifestação e informa que os veículos jornalísticos da EBC não vendem espaço para conteúdos de terceiros. Vocês podem encaminhar, gratuitamente, a sugestão de pauta sobre o tema para o endereço pautageral@ebc.com.br.”

Processo nº 00112.003304/2021-02

“Estou entrando em contato com vocês em nome da Resumedia.com, uma empresa que cria ferramentas on-line para ajudar os candidatos a um emprego a encontrar o seu próximo trabalho. Estamos presentes no mercado holandês há vários anos e estamos prestes a lançar a nossa nova plataforma para o mercado português e brasileiro em jobseeker.com. Estamos interessados em colaborar com você, dando uma contribuição para o conteúdo do seu site. Gostaríamos de oferecer um artigo informativo e de alta qualidade relacionado a Curriculum Vitae, incluindo um link para nosso website. Você está aberto a essa colaboração?”

Processo nº 00112.002870/2021-99

“Gostaria de saber como posso ver pelo YouTube programas já exibidos da série - As fascinantes cidades do mundo. No caso, gostaria de ver sobre Nova Iorque. Pelo celular é fácil acessar a TV Brasil. Que bom, se pudesse acessar pelo computador/smarTV toda a programação da TV.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que a série As Fascinantes Cidades do Mundo não está disponível no YouTube. Mas você pode acessá-la pela nossa plataforma TV Brasil Play, pelo navegador em play.ebc.com.br/programas/255/as-fascinantes-cidades-do-mundo ou pelo aplicativo TV Brasil Play (disponível, gratuitamente, para Android e iOS). Caso queira assistir aos conteúdos na sua TV e tenha algum dispositivo compatível, o aplicativo possui a função de uso ‘Chromecast’ para enviar os conteúdos para sua TV.”

Reclamação

Com três demandas somadas no período em análise, as reclamações reúnem queixas de usuários sobre dificuldade de acesso a conteúdos e sobre endereços virtuais incompletos que originam mensagens de erro.

Processo nº 00112.003095/2021-99

“Registrei uma manifestação em anexo, não apenas responderam com um grande tempo de espera, como não resolveram meu problema. Venho por meio desta requisitar novamente os documentos que deveriam estar indexados aos endereços definidos na manifestação anterior. Endereços que encontrei sem os documentos:

<https://memoria.ebc.com.br/cidadania/2012/10/documentoconvoca-primeira-reuniao-de-trabalho-da-operacao-condor-o>

<https://memoria.ebc.com.br/cidadania/2012/10/a-interpolcontra-a-subversao>

<https://memoria.ebc.com.br/cidadania/2012/10/osfundamentos-da-alianca>

<https://memoria.ebc.com.br/cidadania/2012/10/o-codigo-daoperacao-condor>

<https://memoria.ebc.com.br/cidadania/2012/10/todo-pais-quenao-fosse-marxista-poderia-participar-da-operacao.>”

Resposta

“Sobre sua reclamação, a Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas pede desculpas pelo transtorno e informa que os links das imagens estavam na versão ‘http inseguro’, e os navegadores atuais não abrem mais arquivos sob protocolo inseguro em site que é seguro. Por isso, as URLs das imagens dentro dos conteúdos foram alteradas para inserção do ‘https://’ no endereço virtual. Após a atualização, os novos links foram testados e funcionaram normalmente. Pedimos que o leitor retorne o contato, caso persista a dificuldade de visualização das imagens. Sua contribuição é muito valiosa para nós. Continuamos à disposição.”

Processo nº 00112.002900/2021-67

“O capítulo da novela Os Dez Mandamentos colocado na página da EBC, no dia 08/09/2021, não corresponde ao capítulo do dia.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que identificou o erro e corrigiu o problema na plataforma TV Brasil Play.”

Processo nº 00112.002773/2021-04

“Quero reclamar de um link quebrado em www.ebc.com.br/acessoainformacao/sic, na parte que diz: veja também o guia ‘Primeiro Acesso’ clicando aqui. Está dando ‘404 not found’ https://esic.cgu.gov.br/sistema/site/primeiro_acesso.html.”

Resposta

A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação e informa que a página foi atualizada com o link que leva às orientações sobre o primeiro acesso ao sistema Fala.BR para registro de pedido de acesso à informação. (<https://www.ebc.com.br/acessoainformacao/sic>).

Elogio

O único elogio registrado no período refere-se à página Questões Enem. Desenvolvido pela EBC e acessível gratuitamente, o site reúne conteúdo relacionado ao Exame Nacional do Ensino Médio e serve de teste aos participantes.

Processo nº 00112.003370/2021-74

“Uma das melhores plataformas para estudar as questões do Enem de maneira gratuita. Obrigado pela oportunidade oferecida pelo portal <https://questoesenem.ebc.com.br/>.”

Resposta

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

Mapeamento das Contribuições

Respondendo por 37,5% das mensagens recebidas no período em análise, Oferta de conteúdo/serviço é o subassunto predominante nas demandas. Em seguida, Disponibilização do conteúdo

soma 25% do conjunto de manifestações. Responsáveis por 12,5% total, Questões Enem, Qualidade do conteúdo/serviço e Licenciamento são temas presentes em uma demanda, cada item.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Oferta de conteúdo/serviço	3
Disponibilização de conteúdo	2
Questões ENEM	1
Qualidade do conteúdo/serviço	1
Licenciamento	1
Total	8



▶ Contribuições do cidadão

Rádios EBC

Ao longo dos meses de setembro e outubro de 2021, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 109 contribuições, resultando em uma diminuição de 10,7% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recepcionadas 122 demandas.

Mesmo com redução de 33,3%, as solicitações são as mais numerosas entre os tipos de demanda neste bimestre, assim como em setembro-outubro de 2020.

Na sequência, entre as categorias predominantes, as reclamações tiveram aumento de pouco mais de 10 pontos percentuais de um ano para o outro. Os elogios também cresceram, passando de 25 para 29.

A fatia correspondente às sugestões diminuiu 7,8 pontos percentuais e é a menor de todo o conjunto no bimestre analisado.

Assim como no mesmo período do ano passado, neste bimestre 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**.

Setembro e Outubro 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	25
Reclamação	15
Reclamação-tema	0
Solicitação	68
Sugestão	14
Total	122



Setembro e Outubro 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	29
Reclamação	25
Reclamação-tema	0
Solicitação	51
Sugestão	4
Total	109



Ranking das emissoras

Neste quinto bimestre de 2021, a **Rádio MEC FM** foi de longe a campeã em quantidade de manifestações e de elogios do público. Foram recepcionadas 35 demandas, que equivalem a 32,2% do total de contribuições. Assim como no ano passado, os ouvintes enviaram, neste bimestre, 20 mensagens positivas para a **MEC FM**. Número que corresponde a exatos 68,9% de todas as manifestações elogiosas dirigidas às **Rádios EBC**. As manifestações de apreço referem-se à programação da emissora, que é especializada em jazz, música clássica e de concerto. Campeã também em reclamações, a rádio registrou em 2021 uma queixa a mais que no ano passado. Eram cinco e agora são seis.

Este ano, a **MEC FM** ultrapassou a **MEC AM do RJ**, que no mesmo período de 2020 destacava-se como campeã em quantidade de demandas recebidas, reunindo 35,2% do total. Importante destacar que, com a implantação da faixa estendida, o número de emissoras de rádio sob o espectro da **EBC** aumentou de oito para 13 em maio deste ano. Fato que colabora para que as demandas fiquem mais diluídas.

A posição de segunda emissora mais lembrada pelos ouvintes é dividida entre a **Nacional AM de Brasília** e a **Nacional da Amazônia**. Com 18 demandas cada uma – maior parte solicitações –, juntas as duas emissoras respondem por um terço das mensagens direcionadas às **Rádios EBC** no bimestre analisado. De um ano para outro, a **Nacional AM de Brasília** subiu três posições no ranking da quantidade e quase triplicou o número de mensagens, de sete para 18. As solicitações aumentaram quase 70% e permanecem entre as demandas mais numerosas. Com quatro processos, a emissora também ocupa o segundo lugar em reclamações, empatada com a **Nacional AM do RJ** e a **Nacional do Alto Solimões**. As queixas aumentaram 75% no comparativo dos bimestres analisados.

A **Nacional da Amazônia** subiu duas posições no ranking e é a emissora que reúne o maior número de solicitações. Este tipo de processo mais que dobrou, de sete para 16, respondendo por exatos 31,3% do total. A maior parte traz pedidos de radioamadores para recebimento de cartão QSL, como comprovação da captura do sinal, ou se refere à oferta/qualidade do conteúdo veiculado. As reclamações, ausentes em 2020, somam dois registros agora.

O terceiro lugar em quantidade de mensagens é ocupado pela **Nacional AM do Rio de Janeiro**. A emissora, que contabiliza 14 demandas e responde por 12,8% do total de mensagens, subiu três posições neste ranking em relação a 2020. As solicitações aumentaram 57,1% e permanecem como as mais numerosas. Com dois registros, a emissora divide a segunda posição em número de elogios com a **Nacional FM Brasília** e a **MEC AM Rio de Janeiro**.

A **Nacional FM Brasília** caiu uma posição e, com oito processos no bimestre em análise, agora é a quarta emissora mais demandada, contabilizando 7,3% das mensagens recebidas. Elogios e sugestões à programação somam 50% das manifestações de ouvintes. Com duas mensagens, é a que reúne o maior número de sugestões.

Ao receber seis manifestações e responder por 5,5% dos processos, a **Nacional do Alto Solimões** saltou do último para o quinto lugar em número de demandas registradas de 2020 para 2021. Um único ouvinte interagiu com a emissora por meio da **Ouvidoria** no mesmo bimestre do ano passado. Agora, a emissora contabiliza um elogio, uma solicitação e, como já mencionado, quatro reclamações. As queixas são responsáveis por 66,6% do total de manifestações.

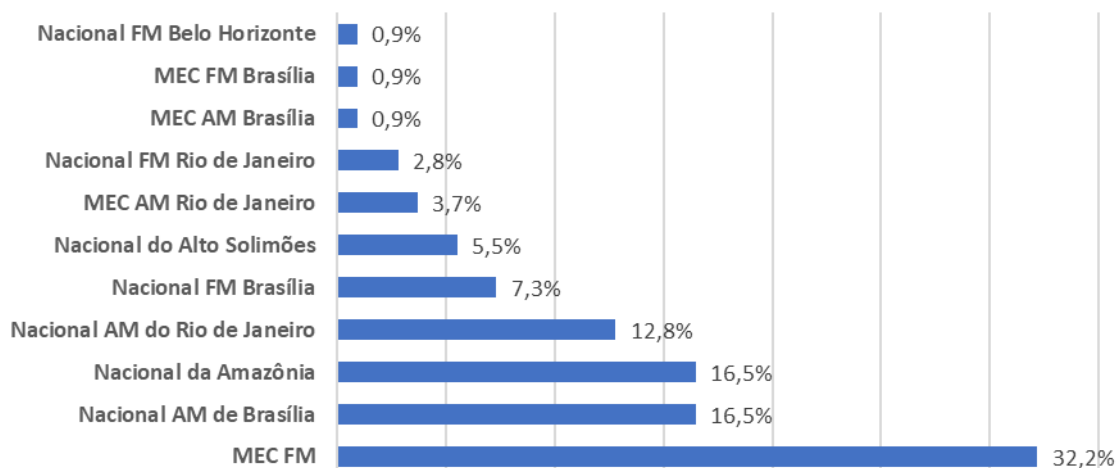
Na sétima posição, a **MEC AM do Rio de Janeiro** – campeã em número de mensagens em 2020, com 43 processos – agora reúne apenas quatro demandas: dois elogios e duas solicitações. A emissora responde por 3,7% do total de manifestações recepcionadas pelas **Rádios EBC**.

Inaugurada em maio deste ano, a **Nacional FM Rio de Janeiro** é a oitava emissora em número de demandas. Com duas solicitações e um elogio recebidos no período analisado, a rádio responde por 2,8% do total de demandas.

Nas últimas posições do *ranking* de quantidade de manifestações, com apenas um processo, aparecem as novatas **MEC FM Brasília** e **Nacional FM Belo Horizonte**, além da veterana **MEC AM Brasília**, esta com duas demandas a menos do que 2020. **Nacional FM Recife** e **Nacional FM São Paulo** não receberam manifestações do público no bimestre setembro-outubro de 2021.

Setembro/Outubro 2021							
Rádios EBC	Elogio	Reclamação	Reclamação-tema	Solicitação	Sugestão	Total	%
MEC FM	20	6	0	8	1	35	32,2%
Nacional AM de Brasília	1	4	0	13	0	18	16,5%
Nacional da Amazônia	0	2	0	16	0	18	16,5%
Nacional AM do RJ	2	4	0	7	1	14	12,8%
Nacional FM Brasília	2	3	0	1	2	8	7,3%
Nacional do Alto Solimões	1	4	0	1	0	6	5,5%
MEC AM Rio de Janeiro	2	0	0	2	0	4	3,7%
Nacional FM Rio de Janeiro	1	0	0	2	0	3	2,8%
MEC AM Brasília	0	1	0	0	0	1	0,9%
MEC FM Brasília	0	1	0	0	0	1	0,9%
Nacional FM Belo Horizonte	0	0	0	1	0	1	0,9%
Nacional FM Recife	0	0	0	0	0	0	0,0%
Nacional FM São Paulo	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total	29	25	0	51	4	109	100%

Percentagem de manifestações por emissora de rádio



Solicitação

Tipo de demanda mais presente nas **Rádios EBC**, as solicitações somam um terço do conjunto de manifestações dos ouvintes. A emissora campeã neste tipo de manifestação é a **Nacional da Amazônia**, com 16 das 51 mensagens (31,37% do total). Na sequência, vêm a **Nacional AM de Brasília**, com 13 demandas, e a **MEC FM**, com oito.

Vale destacar que os acervos de áudio das várias emissoras são sempre requisitados por internautas, pesquisadores e estudantes, todos interessados nos conteúdos exclusivos transmitidos pela **MEC** e pela **Nacional**.

Processo nº 00112.002700/2021-12

“Eu mantenho um canal no YouTube, onde posto conteúdos relacionados ao Rádio. O canal chama-se Rádio Pelo Mundo. Eu posto prefixos, vinhetas, cortes de programas, entre outras produções. Venho através desta mensagem solicitar algum áudio da EBC para ilustrar como conteúdo para o canal. Procuro prefixo da Rádio MEC 800 kHz, mas não consegui gravar. Se possível, vocês puderem doar algum áudio de qualquer emissora da EBC em especial vinhetas novas e antigas, principalmente da MEC AM, ficarei grato. aguardo uma resposta.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência de Acervo informa que atende aos pedidos externos por meio da centraldepesquisas@ebc.com.br. Será necessário formalizar este pela Central por e-mail. Nesse caso, se houver material no acervo, após o recebimento da solicitação, será encaminhado para a área de licenciamento.”

Processo nº 00112.003558/2021-12

“Em 30/11/2012, foi publicada no site da EBC a narração da partida entre Brasil x Suécia, pelo mundial de 1958. Gostaria de saber qual é o procedimento para ter o direito de usar trechos da narração para um curta-metragem universitário - <https://memoria.ebc.com.br/noticias/esporte/2012/11/escute-na-integra-a-final-da-copa-do-mundo-de-1958-entre-brasil-e-suecia>.”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência de Administração de Marketing e Negócios solicita a gentileza de entrar em contato por meio do e-mail licenciamento@ebc.com.br para confirmação de patrimonialidade do conteúdo e demais esclarecimentos sobre o processo. A Equipe de Negócios terá muita satisfação em atendê-lo.”

Processo nº 00112.003189/2021-68

“Gostaria de obter um número de contato do responsável pelo Museu da Rádio Nacional, inaugurado recentemente, para fins de inclusão da instituição no Cadastro Nacional de Museus.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva de Rádios da EBC informa que o contato pode ser feito pelo e-mail ouvinte@ebc.com.br. Importante ressaltar que, no momento, as visitas estão suspensas e devem começar a acontecer em 2022.”

Compositores, escritores e criadores de personagens infantis também costumam buscar espaço na programação da **Rádio MEC AM do RJ**, interessados especialmente em entrar nas ondas da Rádio Animada para divulgar suas produções.

Processo nº 00112.003515/2021-37

“Gostaria muito de entrar em contato com a Rádio Animada, pois tenho músicas inéditas de um personagem infantil, o ‘Mano Milho’. Vocês poderiam me ajudar com isso? Sou o criador e produtor.”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência da emissora informa que sugestões para os programas podem ser enviadas para o e-mail conteudo.radiomec@ebc.com.br.”

Muito frequentes ao longo de todo o ano, as solicitações de confirmação de escuta das Ondas Curtas da **Nacional da Amazônia** chegam dos mais diversos continentes. Em outubro, três radioamadores – um deles de Kawasaki, no Japão, a 17 mil quilômetros do Brasil - solicitaram cartões e-QSL. Ao longo dos 30 dias de setembro, radioamadores de 11 países (Portugal, Espanha, Canadá, Colômbia,

Chile, Brasil, Rússia, México, Índia e Japão) também enviaram seus relatórios de escuta, sempre muito úteis para orientar o trabalho da área técnica que disponibiliza o sinal da emissora. Todos foram atendidos em suas solicitações de confirmação via cartões QSL.

Processo nº 00112.003602/2021-94 (Japão)

“Estou muito impressionado com a chegada de ondas de Rádio do outro lado da Terra. Ficarei muito grato em verificar com seu e-QSL ou carta, se meu relatório está correto. Cidade de Kawasaki, Japão. Era um programa de conversas entre homens e mulheres, e às vezes havia música. O estado de recepção era excelente, mas havia interferência de emissoras chinesas, dificultando a escuta”.

Processo nº 00112.003199/2021-01 (Índia)

“Relatório de recepção por antena telescópica. Programa transmitido em português. Foi ouvido o comentário ao vivo de uma partida de futebol entre dois clubes locais: Botafogo x Náutico. O barulho de espectadores entusiasmados estava lá. Mas o sinal era fraco e vinha esporadicamente. Espero receber seu e-QSL muito em breve.”

Processo nº 00112.003499/2021-82 (Espanha)

“Musica, identificação... ‘Rádio Nacional’... (Adjunto grabación en mp3) Receptor: SANGEAN ATS909. Antena: Active Loop K-180WLA. Ficarei bastante grato se puderem confirmar por escrito ou carta QSL, ou e-QSL”.

Processo nº 0086/2021 (México)

“Les envío el siguiente informe de recepción de los meses de julio y agosto y solicitando tarjetas QSL y recuerdos de la emisora”.

Resposta

“Sobre sua demanda, a Central do Ouvinte agradece a sintonia e informa que segue o Cartão QSL em formato digital, uma vez que, em virtude da pandemia da covid-19, o envio do cartão no formato físico está suspenso temporariamente.”

A despeito da satisfação de ouvintes com a grade de programação das **Rádios EBC**, são frequentes os pedidos de auxílio na sintonização e de melhora na qualidade do sinal de transmissão das emissoras **Nacional** e **MEC**, em vários estados.

Processo nº 00112.003423/2021-57

“Parabéns pela programação. O problema é que o sinal da Nacional FM aqui em Cabo Frio, na maioria dos receptores, está bloqueando as Rádios MEC FM e JB FM. Qual é a solução para isto?”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Coordenação de Engenharia de Radiodifusão - RJ agradece a sintonia e informa que a Rádio Nacional FM opera na banda estendida de FM, na frequência de 87,1Mhz. Já a Rádio MEC FM opera na frequência de 99,3Mhz na faixa de FM normal. Não existe qualquer interação entre as Rádios MEC FM e Nacional FM em que possa haver o bloqueio de uma das estações pela outra, já que operam em frequências totalmente diferentes. A Coordenação de Engenharia pede encarecidamente que o ouvinte verifique as configurações do receptor. Qualquer dúvida, favor entrar em contato novamente pelo canal da Ouvidoria.”

Processo nº 00112.003163/2021-10

“Sobre a localização da Rádio Nacional aqui no Rio de Janeiro, informo que a estação não está na escala de sintonia 87,1. Eu não tenho somente em celular. De que forma poderemos ouvir a Nacional FM aqui no Rio de Janeiro?”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência Executiva de Engenharia informa que a Rádio Nacional FM RJ 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.”

Processo nº 00112.003302/2021-13

“Sou ouvinte assíduo da Rádio MEC FM. Moro em Cabo Frio e tenho sintonizado a Rádio MEC através da internet, devido à alta qualidade da transmissão. Entretanto, há cerca de duas semanas não tenho conseguido sintonia. Não se trata de defeito no aparelho ou na recepção, visto que consigo sintonia com todas as demais Rádios. A ‘interrupção temporária’ já perdura por algumas semanas.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Coordenação de Projetos Multiplataformas informa que as Rádios da EBC podem ser ouvidas na internet através do site radios.ebc.com.br/aovivo e também por meio do nosso aplicativo Rádios EBC, que podem ser baixados nas lojas da Apple e Google através dos links que seguem...”

Processo nº 00112.003338/2021-99

Ouvinte entrou em contato com a Ouvidoria para informar que atualmente seu aparelho Alexa não consegue sintonizar a Rádio Nacional de Brasília, o que acontecia anteriormente a um apagão na cidade onde mora, Fortaleza (CE). Pude ouvir um teste: após dar o comando de voz “Alexa, Rádio Nacional de Brasília”, o aparelho informa “áudio indisponível”. Segundo a ouvinte, isto não ocorre quando ela pede para o aparelho procurar outras emissoras de rádio. Ela relata que tem quatro amigos que estão com o mesmo problema.

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência Executiva de Sistemas de Informação de Comunicação informa estar buscando informações junto ao fabricante do aparelho, para inclusão das Rádios EBC nesse mecanismo de busca.”

Processo nº 00112.003552/2021-45

“Estou curtindo o dia de Liszt - excelente ideia. Agora, quando saio todo dia para caminhar, sempre coloco os fones de ouvido do meu antigo radinho de pilha e sintonizo a MEC FM. Sempre uma experiência agradável. Porém, quando ouço a MEC FM pela internet aqui em casa, através do meu desktop PC e uma caixa de som de qualidade profissional, pondo a música no volume desejado, as vozes dos locutores nos intervalos saem fortes demais, meio distorcidas. Tem como ajustar isso? Equilibrar? Grato pela atenção. Abraço do ouvinte há quase 50 anos.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Coordenação de Engenharia de Rádio - RJ informa que após verificação de todo o caminho do áudio, que entra no encoder de streaming da MEC FM, não se constatou qualquer problema de distorção. Foram observados os momentos de atuação do locutor e de execução das músicas.”

Elogios

Campeã de elogios entre as **Rádios**, com 69% de todas as manifestações de apreço dirigidas às 13 emissoras **EBC**, a **MEC FM do Rio de Janeiro** é reconhecida pelo público pela singularidade e qualidade dos conteúdos ofertados, inclusive os jornalísticos produzidos pela **Nacional AM** e ali retransmitidos.

Neste bimestre, apenas sete das 13 **Rádios EBC** receberam elogios. Como no ano passado, a **MEC FM** reuniu exatas 20 manifestações elogiosas, algumas dirigidas não apenas à equipe que conduz à emissora, mas à **EBC** como um todo.

Processo nº 00112.003101/2021-16

“Eu sempre venho aqui para fazer elogios à Rádio MEC. A emissora, através de toda a excelente equipe, gerenciada pelo Thiago Reggato, é a minha companheira diária. Hoje, venho aqui para fazer um elogio à EBC pela sua autonomia, sua independência e consciência de que a verdade deve ser o caminho da notícia. Eu tenho ouvido notícias na Rádio MEC, que só uma empresa independente poderia passar para o ouvinte, pois não há distorções e nem controle de terceiros. Eu deixo aqui os meus parabéns e uma força, para que a verdade esteja sempre presente no trabalho de vocês, independente de quem governe este país. Um abraço e a minha gratidão por poder contar com a retidão de vocês. Bravos para essa brava equipe!”

Processo nº 00112.003553/2021-90

“Quero agradecer pela excelente companhia diária da equipe da Rádio MEC, gerenciada e representada aqui pelo Thiago Regotto. A programação, a seleção musical, as notícias do país, as notícias culturais, as orientações medicinais, jurídicas, de cidadania, tudo tem a marca da qualidade, da atenção e da responsabilidade com o ouvinte. Hoje, especialmente, a Maratona Liszt. Que a Rádio MEC continue firme nas suas propostas e que tenha o respeito e a certeza da EBC da importância da Rádio MEC para o país.”

Processo nº 00112.003261/2021-57

“Venho parabenizá-los pela excelente programação das Rádios MEC AM e FM e Nacional RJ AM e FM, bem como aos jornalistas e radialistas pela forma carinhosa e profissional de se relacionarem conosco. Lembro que o Rádio é muito importante para o desenvolvimento cultural de uma nação e jamais deixará de ser atual e participativo em nossa vida. Ainda que existam as mídias, porque sem ele e a TV não existiriam o progresso tecnológico do ser humano. Poderia destacar vários programas, já que consigo ouvir a todos, mas tenho receio de esquecer alguns e pesar em minha consciência. Porém, aqui vai: Ópera Completa, Rádio Animada, Música e Músicos do Brasil, Perguntar e Pensar, Noturno, Revista Brasil, Revista Rio, Cadernos de Música, Clássicos do Ouvinte, Histórias do Frazão etc. São tantas vozes lindas que aquecem e fortalecem nossas amizades, principalmente nesses tempos difíceis, que vamos vencer. Torço para a EBC com certeza vencer os desafios que vierem em sua caminhada linda e honrosa. Parabéns a todos vocês, pessoas e emissoras!”

O programa da **MEC FM** que mais recebeu elogios dos ouvintes em setembro/outubro foi a homenagem aos 210 anos de nascimento do compositor húngaro Franz Liszt, exibido em 22 de outubro. Recordista absoluto de mensagens positivas do público das **Rádios EBC**, este especial rendeu 13 elogios à emissora, inclusive de um ouvinte em Portugal. Vale destacar que a menção elogiosa ao conteúdo na última solicitação listada neste documento – “Estou curtindo o dia de Liszt, excelente ideia” – não foi contabilizada como elogio por se tratar de demanda relacionada à problemas na sintonia a emissora.

Processo nº 00112.003543/2021-54

“Que maravilha a maratona Liszt! Saudações de Lisboa.”

Processo nº 00112.003555/2021-89

“Parabéns pela programação especial em comemoração aos 210 anos do mestre Franz Liszt, estou ligado desde cedo e apreciando essa excelente curadoria da vasta obra desse grande compositor. Parabéns a todos, belo trabalho.”

Processo nº 00112.003349/2021-79

Ouvinte, por telefone, elogia a programação da Rádio MEC. Segundo ele, todo o conteúdo da emissora é diferenciado, de primeira qualidade e merece aplausos.

Resposta

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

Neste bimestre também não faltaram elogios avulsos a programas que são sempre apreciados pelo público da **MEC** e da **Nacional AM do Rio**, como o **Arte Clube** e as radionovelas, além do **Viva Maria**, que vai ao ar pela **Nacional da Amazônia**. Os especiais dedicados a grandes nomes da MPB também recebem elogios frequentes, assim como **Blim-Blem-Blom**, destinado ao público infantil e infanto-juvenil e o **Na Trilha da História**, produção da **Nacional AM de Brasília**.

Processo nº 00112.002515/2021-10

“Programa **Arte Clube** - <https://radios.ebc.com.br/arte-clube/2021/03/documentario-flores-do-carcere-aborda-o-encarceramento-feminino-com-historias>

“Assisti ao documentário ‘Flores do Cárcere’ e, simplesmente, adorei! Um documentário fantástico e verdadeiro, que leva em consideração a condição de ex-detentas, o preconceito e falta de oportunidades por causa do rótulo que levam. É preciso discutir mais com a sociedade sobre esse assunto tão relevante, o sistema prisional brasileiro e o que tem sido feito para recuperar essas pessoas que se envolveram em crimes. Oportunidades são necessárias para a recuperação dessas pessoas e para que elas não retornem ao crime. Parabéns pelo excelente documentário!”

Processo nº 00112.003103/2021-05

Por telefone, ouvinte da Rádio MEC elogiou o programa **Viva Maria**, com a apresentadora **Mara Régia**, e sugere que o programa seja transmitido diariamente pela Rádio MEC do Rio de Janeiro (RJ).”

Processo nº 00112.003618/2021-05

“Muito obrigada em fazer homenagem a esse ser maravilhoso chamado **Belchior**. Conheci **Bel** em 1977 no lançamento de **Coração Selvagem** e nos tornamos amigos inseparáveis. Amo **Bel** eternamente! Ele merece todas as homenagens por tudo o que ele é.”

Processo nº 00112.003456/2021-05

Ouvinte elogia a programação da Rádio Nacional e a veiculação da radionovela ‘**Francisco Alves, o Rei da Voz**’.

Processo nº 00112.003323/2021-21

“Quero deixar registrado meu elogio a esse maravilhoso programa **Som Infinito**. Me leva a viagens!”

Processo nº 00112.003122/2021-23

“Gostaria de parabenizar pela programação. Acho muito bacana o **Blim-Blem-Blom**. Pena que não consigo acompanhar com frequência, mas gosto muito. O **Áurea Música** é o que mais ouço e gosto muitíssimo também. Parabéns a todos que participam para o sucesso da Rádio MEC. PS: Acho supimpa também o ‘**Falando Por Versos**’.”

Processo nº 00112.003211/2021-70

“Desejo congratular e parabenizar aos Humanos envolvidos na organização e produção do **Na Trilha da História** e, em especial, a apresentadora **Isabela Azevedo** pelo magnífico trabalho.”

Resposta

“Seu elogio foi enviado à Coordenação de Programação da Rádio Nacional AM para conhecimento e apreciação.”

Processo nº 00112.003182/2021-46

“Ouvinte da Nacional do Alto Solimões diz que a Rádio é muito importante para os moradores de Tabatinga, pois tem programação diferenciada. Ela destacou também a importância do Rádio como meio de comunicação para toda a região.”

Resposta

“Sua mensagem foi enviada à Coordenação de Programação e Produção da Rádio Nacional do Alto Solimões para conhecimento e apreciação.”

Reclamação

Campeã em quantidade de manifestações e em elogios, a **MEC FM** também ocupa a primeira posição em reclamações. Neste bimestre, somou seis queixas de ouvintes, equivalentes a um quarto do total dirigido a todas as emissoras. No entanto, há reclamações que são contabilizadas para as rádios como tal mas, na verdade, não dizem respeito à programação das emissoras **EBC**, como é o caso de campanhas institucionais de outros Poderes da República que desagradaram o público. Por desconhecimento, o ouvinte se queixa à **Ouvidoria** e recebe os devidos esclarecimentos e a orientação para se dirigir ao responsável pelo conteúdo.

Duas das seis reclamações direcionadas à **MEC FM** se enquadram nesta categoria e, uma vez subtraídas da contabilidade da emissora, retiraria dela o título de campeã. Com quatro queixas efetivamente direcionadas à emissora, seu sinal de transmissão e seus conteúdos, a **MEC** ficaria empatada, em primeiro lugar, com três outras rádios: a **Nacional AM de Brasília**, a **Nacional AM do Rio** e a **Nacional do Alto Solimões**, que receberam críticas diversas.

Processo nº 00112.003354/2021-81

“É incrível que uma emissora oficial como a Rádio MEC, presumidamente administrada pelo Governo Federal, além dos vários absurdos que passou a colocar no ar (além da ‘música clássica’, que era sua matéria-prima por excelência), transmite, agora, com absurda insistência, um parecer (ou o nome que venha a ter) sobre a ‘seriedade da urna eletrônica’ como se tal tecnologia, fartamente denunciada pelas diárias invasões no sistema bancário e/ou em qualquer rede, seja ela oficial ou particular, sem que se descubra um método eficaz para sua segurança. Afora tal cretinice, a Rádio MEC passou a incluir também, além dos ‘caixotes’ onde a maioria dos cabotinos e cabotinas usam a Rádio para suas repetitivas promoções pessoais, estatísticas que só vão encantar os administradores (?) que, possivelmente, nem a própria Rádio sintonizam.”

Processo nº 00112.003443/2021-28

“Uma vergonha a Rádio Ministério da Educação ficar divulgando um anúncio de uma ‘professora’ petralha, que defende a corrupção, os bandidos condenados, e toda espécie de coisa ruim, e quer nos convencer que a urna eletrônica é segura, contrariando todo o desejo da maioria do povo brasileiro que deseja a urna com comprovante de voto. Sem contar que todos os peritos em computação e eletrônica já provaram cansativamente que a urna eletrônica pode ser manipulada. A rádio MEC sempre foi a casa da música, da arte e da beleza, com as melhores vozes do rádio brasileiro, como Raquel Ricardo e Sidney Ferreira e outros, não deve ficar politicamente anunciando coisas absurdas e mentirosas. Meus pêsames!”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência de Negócios agradece o contato e informa que a veiculação de campanhas institucionais do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) é realizada em emissoras de todo o país e tem caráter informativo. As sugestões e opiniões dos nossos ouvintes são sempre bem-vindas e contribuem para a melhoria das nossas atividades. O Sr/a pode fazer contato com a Ouvidoria do TSE na internet: <https://www.tse.jus.br/eleitor/servicos/ouvidoria>. Ou, se preferir, pelos seguintes telefones, de segunda a sexta-feira: (61) 3030-7580/3030-7576/3030-7575(das 7h às 13h); (61) 3030-7579/3030-7578/3030-9273(das 13h às 19h). Para mais informações sobre a Rádio MEC, acesse radios.etc.com.br ou baixe o aplicativo Rádios EBC – disponível para Android e iOS.”

Queixas relacionadas à baixa qualidade do sinal de transmissão também são recorrentes, sejam as emissoras da marca **MEC** ou **Nacional**.

Processo nº 00112.003537/2021-05

“Sou ouvinte da Nacional deste os Anos 80. Há 20 anos vivo e trabalho nos EUA. Sempre gosto de ouvir a programação, mas de um ano ou mais não estou ouvindo, porque o sinal da Rádio fica 1/2 minutos e depois sai fora (sic) e assim sucessivamente. Não é problema na minha internet porque escuto outras rádios do Brasil.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Coordenação de Projetos Multiplataformas informa que as Rádios da EBC podem ser ouvidas na internet através do site radios.etc.com.br/aovivo e também por meio do nosso aplicativo Rádios EBC, baixados nas lojas da Apple e Google através dos links que seguem...”

Os três processos que seguem foram enviados por uma única demandante queixosa da qualidade do sinal da **Nacional AM do Rio**, que queria saber se a emissora vai virar FM.

Processo nº 00112.002983/2021-94

“Gostaria de registrar minha insatisfação com a instabilidade/ausência de transmissão na AM da Rádio Nacional. Aproveito para perguntar sobre a manutenção e melhorias pensadas para a transmissão das Rádios da EBC nas frequências AM e, agora, FM: Há investimento na ampliação da qualidade do sinal? Podemos contar com a valiosa permanência na AM? ”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência de Engenharia de Rádio - DF agradece a sintonia e informa que, visando a maior cobertura e qualidade no sinal das transmissões AM da Rádio Nacional em Brasília (980 kHz), a EBC está trabalhando para implementar novo sistema de transmissão em Amplitude Modulada, com potência de 100 KW, a partir do Parque de Transmissões do Rodeador. A previsão é de que o novo sistema AM entre em funcionamento no 2º trimestre de 2022. A Gerência informa, ainda, que também está investindo no aumento de potência dos transmissores de Frequência Modulada, 96.1 Mhz e 87.1 Mhz, a partir da Torre de TV. É previsto que as novas potências entrem em operação no 1º bimestre de 2022.”

Quando a resposta não é satisfatória, o demandante retorna à **Ouvidoria** com nova reclamação, em busca de esclarecimentos complementares.

“Em relação a minha manifestação já registrada e respondida, número **00112.002983/2021-94**, solicito que sejam prestados esclarecimentos adicionais quanto a manutenção e melhorias pensadas para a transmissão da Rádio Nacional no Rio de Janeiro, onde sou ouvinte assídua. Na resposta apresentada anteriormente vocês só mencionam Brasília, e nada indicam sobre a transmissão do Rio de Janeiro, que gostaria de contar com a permanência, com maior qualidade de sinal.”

Resposta

“Sobre sua reclamação, a Coordenação de Engenharia de Radiodifusão - RJ informa que, no momento, a Rádio Nacional do Rio de Janeiro transmite em Ondas Médias (AM) na frequência de 1130Khz, e em Frequência Modulada (FM estendida) de 87,1Mhz. O canal de Ondas Médias atualmente opera com potência reduzida devido a questões técnicas. No entanto, a recepção do sinal encontra-se satisfatória em toda a Região Metropolitana do Rio de Janeiro. A senhora está com alguma dificuldade de recepção do sinal de nossas emissoras? Pedimos a gentileza de retornar assim que possível, informando o problema (interferência, chiado, áudio baixo) e o endereço com o CEP, para uma averiguação técnica local.”

Processo nº 00112.003319/2021-62

“Em relação à resposta apresentada ao protocolo **00112.003319/2021-62**, informo que a Rádio sai do ar em alguns dias chuvosos. Quando ligo pra Rádio, ninguém sabe dizer se vai ter melhoria na antena ou se vai sair do AM de vez. Essa é minha dúvida. Vai ter investimento pra deixar de sair do ar nos dias chuvosos, ou a tendência é sair do AM de vez, já que não há previsão de investimentos/melhorias?”

Resposta

“A Gerência da emissora agradece a sintonia e informa que o modelo de transmissão no qual a modulação ocorre por meio da amplitude da onda é bastante sensível às intempéries da natureza e dias chuvosos, questão que foge ao alcance do controle técnico. Caso o problema continue ocorrendo, pedimos a gentileza de informar o CEP de sua residência para que possamos fazer uma verificação técnica mais detalhada.”

Uma sugestão de programa ignorada ou mal respondida também pode retornar à **Ouvidoria** em forma de reclamação do ouvinte que, a cada dia mais, exige atenção a sua demanda e atendimento personalizado.

Processo nº 00112.002982/2021-40

“Gostaria de um retorno efetivo sobre uma sugestão que fiz para o compositor e cantor Plínio Oliveira entrar na programação musical da Rádio Nacional Brasília e da MEC FM. Desde abril/21 enviei vasto material musical do artista.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência da Rádio Nacional solicita que os arquivos de áudio com as composições do cantor Plínio Oliveira sejam novamente enviados, desta vez para o e-mail mario.sartorello@ebc.com.br. A emissora informa que o material será analisado e que as faixas que estiverem de acordo com o perfil da Nacional FM serão encaminhadas para a equipe de programação musical.”

“A Rádio MEC FM informa que o material já foi avaliado e que, infelizmente, não se encaixa no perfil da emissora dedicada a concertos e jazz, que concentra 80% de sua programação na divulgação de música erudita.”

A **Radioagência Nacional** disponibiliza arquivos em áudios de notícias produzidas e levadas ao ar pela **EBC**, para retransmissão gratuita por emissoras de todo o Brasil, especialmente as pequenas rádios do interior. Uma das matérias foi objeto de reclamação.

Processo nº 00112.003094/2021-44

“Com relação à matéria publicada no dia 16/09/2021: Uma empresa que nunca deixou de cumprir o que foi registrado em contrato, nem uma vez sequer. Pode ter feito algo errado a respeito de regis-

tro em órgãos regulatórios e também a Receita Federal. A empresa não apresenta perfil de pirâmide, pois registra contrato em cartório, coisa que pirâmide não faz. Está afetando os bancos com seus juros irrisórios, por isso está acontecendo está caçada. Vocês tinham que esperar o término das investigações antes de publicar que a empresa é uma organização criminosa. Lamentável.”

Resposta

“Sobre sua reclamação, a Coordenação de Produção e Reportagem da Rádio Nacional explica que todas as informações publicadas na matéria foram passadas pelo Ministério Público Federal. Acrescenta ainda que tanto o texto quanto o áudio foram alterados para inclusão da nota divulgada pela GAS Consultoria e Tecnologia. Um aviso da atualização foi inserido ao final do conteúdo, como pode ser conferido em <https://agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/justica/audio/2021-09/criptoativos-apreendidos-serao-depositados-em-conta-judicial>. A respeito da abordagem da matéria, é importante destacar que a conduta de todos os profissionais de comunicação da Empresa é regida pelo ‘Manual de Jornalismo da EBC’, o qual pode ser acessado por meio do link http://www.ebc.com.br/institucional/sites/_institucional/files/manual_de_jornalismo_ebc.pdf. Segundo a norma, os conteúdos da Rádio Nacional e da Agência Brasil são definidos com o intuito de ‘dar informações necessárias para que os cidadãos formem livremente as próprias opiniões’. Desse modo, a imparcialidade nas publicações é alcançada por meio da diversidade de pontos de vista, construída prioritariamente com posicionamentos de canais oficiais respaldados pela legislação brasileira, neste caso, o Ministério Público Federal. Ao explicitar diferentes ideias sobre o mesmo tema, objetiva-se que o leitor tenha acesso a um texto isento. Cabendo a ele formar a própria opinião em decorrência dos argumentos apresentados por todos os lados que permeiam a notícia apresentada.”

Sugestão

As **Rádios EBC** receberam apenas quatro sugestões no bimestre analisado. O apreço do público pelas radionovelas em geral e pelo *Teatro de Mistério* em particular sempre inspira ouvintes a enviar demandas à **Ouvidoria**. Também houve quem sugerisse a chegada da **Nacional FM** em seu município ou a inclusão de um novo programa na grade.

Processo nº 00112.003192/2021-81

“O ano passado, mandei um e-mail para a Rádio Nacional do RJ, pedindo mais uma vez pela volta das Radionovelas; recebi como resposta do diretor da emissora que logo terminasse a pandemia, iria abrir um horário especial, só para reprises das antigas radionovelas da emissora. Mas até agora nada. Aqui em São Paulo, podemos ouvir a emissora à noite, nos 1130khz. E o *Teatro de Mistério*, volta para os domingos? Uma recente pesquisa de audiência de Rádio mostrou que o grande público de Rádio está nas faixas de 30 anos para cima, com grande audiência do público com mais de 60 anos. Radionovelas, voltem para brilhar novamente. Deem um alô.”

Resposta

“A Coordenação de Produção e Jornalismo - EBC/RJ enviou a seguinte resposta: ‘Aqui na Nacional do Rio veiculamos todos os sábados, às 7 da manhã, o ‘*Teatro de Mistérios*’ dentro do espaço Memória Nacional. O conteúdo é reprisado no horário das 22h no domingo. E temos uma boa notícia para o ouvinte: a partir deste domingo, dia 26/09, no horário das 22h, também dedicado ao Memória Nacional, vamos veicular a radionovela ‘Francisco Alves, o Rei da Voz’. São cinco domingos contando a história de um dos maiores nomes da música brasileira. Contamos com sua audiência.’”

Processo nº 00112.003150/2021-41

Por telefone, ouvinte da Rádio Nacional FM de Brasília sugere que a emissora passe a informar a hora com mais frequência: “a cada 15 minutos seria ótimo”. Ceilândia (DF).

Resposta

“Sobre sua sugestão, a Gerência da emissora agradece a sintonia e informa que a programação da Nacional FM atualmente está gravada em muitos horários, em consequência da pandemia. Com o retorno gradativo dos programas ao vivo, sua ideia será considerada para que esta questão seja resolvida.”

Processo nº 00112.003045/2021-10

“Paulínia tem a maior refinaria da Nação e um dos maiores arrecadadores, acho que a cidade tem direito a uma FM da EBC. A maioria das FMs locais migrou para o FM comum e sobrou vaga no estendido. Paulínia, em tese, teria direito a uma FM da EBC, mesmo que seja via Nacional de Brasília, e depois fazer acordo com a Etep Paulínia, mais isso fica pra depois, eu acho. Sou caminhoneiro, mas amo Paulínia. Se for possível, ao menos estudar.”

Resposta

“Sobre sua sugestão, a Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - Rádios informa que a Empresa busca de forma contínua novas possibilidades de distribuição da sua programação de Rádio em todas as localidades do país, especialmente por meio da expansão da Rede Nacional de Comunicação Pública. Aproveita a oportunidade para disponibilizar outras formas de acesso aos nossos conteúdos: WebRádios EBC | <https://radios.ebc.com.br/aovivo> | Rádios EBC: aplicativo gratuito, disponível para smartphone com sistema Android e iOS.”

Processo nº 00112.003318/2021-18

“Sou músico do Conjunto Época de Ouro. Enviei carta (em anexo) ao presidente da EBC na época, mas acho que a mesma não chegou às suas mãos. Gostaríamos que o Programa Época de Ouro, que esteve entre os líderes de audiência na Rádio Nacional e Rádio MEC por mais de dez anos, voltasse aos microfones das referidas Rádios. Em anexo, breve informação sobre o programa e sua importância para a música brasileira.”

Resposta

“A Gerência da Rádio MEC agradece o envio da carta e acrescenta que vai levar o tema para o Comitê de Programação, instância da empresa formada pelos diretores, que decide sobre contratações de programas. No momento, devido à pandemia, não temos realizados programas de auditório, como o Época de Ouro. Outro fato é que desde março de 2020 os teatros da Funarte, espaço onde era realizado o programa, estão fechados, sem previsão ainda de reabertura.”

Mapeamento das Contribuições

Com 35,8% das demandas, Marketing, negócios e serviços é o tema predominante nas manifestações dirigidas às **Rádios EBC**. Conteúdo de entretenimento aparece na sequência, ao reunir 25,7% dos processos. Os assuntos Grade de programação e sinal/sintonização vêm em seguida, respondendo por 18,3% e 15,6% das mensagens, respectivamente.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	39
Conteúdo de entretenimento	28
Grade de programação	20
Sinal/sintonização	17
Conteúdo jornalístico	3
Conteúdo esportivo	1
Conteúdo infantil	1
Total	109

Entre os subassuntos mais citados, Qualidade do conteúdo/serviço foi o que reuniu maior número de demandas no período analisado: 39 manifestações (35,8%). Central do Ouvinte ficou na segunda posição, ao reunir 13,7% dos processos. Sinal aberto e Oferta de conteúdo aparecem em seguida, com 10% e 8,2%, cada tema. Com 6,4% do total, destacam-se também entre as demandas os sete processos registrados por aqueles que demonstram interesse em participar dos programas ofertados pelas **Rádios EBC**.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	39
Central do Ouvinte	15
Sinal aberto	11
Oferta de conteúdo/serviço	9
Participação em programa	7
Aplicativos	6
Portal	6
Retransmissão	4
Horário	3
Disponibilização de conteúdo	2
Expansão de cobertura	2
Visitação/contato	2
Acervo	1
Licenciamento	1
A Voz do Brasil	1
Total	109

Radioagência Nacional

Durante os meses de setembro e outubro de 2021, a **Radioagência Nacional** recebeu três contribuições. No mesmo período do ano anterior, foram sete atendimentos.

Setembro/Octubro 2021		
Radioagência Nacional	Quantidade	%
Reclamação	1	33,3%
Solicitação	2	66,7%
Total	3	100%



▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil

Ao longo dos meses de setembro e outubro de 2021, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 345 demandas, resultando em um aumento de 8,8% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 317 manifestações.

O aumento, apesar de discreto, foi suficiente para posicionar a emissora no topo do *ranking* dos veículos mais demandados pelo público da **EBC**. No bimestre, a **TV Brasil** manteve o primeiro lugar em percentual praticamente idêntico ao do ano anterior: 47,7% (2021) e 47% (2020). O canal lidera o *ranking* no interesse do público dos **Veículos EBC** em todos os tipos de manifestação (elogios, reclamações, solicitações e sugestões).

Importante ressaltar, ainda, que os elogios ao canal mais que dobraram, passando de 30 para 66. Com isso, praticamente dobrou também a fatia correspondente aos elogios no conjunto de manifestações. No ano passado, as mensagens elogiosas representavam 9,5% do total e, neste bimestre, somam quase um quinto das mensagens.

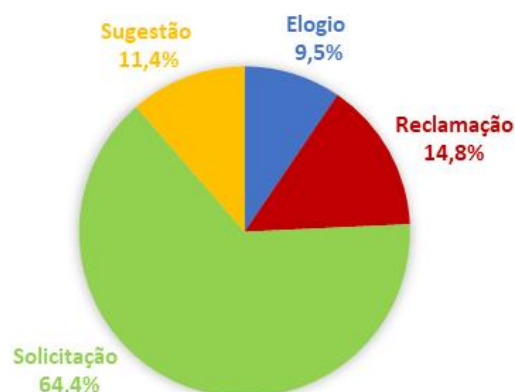
Além disso, agora há equilíbrio entre o número de elogios e de reclamações (66). Bem diferente de 2020, quando as queixas eram 50% mais numerosas do que as mensagens elogiosas. A despeito de críticas e elogios empatarem em participação no universo de demandas, com 19,1% do total cada uma, houve aumento percentual das manifestações negativas no comparativo entre os dois bimestres, visto que em 2020 representavam 14,8%.

Solicitações e sugestões, quantitativa e percentualmente, registraram ligeira queda.

Confira o detalhamento nas tabelas e gráficos abaixo:

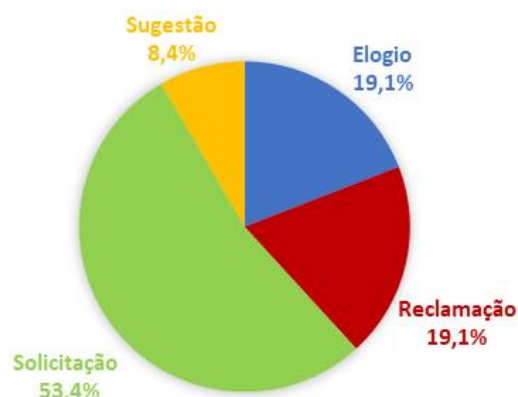
Setembro e Outubro 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	25
Reclamação	15
Reclamação-tema	0
Solicitação	68
Sugestão	14
Total	122



Setembro e Outubro 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	29
Reclamação	25
Reclamação-tema	0
Solicitação	51
Sugestão	4
Total	109



Elogio

A grade de programação da **TV Brasil** responde por quase metade (48,48%) dos elogios direcionados à emissora. Prova da qualidade dos conteúdos ofertados. Os documentários, a programação de caráter educativo e as opções de lazer para toda a família agradam ao telespectador. A cobertura e as transmissões dos Jogos Paralímpicos e do especial da solenidade do Dia da Independência foram destaque e também receberam manifestações de apreço do público. Considerando as atrações regulares da grade da emissora, a novela *Os Dez Mandamentos* (6 mensagens) e o programa *Brasil Vis-to de Cima* (5 mensagens) foram os mais elogiados.

Elogio	Quantidade
Grade de programação	32
Conteúdo de entretenimento	13
Programação especial	9
Conteúdo esportivo	7
Conteúdo jornalístico	3
Marketing, negócios e serviços	2
Total	66

Processo nº 00112.002823/2021-45

“A TV Brasil está de parabéns, torço para que continue legal. São diversos documentários muito educativos e ricos em cultura, filmes, séries e novelas legais e esportes com som e imagens de qualidade. Parabéns!”

Processo nº 00112.002883/2021-68

“Gostaria de parabenizar a TV Brasil pela programação muito boa para um canal público. Parabéns aos desenvolvedores. Ficou mais uma opção na TV brasileira aberta com programas de qualidade.”

Processo nº 00112.002979/2021-26

“Parabéns à programação educativa e informativa da TV Brasil. Acho que deveria ter uma maior divulgação deste canal.”

Processo nº 00112.003067/2021-71

“Meu contato é para fazer um elogio à programação da TV Brasil. Sensacional, ótima, magnífica. Se tivesse algum meio de promover e incentivar as pessoas a mudarem de canal seria muito bom. Educação, diversão, família... muito bom, mais uma vez parabéns.”

Processo nº 00112.002894/2021-48

“Não poderia deixar de enviar esse e-mail para parabenizá-los pelas transmissões dos Jogos Paralímpicos. Adorei passar as madrugadas na companhia dos narradores e comentaristas da TV Brasil. Que trabalho excepcional foi realizado! Que cobertura perfeita! Parabéns! Trabalho digno de medalha de ouro. Me tornei fã. Muito obrigada por ter me permitido assistir aos jogos com tanta qualidade. Mais uma vez, parabéns!”

Processo nº 00112.002926/2021-13

“Parabéns. Estamos assistindo ao Dia da Independência em Sydney, Austrália. Estamos gostando muito da transmissão e comentários. Parabéns para todos vocês que nos possibilitam a assistir este dia tão especial para todos nós brasileiros.”

Processo nº 00112.002854/2021-04

“Eu não paro de chorar com essa transmissão linda e perfeita que vocês da TV Brasil estão fazendo. Parabéns e muito obrigado!”

Processo nº 00112.002869/2021-64

“Parabéns, ótima programação. Acertaram muito na novela Os Dez Mandamentos. Todas as pessoas que conheço assistem.”

Processo nº 00112.002808/2021-05

“Muito bom me comunicar com vocês da EBC – TV Brasil. Quero agradecer muito pelas ótimas programações e qualidade. Tenho um grande apreço e assisto direto ao programa Brasil Visto de Cima, pra mim o melhor programa. Estou descobrindo e conhecendo um verdadeiro e valioso Brasil que muitos ainda não conhecem.”

Reclamação

Grade de programação e sinal/sintonização foram as categorias com a maior quantidade de reclamações no período analisado. Juntas, somaram 66,67% do total de queixas direcionadas à **TV Brasil**.

Alterações na programação de emissoras integrantes da Rede Nacional de Comunicação Pública, que deixaram de exibir o conteúdo da **TV Brasil**, foram motivo de manifestações dos telespectadores. A ausência do sinal da emissora, tanto em locais com transmissão própria quanto em cidades atendidas por emissoras afiliadas, também foi destaque negativo no *ranking* das reclamações. Individualmente, *Os Dez Mandamentos* foi o conteúdo que mais gerou reclamações. Exatas 26 mensagens foram de cidadãos que não conseguiram assistir à novela.

Reclamação	Quantidade
Grade de programação	23
Sinal/sintonização	21
Conteúdo de entretenimento	9
Conteúdo jornalístico	4
Marketing, negócios e serviços	3
Conteúdo esportivo	2
Outros conteúdos	2
Conteúdo infantil	1
Programação especial	1
Total	66

Processo nº 00112.002936/2021-41

“Gostaria de registrar minha indignação com o corte da transmissão de Os Dez Mandamentos em Recife. Não costumo ver TV aberta durante à noite. O ÚNICO canal que me fazia assistir TV era a EBC, quando transmitia a Os Dez Mandamentos. É triste não poder ver mais. Toda minha família estava acompanhando todas às noites.”

Processo nº 00112.002942/2021-06

“Moro em Recife e não entendo por que, raramente, passa certinha a novela como diz no comercial. Passa quando quer. Só a 0h30 que às vezes assisto. Poxa! Avisa que não vai passar, né! Para a gente não ficar esperando feito besta. Já perdi vários capítulos e quando passa, a novela já tá bem adiantada. Oxe!”

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 - 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.etc.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.etc.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.etc.com.br/programas/302/os-dez-mandamentos. Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras: WebTV: tvbrasil.etc.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.etc.com.br/comosintonizar | Continue acompanhando a TV Brasil’.”

Processo nº 00112.003298/2021-85

Telespectadora reclama que a Rede Minas deixou de exibir a novela ‘Os Dez Mandamentos’ na sexta-feira. A atração passa apenas de segunda a quinta e no horário da reprise (0h45). Segundo ela, isso é uma falta de respeito com o cidadão. Ela pede que o conteúdo volte a ser transmitido.

Resposta

“Sobre sua reclamação, a Gerência de Planejamento e Programação de Rede informa que a Rede Minas integra a Rede Nacional de Comunicação Pública e é afiliada da TV Brasil, mas detém autonomia na elaboração da sua grade de programação, podendo decidir quais conteúdos da TV Brasil serão transmitidos. Por ser a detentora da outorga do canal, responde diretamente por sua programação. A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC.. (Foram informadas outras maneiras de acompanhar a novela, tal como explicado em mensagem anterior). 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 00112.003421/2021-68

“Sou morador em Florianópolis, e a rede de canal TV Brasil não exibe a programação conforme divulgado ou está havendo outros interesses. Não sei se é porque compartilha com a TV UFSC (Universidade Federal de Santa Catarina) o sinal, pois existe um conflito de programação. Quando se assiste a uma programação da TV Brasil, no momento principal do assunto, ou filme, simplesmente sai o sinal da TV Brasil e entra o sinal da TV UFSC. Então, muitas das vezes, não conseguimos terminar de assistir o evento e ficamos muito decepcionados e frustrados com esta atitude, pois não há um

mínimo de 'bom senso'. Agora há pouco, 09/07/21, às 11h, estava assistindo na TV UFSC uma entrevista e, terminada essa entrevista, entrou a chamada da TV Brasil. Porém, ficou a tela preta e sem o sinal. Logo em seguida entrou o sinal da TV UFSC. Gostaria de saber o que está acontecendo, pois desde ontem, está ocorrendo esse tipo de alteração, principalmente quando é o sinal da TV Brasil quando está no ar e conforme a programação.”

Resposta

Aguardando resposta. Ainda dentro do prazo legal.

Processo nº 00112.002987/2021-72

Por telefone, telespectador do Rio de Janeiro, bairro Pedra de Guaratiba, reclama da inconstância do sinal aberto da TV Brasil em sua residência.

Resposta

“A Coordenação de Engenharia de Radiodifusão - EBC/RJ enviou a seguinte resposta para sua reclamação: ‘Primeiramente gostaríamos de agradecer ao telespectador pela audiência e pelo contato! Foram realizadas mudanças no sistema de transmissão da TV Brasil, com o objetivo de melhorar o alcance nas zonas onde o sinal é fraco e/ou instável. Acreditamos que possa ter ocorrido uma melhora substancial na região da zona oeste, incluindo Pedra de Guaratiba. Caso o problema persista e já tenha sido verificada a condição da antena externa, cabos e conexões, além da realização de uma nova sintonia de canais, por favor entre em contato para que possa ser agendada uma pesquisa de campo. Caso o novo contato seja necessário, favor enviar as seguintes informações: endereço com o CEP e telefone para contato. Desta maneira, nossa equipe técnica poderá fazer uma visita na região da residência para a medição do sinal. Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras: WebTV: tvbrasil.ebc.com.br/webtv | TV Brasil Play: aplicativo gratuito, disponível para smartphones com sistema Android e iOS | Canais por assinatura: NET Claro TV - canal 531 / Oi TV - canal 503 / SKY - canal 23 | Parabólica - Satélite Star One C2 70° W: Frequência de Descida: 3755,5 MHz | Polarização: Horizontal | Symbol Rate: 7.500 Msym/s | FEC: 3/4 | BW: 9 Mhz | Modulação: DVB-S2 / 8PSK | Roll Off: 20% | PIDs: Vídeo: 0101, Áudio: 0102, Áudio Descrição: 0103, Closed Caption: 0105 | Mais informações sobre como sintonizar a TV Brasil estão no link tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar | Continue acompanhando a TV Brasil’.”

Processo nº 00112.003202/2021-89

“Moro em Ribeirão Preto. Assisto à TV Brasil, que é transmitida pela TV Morada do Sol. Assistio a boa parte da programação, inclusive Os Dez Mandamentos. Infelizmente nem sempre consigo seguir a programação, pois a imagem e som ficam bem ruins. Não sei se podem melhorar isso. Espero que seja resolvido, pois sou fã do canal. Obrigada.”

Resposta

“A Gerência de Planejamento e Programação de Rede informa que seu questionamento foi encaminhado para a TV Morada do Sol, que irá verificar o seu sistema de transmissão e realizar a correção. Caso o problema continue, a emissora local solicita nova mensagem com o endereço (e o CEP) para que seja feita uma verificação do nível de recepção do sinal no local. Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras: WebTV: tvbrasil.ebc.com.br/webtv | TV Brasil Play: aplicativo gratuito, disponível para smartphones com sistema Android e iOS | Canais por assinatura: NET Claro TV - canal 531 / Oi TV - canal 503 / SKY - canal 23 | Parabólica - Satélite Star One C2 70° W: Frequência de Descida: 3755,5 MHz | Polarização: Horizontal | Symbol Rate: 7.500 Msym/s | FEC: 3/4 | BW: 9 Mhz | Modulação: DVB-S2 / 8PSK | Roll Off: 20% | PIDs: Vídeo: 0101, Áudio: 0102, Áudio Descrição: 0103, Closed Caption: 0105 | Mais informações sobre como sintonizar a TV Brasil estão no link tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar | Continue acompanhando a TV Brasil.”

Solicitação

Sinal/sintonização (32,07%), grade de programação (23,91%) e conteúdo de entretenimento (20,65%) foram os assuntos responsáveis pela maior quantidade de solicitações direcionadas à **TV Brasil** e recebidas pela **Ouvidoria da EBC**.

Entre as demandas sobre o sinal da emissora vale registrar que, no final do mês de outubro, a **Ouvidoria** recebeu manifestações de telespectadores da **TV Brasil** desapontados com falta do sinal de transmissão. O problema afetou moradores de Natal (RN) e do litoral de São Paulo. Nessas localidades, a **TV Brasil** é retransmitida pelas emissoras afiliadas TV UFRN (canal 5.1 HD) e TV Unisantos (canal 40.1 HD).

Solicitação	Quantidade
Sinal/sintonização	59
Grade de programação	44
Conteúdo de entretenimento	38
Marketing, negócios e serviços	18
Conteúdo jornalístico	11
Conteúdo esportivo	5
Outros conteúdos	5
Conteúdo infantil	3
Programação especial	1
Total	184

Processo nº 00112.003605/2021-28

“A TV Brasil não está pegando novamente aqui em Mongaguá.”

Processo nº 00112.003608/2021-61

“A TV Brasil está fora do ar na baixada santista. Não tem nada de sinal.”

Resposta

“A Gerência de Planejamento e Programação de Rede lamenta o ocorrido e, após contato com a TV Unisantos, informa o seguinte: ‘A emissora ficou fora do ar após o furto de cabos elétricos. De acordo com informações enviadas pela diretoria da TV, já foi realizada a substituição (no dia 27/10) e a emissora está operando normalmente. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos das seguintes maneiras: Canais por assinatura: NET Claro TV - canal 531 HD | OI TV - canal 503 HD | SKY - canal 23 | Vivo TV - canal 3 (TV Brasil SD) / canal 503 (TV Brasil HD) / canais 199 e 234 (TV Brasil DTH) | WebTV: tvbrasil.ebc.com.br/webtv | TV Brasil Play: aplicativo gratuito, disponível para smartphones com sistema Android e iOS | Parabólica - Satélite Star One C2 - 70°W | Satélite: Star One C2 - 70°W | Frequência descida: 3755,5MHz | Polarização: Horizontal | Symbol Rate: 7.500 Msym/s | FEC: 3/4 | BW: 9 MHz | Modulação: DVB-S2 / 8PSK | Roll Off: 20% | Serviço 1: TV Brasil HD | Pid Vídeo: 0101 | Pid Áudio 1 (principal): 0102 | Pid Áudio 2 (descrição): 0103 | Pid Áudio 3 (coordenação): 0105 | Pid Closed Caption: 0104 | Serviço 2: TV Brasil 2 | Pid Vídeo: 0201 | Pid Áudio 1 (principal): 0202 | Pid Áudio 2 (descrição): 0203 | Pid Closed Caption: 0204 | Mais informações sobre como sintonizar a TV Brasil estão em tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar.’”

Processo nº 00112.003541/2021-65

“Aqui em Natal (RN) o canal não tem sintonia há uns dois dias. Está totalmente fora do ar. Está acontecendo algum ajuste?”

Processo nº 00112.003586/2021 30

Telespectador relata que o sinal da TV Brasil em Natal (RN) está fora do ar há alguns dias. Solicita que seja normalizado, pois gosta muito da programação e acompanha diariamente.

Processo nº 00112.003517/2021 26

“O sinal da EBC não está pegando na minha cidade, Extremoz (RN). Já fiz todo o procedimento para sintonizar o canal e infelizmente não pegou. Já verifiquei com os vizinhos do bairro e em nenhuma casa está pegando o sinal.”

Resposta

“A Gerência de Planejamento e Programação de Rede lamenta o ocorrido e, após contato com a TVU (RN), informa o seguinte: ‘Um problema pontual com o equipamento de transmissão deixou a afiliada (TVU/RN) fora de operação. A emissora já está trabalhando no conserto do transmissor, junto com o fabricante do equipamento. (Foram informadas ao demandante todas as opções de acesso aos conteúdos da TV Brasil nas várias plataformas, tal como descrito na resposta anterior).’

Processo nº 00112.002829/2021-12

“Gostaria de saber em qual cidade é gravado o programa Sem Censura.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que o programa ‘Sem Censura’ é gravado nos estúdios da TV Brasil em Brasília/DF. Mas o conteúdo também pode ser gravado nos estúdios da EBC localizados no Rio de Janeiro/RJ e em São Paulo/SP. Em situações especiais, a atração poderá ser gravada em outros locais.”

Sugestão

Conteúdo de entretenimento recebeu 41,38% das sugestões. As manifestações demonstram que o público quer participar ativamente da elaboração da grade de programação da emissora, sugerindo atrações e mudanças nos horários de exibição.

Sugestão	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	12
Grade de programação	5
Conteúdo jornalístico	4
Marketing, negócios e serviços	3
Conteúdo esportivo	2
Sinal/sintonização	2
Outros conteúdos	1
Total	29

Processo nº 00112.003123/2021-78

“Gostaria de pedir para a TV Brasil transmitir alguma live do Gustavo Lima. Seria muito bom e daria lbope para a emissora.”

Processo nº 00112.003262/2021-00

“Sugestão patriota de programação. Boa noite. Assisto e gosto muito do canal TV Brasil. Todavia, poderíamos substituir o programa ‘As Fascinantes Cidades do Mundo’ que é muito interessante, educativo e muito bem apresentado. Mas eu acredito que se apresentássemos NOSSAS cidades brasileiras, que são tão ou ainda mais lindas, estimularíamos o nosso turismo interno e não valorizando os países dos outros. Hoje sou aposentado e viajo sempre que posso pelo nosso país.”

Resposta

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

Processo nº 00112.003625/2021-07

“Sempre acompanhando a TV Brasil. Venho propor programação musical dessa Filarmônica do interior da Bahia: Serrinha. Vejo que desde minha passagem por lá (1999), muitos jovens veem sendo abraçados por esta entidade e se tornam cidadãos diferenciados, com melhor visão da cultura nacional e até mesmo da educação, pois, esta entidade inclusive cobra pelo resultado nos estudos escolares.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a sua sugestão foi encaminhada ao setor responsável pela produção de conteúdos da TV Brasil para análise e providências que julgarem necessárias.”

Processo nº 00112.002850/2021-18

“Em 2017, realizamos o curta metragem ‘Raro, Um Poema Pela Vida’, mostrando duas situações desespero e quase suicídio. Na primeira, o acaso mudou o rumo da história; na segunda, o indivíduo reage pela vida... uma produção modesta e simples, mas que talvez possa fazer parte de alguma playlist de vocês! Segue o link para apreciação: www.youtube.com/watch?v=_2TgzbHuteY&t=505s.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que sua sugestão foi encaminhada ao setor responsável pela produção, aquisição e parcerias de conteúdos para a TV Brasil para análise e providências cabíveis.”

Mapeamento das Contribuições

Repetindo o verificado no bimestre julho-agosto, agora em setembro-outubro os assuntos com a maior quantidade de demandas recebidas foram grade de programação (30,14%), sinal/sintonização (23,77%) e conteúdo de entretenimento (20,87%). Juntos, representaram 74,78% do total de demandas direcionadas à **TV Brasil**.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Grade de programação	104
Sinal/sintonização	82
Conteúdo de entretenimento	72
Marketing, negócios e serviços	26
Conteúdo jornalístico	22
Conteúdo esportivo	16
Programação especial	11
Outros conteúdos	8
Conteúdo infantil	4
Total	345

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Retransmissora	94
Qualidade do conteúdo/serviço	90
Oferta de conteúdo/serviço	42
Sinal aberto	30
Portal	14
Retransmissão	12
Disponibilização de conteúdo	10
Expansão de cobertura	10
Horário	7
Licenciamento	7
Acervo	7
Pauta	5
Reprise	5
Participação em programa	5
Parcerias	2
Sinal por assinatura	1
Recurso de acessibilidade	1
Tema do conteúdo	1
Visitação/contato	1
A Voz do Brasil	1
Total	345



▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil Play

Ao longo dos meses de setembro e outubro de 2021, o serviço oferecido em formato *On Demand* foi objeto de 182 demandas, resultando em um aumento de 279,2% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 48 manifestações.

Com esse total, o **TV Brasil Play** subiu da quarta para a segunda colocação no interesse do público que se dirige à **Ouvidoria**. Em 2020, as manifestações direcionadas ao aplicativo representavam apenas 7% do total e agora somam um quarto do conjunto de mensagens.

Setembro e Outubro 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	2
Reclamação	5
Solicitação	32
Sugestão	9
Total	48



Setembro e Outubro 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	3
Reclamação	38
Solicitação	139
Sugestão	2
Total	182



Exatos 76,37% das demandas que tiveram o app como alvo foram solicitações relacionadas à novela *Os Dez Mandamentos*, que é um dos conteúdos de maior audiência da **TV Brasil**. Além da exibição rotineira, às 20h30, a emissora veicula uma reprise na madrugada (0h45) e disponibiliza os capítulos da semana no **TV Brasil Play**. A possibilidade de assistir à atração sob demanda, na hora desejada, é um diferencial.

Mas, nos meses de setembro e outubro, usuários do aplicativo reclamaram de diversos erros na inserção dos capítulos da novela no app. Segundo os internautas, conteúdos teriam sido postados com restrição, episódios foram disponibilizados de maneira errada ou até mesmo não foram colocados na plataforma. Os cidadãos também reclamaram de problemas técnicos, como travamento na reprodução do conteúdo e falta de áudio.

Solicitações / Reclamações

Segue um compilado das mensagens de acordo com a relação de problemas e de capítulos em que erros e falhas técnicas na disponibilização mais geraram demandas.

1 - CAPÍTULO 135

Processo nº 00112.002967/2021-00

“Quero assistir ao episódio 135 de Os Dez Mandamentos no TV Brasil Play, mas as cenas não correspondem ao episódio. Poderiam postar corretamente?”

Processo nº 00112.003030/2021-43

“Mais uma vez colocaram o capítulo errado. Desde ontem à noite o capítulo da série Os Dez Mandamentos está errado. Já é ruim porque além de lançar tarde - e um só - ainda coloca errado.”

Processo nº 00112.003023/2021-41

“No meu último contato não especifiquei o assunto, portanto reencaminho minha reclamação. O capítulo que foi postado no app da TV Brasil como 135 não é a sequência com o capítulo 134. Necessita ser corrigido.”

Processo nº 00112.003041/2021-23

“Tá uma confusão danada. Os episódios se misturam, passam o da semana passada. O que é isso?”

Processo nº 00112.002961/2021-24

“O episódio 135 de Os Dez Mandamentos foi colocado de forma errada. Por favor, poderiam dar uma olhada lá e consertar? Agradeço a compreensão.”

Processo nº 00112.002962/2021-79

“O episódio 135 da novela Os Dez Mandamentos no app TV Brasil Play está repetido.”

Processo nº 00112.002963/2021-13

“O episódio 135 disponibilizado hoje, 8/9, no app não está na sequência correta. O que foi liberado hoje já passou há alguns dias.”

Processo nº 00112.002964/2021-68

“Estão colocando no app um episódio que já passou. Se a gente vai assistir ao vivo, ele trava e não passa mais. E depois, na hora que vamos assistir ao gravado, editam errado. Arrumem, por favor.”

Processo nº 00112.002965/2021-11

“Os Dez Mandamentos 135 está errado.”

Processo nº 00112.002966/2021-57

“Vocês colocaram o capítulo 135 fora da sequência. Em vez de colocarem o vídeo de hoje (08/09/2021), colocaram um que já passou há algum tempo. Gostaria que corrigissem esse equívoco.”

Processo nº 00112.002967/2021-00

“Quero assistir ao episódio 135 de Os Dez Mandamentos no TV Brasil Play, mas as cenas não correspondem ao episódio. Poderiam postar corretamente?”

Processo nº 00112.002968/2021-46

“Não recebi o capítulo de Os Dez Mandamentos de hoje, quarta-feira.”

Processo nº 00112.002969/2021-91

“Há algum problema com o capítulo 135? Tá repetido.”

Processo nº 00112.002971/2021-60

“Informo que o capítulo 135 de hoje, 8/9, está errado. Ele se refere a um capítulo antigo.”

Processo nº 00112.003049/2021-90

“Não estou conseguindo assistir à novela. Quando escolho um capítulo, aparece sempre o mesmo.”

Processo nº 00112.003054/2021-01

“O penúltimo episódio da novela está errado. Colocaram um episódio antigo no lugar.”

Processo nº 00112.003056/2021-91

“O capítulo 135 da novela está errado no aplicativo. Ele é de cerca de 20 dias atrás.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que identificou o erro e corrigiu o problema na plataforma TV Brasil Play.”

2 - CAPÍTULO 136

Processo nº 00112.002972/2021-12

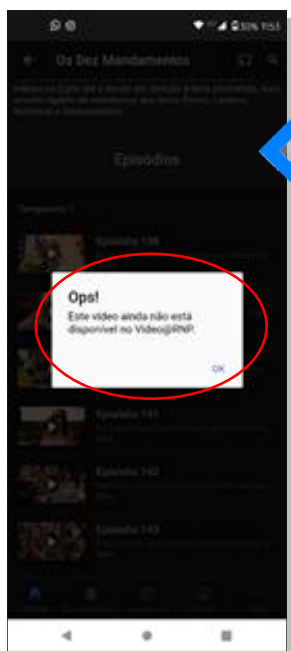
“Obrigada, que corrigiram o episódio 135 da novela Os Dez Mandamentos! Mas, simplesmente, o episódio 136, agora, está também com vídeo de outro capítulo retrasado! Gostaria que corrigissem e procurassem saber o que pode estar provocando este erro. Obrigada!”

Processo nº 00112.003042/2021-78

“Desde ontem não baixaram no app o cap 136 de Os Dez Mandamentos. Assisto à programação da emissora, menos a novela, devido ao horário que é exibida.guardo manifestação.”

Processo nº 00112.002990/2021-96

“Gostaria que verificassem que os capítulos partindo do 133 a 136 de hoje, quinta-feira, não correspondem com os capítulos passados ao vivo. São capítulos retroativos, bem antigos!”



3 - CAPÍTULO 143

Processo nº 00112.003139/2021-81

“Erro no app. Fui assistir ao episódio 143 de Os Dez Mandamentos, mas está dando erro. Segue anexo.”

4 - CAPÍTULOS 153 / 154

Processo nº 00112.003273/2021-81

“Sobre o Canal TV Brasil (EBC), especificamente o TV Brasil Play, informo que os episódios 153 e 154 da novela Os Dez Mandamentos não são reproduzidos na TV, celular ou computador. Favor corrigir e pedir ao pessoal que posta para testar após postado se o link realmente está funcionando.”

Processo nº 00112.003308/2021-82

“Assisto todos os dias Os Dez Mandamentos. Porem os 3 últimos episódios 153, 154 e 155 estão com erro quando clica pra visualizar.”

5 - CAPÍTULO 156

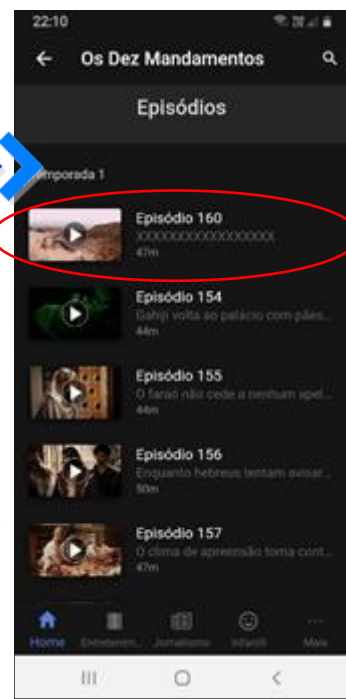
Processo nº 00112.003322/2021-86

“O episódio 156 de Os Dez Mandamentos está sem áudio. Grato! Novela maravilhosa. Parabéns!”

6 - CAPÍTULO 160

Processo nº 00112.003398/2021-10

“Então, creio que alguém aí esqueceu sua obrigação, infelizmente. No anexo, imagem onde aparece o capítulo nominado como 160 (mas NÃO é) acima dos demais, fora da ordem crescente.”



Processo nº 00112.003396/2021-12

“O episódio da novela Os Dez Mandamentos foi publicado errado. Favor encaminhar o correto, pois acompanho diariamente. Hoje vou dormir muuuuito triste.”

Processo nº 00112.003404/2021-21

“Perdi o episódio de hoje de Os Dez Mandamentos. Queria assistir no app da TV Brasil Play. Mas não tá aparecendo o episódio número 160.”

Processo nº 00112.003401/2021-97

“Não foi postado o episódio 160 de Os Dez Mandamentos.”

Processo nº 00112.003403/2021-86

“Capítulo 160 exibido hoje não foi publicado!”

Processo nº 00112.003395/2021-78

“Por que o episódio 160 de Os Dez Mandamentos não está disponibilizado como os demais? Aliás, o que está disponibilizado como 160 é um episódio bem anterior. Por quê?”

Processo nº 00112.003387/2021-21

“Episódio 160 de Os Dez Mandamentos está repetido, não confere.”

7 - CAPÍTULOS 162 / 164 (RESTRIÇÃO DE ACESSO AO CONTEÚDO)

Processo nº 00112.003373/2021-16

“O portal continua dizendo que o episódio mais importante da novela Os Dez Mandamentos, de número 162, continua privado por ordem do editor. Desculpem-me, mas isto é uma bruta sacanagem.”

Processo nº 00112.003379/2021-85

“Antes foi ‘vídeo indisponível’ (ver e-mail resposta abaixo). Agora é ‘vídeo privado’. O vídeo 162 de Os Dez Mandamentos está assim: ‘O editor marcou este vídeo como privado’. Isso numa empresa pública?”

Processo nº 00112.003372/2021-63

“Eu já reclamei como anônimo. Farei novamente, pois a falta de consideração persistiu. Não tenho TV e tempo correto para acompanhar a novela bíblica Os Dez Mandamentos! Ontem, sábado, dia 9 de outubro, às 11h58, ao acessar o canal para assistir ao episódio 162 da novela, na tela configurou que o EDITOR, colocou o episódio como PRIVADO! Isto é uma tremenda falta de consideração para aqueles que acompanham a novela pelo site! Especialmente porque o de ontem foi um capítulo esperado e decisivo! Continua PRIVADO! Impedindo os telespectadores, como eu, de acompanharem a novela, justamente neste episódio esperado! Estou muito decepcionada, após ter divulgado seu canal! Espero que resolva logo e libere, para que pessoas, como eu, que não possuem TV, possam assistir!”

Processo nº 00112.003371/2021-19

“É uma tremenda falta de consideração aos que acompanham a novela Os Dez Mandamentos pela internet, o editor ter colocado o vídeo como indisponível! Não tenho TV e espero entrar no site para ver o episódio do dia com ansiedade, e o editor faz um papelão desses!”

Processo nº 00112.003293/2021-52

“Capítulos de Os Dez Mandamentos. Gosto muito da programação da EBC e assisto nos horários que tenho disponibilidade. É uma programação leve e instrutiva. Moro em São Paulo - capital. Vim para Curitiba para um tratamento de saúde e estou perdendo grande parte da programação, pois muitas vezes não consigo assistir ao vivo pelo site, a internet é ruim. O que acontece? Todos os capítulos estão com bloqueio! Ou aqui em Curitiba não tem o app? Agradeço a atenção.”

Processo nº 00112.003380/2021-18

“Continua o episódio 162 da novela Os Dez Mandamentos em privado por ordem do editor. É uma afronta ao telespectador, que acompanha a novela pelo site.”

Processo nº 00112.003417/2021-08

“Por que colocaram o capítulo 162 como privado? Desde ontem, tento assistir e não consigo. Queria muito assistir, pois a décima praga e a abertura do mar vermelho, quem não assistiu quer assistir. Eu só consigo pelo Google, porque no meu interior não tem TV Brasil. Peço, encarecidamente, que nos deixem assistir. Por favor.”

Processo nº 00112.003422/2021-11

“Revoltada por não ter como assistir ao episódio do dia 09/10/2021. Por que foi colocado no privado? Assisto sempre pela TV, mas nesse dia estava com visitas.”

Processo nº 00112.003449/2021-03

“Como o editor colocou o capítulo 164 como vídeo privado? Quando estou trabalhando e não posso assistir ao capítulo, recorro até o site e me deparo com essa mensagem: ‘VÍDEO PRIVADO, o editor marcou este vídeo como privado’. Ele vai guardar o vídeo dentro de uma caixinha pra ninguém assistir? Parabéns pelo egoísmo. Ódio disso.”

Processo nº 00112.003452/2021-19

“Sou um telespectador fiel desse canal. Com relação à novela em exibição Os Dez Mandamentos, a qual a princípio vinha sendo exibida na televisão através do canal 11 (TV Universitária) aqui na minha região, sempre de segunda a sábado, no horário das 20h30. Algum tempo depois, foi cortada nas segundas terças e quartas-feiras. Por fim, saiu do ar na televisão. Como estou acompanhando religiosamente todos os capítulos, passei a acompanhar na internet, no site tvbrasil.ebc.com.br/os-dez-mandamentos. No auge da história, surpreso estou com uma mensagem na página dizendo ‘VÍDEO

PRIVADO - O EDITOR MARCOU ESTE VÍDEO COMO PRIVADO'. E agora, como fazer para ter acesso ao final da novela? Por favor, me ajudem.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas enviou a seguinte resposta para sua demanda: ‘A mensagem ‘Vídeo privado. O editor marcou este vídeo como privado’ apareceu para usuários que tentaram assistir aos episódios 162, 163 e 164 da novela Os Dez Mandamentos no TV Brasil Play sob demanda. A mensagem foi exibida equivocadamente devido a um erro no agendamento desses episódios em nossa plataforma de distribuição. Os conteúdos foram normalizados no dia 13/10, no início da tarde, e os usuários passaram a acessar os episódios da novela normalmente.’”

8 - CAPÍTULO 169

Processo nº 00112.003501/2021-13

“Assunto: Capítulo 169. Até o momento não foi liberado.”

9 - CAPÍTULO 177

Processo nº 00112.003628/2021-32

“Está faltando o capítulo 177.”

10 - APLICATIVO TRAVANDO

Processo nº 00112.003073/2021-29

“O canal 1 não está sintonizando. Estou tentando assistir a Os dez mandamentos pelo celular. Porém, o vídeo para a cada minuto, ou seja, não está carregando. Eu não queria perder a novela.”

Processo nº 00112.002915/2021-25

“Gostaria de pedir para o criador do TV Brasil Play que melhorasse o aplicativo, ele está travando muito. Gosto demais do aplicativo, pois tem uns programas muito bons.”

Processo nº 00112.003591/2021-42

“Gostaria de saber por que quando a gente clica no TV ao vivo não abre. Faz dois dias que eu não consigo assistir nada. Por favor, me expliquem qual o problema.”

Processo nº 00112.003600/2021-03

“A TV ao vivo não está pegando no app. Por favor, quero que resolvam esse problema pois assisto à novela pelo app.”

Processo nº 00112.003191/2021-37

“Estava acompanhando a novela Os Dez Mandamentos pelo app. Porém, de alguns dias pra cá, os vídeos não abrem mais. O restante da programação abre normalmente. Gostaria de saber o motivo. Desde já agradeço.”

Processo nº 00112.003215/2021-58

“Eu assisto os 10 mandamentos pelo app da TV Brasil. Porém, há pelo menos uns 13 capítulos que estão impossíveis de assistir, porque simplesmente fica parando de 2 em 2 segundos.”

Processo nº 00112.003588/2021-29

“Não consigo assistir a nada pelo meu aparelho celular, o que está acontecendo?”

Processo nº 00112.003616/2021-16

“Não estão abrindo os capítulos da novela Os Dez Mandamentos.”

Processo nº 00112.003047/2021-09

“Tá travando Os Dez Mandamentos.”

Processo nº 00112.003074/2021-73

“Porque o aplicativo trava tanto?”

Processo nº 00112.003084/2021-17

“O portal de reprodução de episódios da semana está apresentando erro. Não funciona. Exemplo: capítulos da semana de Os Dez Mandamentos.”

Processo nº 00112.003087/2021-42

“Não consigo assistir à novela Os Dez Mandamentos porque o aplicativo trava. O que fazer?”

Processo nº 00112.003110/2021-07

“Quero saber quando irão resolver os problemas nas transmissões ao vivo. O app trava, sai do ar e fecha sozinho. Também aparecem umas legendas sem sentido, tornando impossível acompanhar a programação. Já desinstalei e reinstalei o app várias vezes, mas não resolveu. Vocês podem, por favor, verificar o que está acontecendo e resolver o problema?”

Processo nº 00112.003116/2021-76

“A TV Brasil Play está horrível na retransmissão do vídeo. Está travando incessantemente. Está causando o maior transtorno, principalmente na retransmissão dos vídeos de Os Dez Mandamentos. Sou espectador da TV Brasil Play mas estou ficando decepcionado com os modos de operação do app. Espero um melhor aperfeiçoamento.”

Processo nº 00112.003146/2021-82

“Venho por meio desta fazer uma reclamação. O app falha muitas vezes quando vou assistir ao vivo e já me certifiquei de que o problema não é o meu celular e nem minha internet. Perdi a novela ao vivo, espero que às 21h30 de hoje esteja disponível para eu poder assistir.”

Processo nº 00112.003503/2021-11

“Aplicativo tá uma p... vou para um posto de gasolina para assistir aos capítulos e ficam travando.”

Processo nº 00112.003148/2021-71

“Muito muito ruim a conexão. Não dá pra assistir nada, principalmente quando o capítulo é importante. Difícil continuar a assistir à programação de vocês, sobretudo Os Dez Mandamentos.”

11 - CONTEÚDO NÃO DISPONÍVEL

Processo nº 00112.003394/2021-23

“Costumamos assistir à novela Os Dez Mandamento na TV on-line, mas, infelizmente, até a presente hora, o capítulo não se encontra disponível, como de costume. Ocorreu algum problema?”

Processo nº 00112.002911/2021-47

“Por que não tá apresentando mais a novela no aplicativo?”

12 - APLICATIVO SEM ÁUDIO

Processo nº 00112.003356/2021-71

“Não tem áudio na novela Os Dez Mandamentos.”

Processo nº 00112.003388/2021-76

“Áudio do app não funciona. Recentemente baixei o TV Brasil Play para acompanhar a programação da emissora através do smartphone. No entanto, desde o início, não tem áudio. As imagens são perfeitas, mas não faz sentido transmitir imagens sem áudio, sem som. Fui nas configurações, mesmo assim fica sem áudio. A única vez que teve áudio foi em 7 de setembro. Espero uma resposta.”

Elogios

Processo nº 00112.003200/2021-90

“Estou muito satisfeito por ter encontrado o aplicativo da TV Brasil. Instrutivo, imagem em HD e um jornalismo altamente profissional. (Fortaleza/CE)”

Processo nº 00112.003277/2021-60

“O aplicativo já está funcionando normalmente. Obrigado.”

Processo nº 00112.002933/2021-15

“Assisti pelo Google no celular. Imagem nítida e som perfeito, parabéns pela transmissão. Salve o Dia da Independência! Salve nosso Brasil!”

Sugestões

Processo nº 00112.003528/2021-14

“Quero dar meus parabéns pelo ótimo app. Mas eu acho que faltam duas coisas para ficar EXCELENTE. Primeiro, seria muito bom se o app tivesse uma função de download para assistir mais tarde. E a segunda [coisa] seria disponibilizar o app para PCs com Windows. Muito obrigado pela atenção.”

Processo nº 00112.002956/2021-11

“Creio que seria interessante, para aumentar o alcance da TV Brasil, ter uma versão do aplicativo para Android TV e Apple TV, além das versões para celular.”

Mapeamento das Contribuições

Na classificação das contribuições dos internautas, qualidade do conteúdo/serviço teve 81,32% das manifestações, sendo o item com o maior número de mensagens.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	148
Disponibilização de conteúdo	21
Oferta de conteúdo/serviço	12
Portal	1
Total	182



▶ Contribuições do cidadão

Gestão EBC

Ao longo dos meses de setembro e outubro de 2021, a **Ouvidoria** recebeu 22 contribuições com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. No comparativo com o ano anterior, quando foram registradas 32 manifestações, houve queda de 31,3% no número de demandas.

A redução ocorreu predominantemente nas solicitações, que sofreram diminuição de 60,71%, passando de 28 para 11 manifestações na comparação entre este bimestre e o mesmo período de 2020. O número de elogios foi reduzido à metade: dois no ano passado, e apenas uma manifestação elogiosa agora.

Neste mesmo bimestre, houve aumento de 300% nas reclamações, passando de duas em 2020, para oito em 2021. As sugestões também tiveram alta, saindo de zero no ano anterior, para duas no período atual.

Setembro e Outubro 2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	2
Reclamação	2
Solicitação	28
Sugestão	0
Total	32



Setembro e Outubro 2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	1
Reclamação	8
Solicitação	11
Sugestão	2
Total	22



Reclamação

No conjunto de mensagens recebidas no período analisado, 36,4% foram reclamações (8). Dentre elas, 62,5% foram atendimentos de **Ouvidoria Interna**, num total de cinco queixas. Dessas, três foram referentes a empresa terceirizada que presta serviço de limpeza para a **EBC** e duas relacionadas à gestão de pessoas. O restante das reclamações representou 37,5% das mensagens, sendo a maior parte (2) sobre o serviço prestado pela **EBC** (*A Voz do Brasil*).

As queixas apresentadas por empregados da terceirizada referem-se à distribuição do trabalho entre os serventes, a transferências de local de trabalho, alterações nas escalas de trabalho e ao rodízio implantado precisamente para evitar alegações de privilégio. Estas manifestações receberam os números: 00112.003487/2021-58, 00112.003486/2021-11 e 00112.003485/2021-69.

Resposta aos três protocolos

“A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que os empregados da terceirizada não possuem relação de trabalho e subordinação com a EBC. O contrato celebrado com a Especialy tem como objeto as atividades de limpeza e conservação das dependências da EBC, em Brasília/DF. Os serventes alocados para execução dos serviços respondem diretamente às ordens do Encarregado da Especialy, que também faz o controle de frequência e de cumprimento da jornada de trabalho. O Fiscal do Contrato tem como competência verificar se os serviços estão sendo executados de forma satisfatória e de acordo com as condições estabelecidas no instrumento contratual. Recentemente, para melhoria dos serviços, a Gerência de Apoio Geral solicitou ao encarregado que apresentasse uma escala de trabalho com revezamentos diários dos profissionais alocados ao serviço de forma que todos tenham condições de prestá-los em qualquer localidade da Empresa, bem como para evitar argumentações de privilégios a qualquer profissional. Todos os profissionais da terceirizada estão inseridos na escala de revezamento. A insatisfação de algum profissional com as medidas implementadas pode ensejar reclamações com alegações como essas, que são improcedentes. As atividades desenvolvidas pelo Fiscal do Contrato estão de acordo com as normas da EBC em vigor, em especial a NOR 2018, bem como as orientações de seus superiores.”

As duas reclamações de **Ouvidoria Interna**, que receberam o subassunto gestão de pessoas, trataram de relacionamento interpessoal e foram devidamente atendidas e respondidas dentro do prazo legal (protocolos 00112.003529/2021-51 e 00112.003222/2021-50).

Não raro o público de *A Voz do Brasil* procura a **Ouvidoria** para se queixar da parte do programa produzida pelo Poder Legislativo, trazendo discursos de parlamentares. Revoltados com as falas de deputados e senadores, muitos reclamam à **EBC**, desconhecendo que a empresa é responsável apenas pela parte do programa que se refere ao noticiário do Executivo Federal. Nas respostas, o ouvinte insatisfeito é orientado a apresentar sua reclamação no canal correto.

Processo nº 00112.003134/2021-58

“Quero manifestar meu desagrado quanto à forma que a EBC vem promovendo somente discursos contra o governo federal. A EBC está mostrando somente notícias e manifestações contra o governo federal. A EBC está a serviço da esquerda? É uma afiliada da Globo? Estou reunindo os áudios e, caso continue, vou apresentar para um senador para que promova uma ação contra os editores desta rádio, que sempre foi isenta de direção partidária.”

Resposta

*“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato. Sobre sua demanda, a Gerência Executiva de Serviços de Comunicação informa que a EBC é responsável pela produção apenas dos primeiros 25 minutos do programa *A Voz do Brasil*, o que corresponde a parte do Poder Executivo. Com relação ao conteúdo citado pelo senhor, é provável que tenha ouvido a parte que corresponde às produções de emissoras do Poder Legislativo, ou seja, da Câmara dos Deputados e do Senado. A Empresa Brasil de Comunicação não participa e não tem responsabilidade sobre os conteúdos do Legislativo. Sugerimos que entre em contato com a Ouvidoria da Câmara dos Deputados e a do Senado Federal nos links da Câmara dos Deputados: www2.camara.leg.br/a-camara/estruturaadm/ouvidoria | Senado Federal: www12.senado.leg.br/institucional/falecomosenado.”*

Solicitação

No bimestre setembro-outubro/2021, as solicitações corresponderam à metade das demandas referentes à gestão **EBC**. Dentre as 11 solicitações recebidas, houve concentração de 45,45% na área de serviços (5), seguida do administrativo com 36,36% (4) e da **Ouvidoria Interna** 18,18% (2).

Seguem exemplos relacionados aos serviços prestados pela EBC.

Processo nº 00112.002984/2021-39

“Não consegui identificar, nos sites, o serviço de Publicidade Legal. Qual o link ou o contato?”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência de Relações Institucionais informa que informações sobre a Publicidade Legal da EBC podem ser acessadas por meio do link intitulado ‘Publicidade Legal’ localizado na aba ‘Sobre a EBC’ situada ao final das páginas dos nossos sites - Portal Institucional, Agência Brasil, TV Brasil, Site de Rádios (www.ebc.com.br).”

Processo nº 00112.003213/2021-69

“Gostaria de solicitar a tabela de valores para divulgação de spots.”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação e o interesse em nossos conteúdos. Sobre sua demanda, a Gerência de Administração de Marketing e Negócios solicita o envio de sua mensagem para o e-mail negocios@ebc.com.br para que nossa equipe comercial disponibilize a tabela de preços e esclareça possíveis dúvidas. Continue acompanhando a TV Brasil. Mais informações sobre nossa programação estão no site da emissora - tvbrasil.ebc.com.br/. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela Empresa Brasil de Comunicação. Estamos sempre à disposição.”

Processo nº 00112.003488/2021-01

“Estou em um grupo de rádio do WhatsApp e recebi a informação que as emissoras ficam livres com relação a transmitir, ou não, o programa A Voz do Brasil nos dias 20 e 27 de outubro. Gostaria de saber sobre a veracidade desta informação e se isso é válido para todas as emissoras, independentemente da transmissão, ou não, dos jogos?”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação e o interesse na programação da Rádio Nacional. Sobre sua demanda, a Gerência da emissora agradece a sintonia e informa que um e-mail será enviado nesta terça-feira (19/10) pela Rede Nacional de Rádio a todas as emissoras cadastradas. Conforme aviso do Ministério das Comunicações, por meio da página na internet, ‘emissoras de rádio de todo o país estão dispensadas de transmitir a programação do (sic) A Voz do Brasil nos dias 20 e 27 de outubro’. A permissão consta em portaria do Ministério das Comunicações (MCom) publicada nesta segunda-feira, 18 de outubro, no Diário Oficial da União. De acordo com o texto, o motivo é a realização de sucessivos jogos de futebol em campeonatos nacionais. Em portaria anterior, publicada em abril, o MCom estabeleceu condições, critérios e procedimentos para flexibilização e dispensa do programa em 2021. No calendário, já estava prevista a flexibilização ou dispensa da retransmissão de A Voz do Brasil em casos de jogos da seleção brasileira de futebol ou de equipes brasileiras em campeonatos estaduais, nacionais, sul-americanos e mundiais. Segue link: www.gov.br/mcom/pt-br/noticias/2021/outubro/mcom-dispensa-transmissao-da-voz-do-brasil-nos-dias-20-e-27-de-outubro”

A seguir, demanda relacionada ao Administrativo.

Processo nº 00112.003107/2021-85

“Tenho 18 anos e estou no 2º semestre de jornalismo. Eu sou uma pessoa comunicativa, ágil, sempre disposta a melhorar e me identifico bastante com o rádio e com o mundo comunicativo, em geral.”

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. Sugerimos que você faça seu cadastro no portal www.superestagios.com.br que é o atual agente de integração e acompanhe a abertura de novas seleções. No portal da EBC você encontra mais informações sobre o programa de estágio da Empresa: www.ebc.com.br/sobre-a-ebc/estagios.”

Abaixo está transcrita uma solicitação relacionada ao atendimento de **Ouvidoria Interna**.

Processo nº 00112.003316/2021-29

“Favor disponibilizar ‘faixa zebrada’, faixa de interdição ou outras medidas mitigatórias para evitar acidentes como: pregos no chão, cortantes no solo, demarcar compressores de ar condicionado em corredor pra evitar bater cabeças. Creio que o pessoal tem tido boa fé em manter a organização para evitar acidentes, mas mesmo assim pisei em um objeto perfurante, atravessando o calçado e o pé. Seguem as fotos de pontos sugeridos de demarcação de riscos (cabeça, solo, elétricos) para Torre de TV, DF. Vamos prevenir, inclusive por outros funcionários que aqui trafeguem ou terceirizados.”

Resposta

“Em atenção ao protocolo nº 00112.003316/2021-29, a Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa: ‘Foi realizada inspeção nos postos de trabalho da Torre TV em Brasília, pelo Engenheiro do Trabalho e pelo Técnico de Segurança do Trabalho, momento em que se identificou que na área demandada não há fluxo de empregados e tampouco a existência de material perfurante no chão do setor que justifiquem a necessidade de colocação de faixa zebrada. Constatado também que, no local, não há riscos à integridade física de empregados da EBC e nem a de terceiros’.”

Sugestão

As duas sugestões recebidas representam 9,1% do conjunto de demandas relacionadas à gestão no bimestre. Um cidadão sugeriu nova frequência de rádio em FM para o Rio de Janeiro, e um empregado da empresa, via **Ouvidoria Interna**, recomendou um novo equipamento para as portas dos banheiros.

Processo nº 00112.003258/2021-33

“Gostaria de sugerir a instalação de puxadores de porta pelos pés nos banheiros. Imagens anexas. (Brasília/DF).”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece sua manifestação. Sobre sua demanda, a Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que esse puxador de pé não se adapta adequadamente aos tipos de portas existentes nos banheiros da Empresa.”

Elogio

Representando uma fatia de 4,5% do conjunto de demandas destinadas à gestão no quinto bimestre de 2021, o único elogio recebido foi encaminhado por uma telespectadora assídua, que aprecia o serviço prestado pela **Ouvidoria da EBC** e também a programação da **TV Brasil**.

Processo nº 00112.003093/2021-08

“Telespectadora de Brasília elogiou a equipe de atendimento da Ouvidoria da EBC. Enfatizou o tratamento humanizado, ágil, cortês e paciente da equipe. Elogiou também sua série favorita, Os Mosqueteiros, e pediu para que permaneça na grade de programação. (Brasília/DF)”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e informa que seu elogio foi enviado à Equipe da Ouvidoria e à Diretoria de Conteúdo e Programação para conhecimento e apreciação. Continue prestigiando nossos veículos de comunicação! Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é valiosa para esta Ouvidoria e muito importante para melhorar a qualidade dos serviços e conteúdos ofertados pela EBC e seus veículos.”

Mapeamento das Contribuições

Nos meses de setembro e outubro de 2021, a gestão da **EBC** foi responsável por 3% do total de contribuições feitas pelos usuários dos serviços da empresa. Deste total, 36,36% foram relacionados à **Ouvidoria Interna**; 36,36% ao marketing, negócios e serviços e 27,27% ao administrativo da empresa.

Ranking dos assuntos	Qualidade
Marketing, negócios e serviços	8
Ouvidoria Interna	8
Administrativo	6
Total	22

Entre as manifestações relacionadas à gestão **EBC** no bimestre, os subassuntos mais demandados foram: gestão administrativa e logística com 36,36%; seguido de gestão de pessoas com 27,27% das manifestações. A *Voz do Brasil* e a Publicidade Legal representam igual percentual, de 13,64% cada. Na sequência, a Qualidade do conteúdo/serviço e Parcerias tiveram uma fatia correspondente a 4,55% do conjunto das contribuições recebidas.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Gestão administrativa e logística	8
Gestão de pessoas	6
A Voz do Brasil	3
Publicidade Legal	3
Qualidade do conteúdo/serviço	1
Parcerias	1
Total	22



