

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA

2021



Empresa Brasil
de Comunicação

Brasília

Ouvidora

Christiane Samarco

Ouvidores adjuntos

Ana Cristina Santos

Jayme Vasconcellos

Talita Cavalcante

Atendimento, Monitoramento e Gestão da Informação

Bruno Aguiar

Gabriela Chaves

José Luiz Matos

Juan Martel (Coordenador)

Júlio Lacerda

Tiago Martins

Comunicação

Lícia Marques

Ligya Carvalho

Wêdson França

Secretária

Sandra Scheiner

Estagiária

Ana Paula Neves

Sumário Executivo	8
Performance da Ouvidoria	18
Números da Ouvidoria revelam um 2021 de queda na interação do público e nos elogios aos conteúdos EBC	18
Elogios têm queda de 30% em 2021, frente a 2020	19
Painel Resolveu? mostra cidadão satisfeito com atendimento da EBC	20
Ouvidoria da EBC conquista primeiro lugar no Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias	22
Ouvidoria da EBC coordena comunicação da Rede Nacional de Ouvidorias e atua na maratona em defesa do cidadão	23
Momento da Ouvidoria: 53 edições em 2021	25
Comprovantes de execução	26
Pesquisa de Satisfação	28
Ouvidoria oferta Pesquisa de Satisfação, e serviços prestados pela EBC são bem-avaliados pelo público	28
Análises do Ombudsman	33
Em meio ao debate da privatização da EBC, telespectador sente falta da TV estatal e pede TV pública aonde ela ainda não chegou	33
Recado da Ouvidoria	34
Sinal desejado pelo público	35
Reclamações constantes	35
Linha editorial do conglomerado sob vigilância do cidadão	37
Ouvidoria segue tendência mundial e presta atendimento personalizado	38

CPI da Pandemia sem tempo real, com omissão de fatos, pouca contextualização e sem unidade editorial entre os veículos.....	41
Acertos reconhecidos e frustração com textos curtos e com demora na publicação.....	42
Atraso na veiculação de matéria levou Agência a divulgar repercussão antes do fato.....	43
Cobertura incompleta no rádio mostrou falta de unidade editorial no conglomerado e recebeu crítica.....	44
Recado da Ouvidoria 1.....	44
Recado da Ouvidoria 2.....	45
Observações do Ombudsman.....	46
Paralimpíada: cobertura digital em transmissão exclusiva.....	46
O telespectador aprovou, mas... ..	47
...teve queixa de especialista	47
Página especial na web contou a história dos Jogos e dos atletas.....	48
E na Olimpíada, o desafio da cobertura a distância.....	49
Enem teve cobertura equilibrada e diversificada, com prestação de serviços, acessibilidade e elogios do público	50
Acessibilidade nas redes.....	51
Factual ágil e com personagens.....	52
Título confuso com informação incompleta.....	52
Enem tem programação especial na TV	53
Nacional em rede com a TV Brasil e noticiário dinâmico.....	53
Epidemia e vacina: cobertura superou mau começo, ganhou espaço e prestou serviços, mas Nacional fez falta grave ao divulgar notícia errada de outro veículo	54
Espaço aumenta com agravamento da crise.....	55
Cobertura ampla na TV Brasil.....	56
Rádios atentas à vacinação e ao avanço da epidemia.....	57

Radioagência Nacional levou campanha de prevenção a todo Brasil	57
Mas Nacional replicou notícia errada e confundiu ouvintes	57
Contraponto positivo	58
Joe Biden: posse sem destaque e sem tempo real na Agência Brasil	59
Atraso para consolidar	60
Observações do Ombudsman	60
Assembleia Geral da ONU: em tempo real, Veículos EBC divulgaram participação do Brasil no evento	61
Marcado por discussões climáticas, G20 teve cobertura morna e sem conteúdos diferenciados	63
EBC noticia participação brasileira na Expo Dubai com pouca análise, sem contrapontos e falhas que ofuscaram cobertura nas rádios	64
Erros sugerem falta de preparo prévio na cobertura da viagem presidencial à Itália	65
Lapsos nas ondas da Nacional	65
7 de Setembro: conglomerado unido faz cobertura multimídia equilibrada	66
Abordagem diversificada, com os dois lados e deslizes no “ao vivo”	68
Acrobacia gramatical	69
Informação ao vivo nas Rádios... ..	70
...com alguns tropeços	70
Agência Brasil: equilíbrio desde a capa	70
Fotojornalismo em destaque	71
Exclusiva do presidente movimenta conglomerado EBC e repercute na mídia	72
Revolução do 5G bem-explicada em todas as plataformas	73

Demissão de ministro: matéria completa na Agência Brasil e sem contextualização no rádio e na TV	75
Na agenda do país e do cidadão, futuro da energia é tema de série de reportagens especiais	76
Os Dez Mandamentos: conteúdo oneroso e polêmico em horário duvidoso	78
Público surdo foi esquecido	81
Telespectador pede a novela na TV e no app	81
TV Brasil Play: problemas na disponibilização da novela irritam usuários do aplicativo, geram 120 manifestações em um bimestre e erros perpetuam-se dezembro adentro	82
Descuido perpetuado até o final do ano	87
Observações do Ombudsman	87
Recado da Ouvidoria	87
Aplicativo TV Brasil Play avança, mas internautas ainda reclamam de instabilidade e pedem novas funcionalidades	88
Serviço escondido	90
Sem Censura: capítulo à parte	91
Diálogo Brasil reformatado não traz de volta o Sem Censura	92
Público comemora transmissão das Rádios EBC em FM nos grandes centros	93
Fórmula bem-sucedida: MEC multiplica elogios com especiais de aniversário em dobradinha com a web	95
Dia Mundial do Rádio marca estreia da Nacional no Spotify, e MEC adere à plataforma no Dia da Música	96
Protesto sertanejo à mudança na grade sem aviso prévio	97
Faltou avisar	98
Observações do Ombudsman	99
Desrespeito ao horário e falta de veiculação provocam ondas de protesto de ouvintes do Musishow	99

Mais 35 queixas em um único dia	101
Ano termina como começou: com protestos de ouvintes contra mudança de horário e redução do tempo do programa	101
Ondas Curtas da Nacional da Amazônia percorrem o mundo	102
Viva Maria, 40 anos de histórias e conquistas	103
Agência trouxe especial com histórias das quase 10 mil edições	103

Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento	104
Demandas relativas à pandemia	105
Elogios em baixa e reclamações em alta	105
Ranking dos Veículos EBC	106
Plataformas Web	108
Agência Brasil	108
Portal EBC	118
Rádios EBC	125
Radioagência Nacional	142
TV Brasil	145
TV Brasil Play	158
Gestão EBC	163
Lei de Acesso à Informação - LAI	169
Pesquisa de Satisfação do Fala.BR/Acesso à Informação	169
Perfil dos solicitantes	170
Transparência ativa	170

► Sumário Executivo

Performance da Ouvidoria

Números da Ouvidoria revelam um 2021 de queda na interação do público e nos elogios aos conteúdos EBC

O ano de 2021 interrompeu a tendência de alta da participação social na **Empresa Brasil de Comunicação**, aferida pelo aumento progressivo de demandas de cidadãos à **Ouvidoria da EBC** nos dois anos anteriores – de 2018 a 2020. Tomando-se como referencial o **Fale com a Ouvidoria**, recorte que engloba apenas as manifestações do público diretamente relacionadas à gestão e aos vários veículos, pode-se dizer que a interação crescente traduz o aumento do interesse do público pelos serviços e conteúdos ofertados nas diversas plataformas. Mas em 2021, observou-se o oposto: declínio na quantidade de demandas. Os números da **Ouvidoria** também sinalizam queda no apreço do público pelos serviços e conteúdos ofertados, pois o total de elogios registrados no Painel Resolveu? - a plataforma de ouvidorias regida pela Controladoria-Geral da União (CGU) - teve redução de 30% no comparativo com o ano anterior, de 712 para 494. Com isto, a **EBC**, que havia começado e encerrado 2020 como campeã em elogios do cidadão no ranking das 324 ouvidorias da Administração Pública Federal, chegou ao final de 2021 ocupando o quarto lugar nesta classificação do Painel Resolveu?.

Painel Resolveu? mostra cidadão satisfeito com atendimento da EBC

Os serviços prestados ao público da **EBC** pela **Ouvidoria** em parceria com as diversas áreas da empresa não são os responsáveis pela redução dos elogios. Ao contrário, o atendimento ágil, personalizado e com respostas de qualidade garantiu à **Ouvidoria** níveis de aprovação sempre superiores a 90% ao longo dos 12 meses de 2021. E quem avalia o atendimento prestado é o próprio cidadão, em resposta à pesquisa da Controladoria-Geral da União disponibilizada na Plataforma de Ouvidorias da Administração Pública Federal, denominada Painel Resolveu?. Ao final do primeiro trimestre, foi registrada avaliação positiva recorde de exatos 95,6%, e a **Ouvidoria** encerrou 2021 com aprovação de 91,7%, somadas as respostas “muito satisfeitos”, “satisfeitos” e “regular” no que se refere ao tratamento recebido.

Ouvidoria da EBC conquista primeiro lugar no Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias

A **EBC** conquistou o primeiro lugar no IV Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias, que reúne mais de 2 mil ouvidorias em todo país. O projeto Ouvidoria Inclusiva, destinado ao público surdo, foi o vencedor na categoria “Tecnologia, segurança da informação e proteção de dados pessoais” no concurso promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU). Iniciativa em sintonia com a **TV Brasil**, que oferta diversos conteúdos com acessibilidade, inclusive noticiários ao vivo, transformou o celular institucional da Ouvidoria em canal exclusivo para atender manifestações de usuários surdos, por meio do WhatsApp. Nasceu, assim, a Ouvidoria Inclusiva.

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

Junho foi o mês de disseminar entre a população o poder transformador que cada cidadão tem de melhorar os serviços públicos prestados em sua cidade. Foram 30 dias de atividades com o propósito de divulgar a importância do uso das ouvidorias como canais de diálogo com o poder público e espaço de participação social. Por iniciativa da Controladoria-Geral da União (CGU) e coordenação da **Ouvidoria da EBC**, a Maratona em Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos mobilizou mais de 2 mil ouvidorias da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal, marcando o aniversário de quatro anos da Lei 13.460/2017 - o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

Momento da Ouvidoria: 53 edições em 2021

Ao longo de 2021, 53 edições do programa Momento da Ouvidoria foram roteirizadas e produzidas pela **Ouvidoria** para veiculação nas **Rádios EBC (MEC e Nacional)**. Importante ressaltar que a veiculação dos *Momentos da Ouvidoria* é obrigação legal a ser rigorosamente cumprida pela **EBC**, por meio das rádios **MEC** e **Nacional**. E para bem cumprir as determinações legais, há que se observar o horário de veiculação do programa nas emissoras (entre 6h e 24h), além do número de irradiações, de forma a somar no mínimo 15 minutos semanais, tal como disposto no artigo 20, item II da Lei 11.652/2008, conhecida como Lei de Criação da EBC.

Ouvidoria oferta Pesquisa de Satisfação, e serviços prestados pela EBC são bem-avaliados pelo público

A Ouvidoria disponibiliza ao público da **EBC** pesquisa de satisfação sobre os serviços ofertados pela empresa. Cumpre, assim, a determinação dos órgãos de controle, além de atender aos dispositivos legais que tratam da avaliação e melhoria dos serviços públicos, por meio da aplicação da pesquisa de satisfação do usuário e a divulgação dos resultados. Os números apontam a boa avaliação da **Agência Brasil** e o alto desconhecimento do público da própria **EBC** sobre o **TV Brasil Play** e a prestação de serviços de relevância para o cidadão, como as Ondas Curtas das **Rádios Nacional da Amazônia** e do **Alto Solimões**.

Análises de Ombudsman

Em meio ao debate da privatização da EBC, telespectador sente falta da TV estatal e pede TV pública aonde ela ainda não chegou

O debate em torno da privatização da **EBC**, que ganhou força ao longo de 2021, vai permanecer na agenda de 2022. E quando o tema é a entrega à iniciativa privada deste conglomerado de mídia abrigado em uma empresa estatal dependente do Tesouro - a **EBC** -, a pergunta para a qual o cidadão contribuinte ainda não obteve resposta é: Por que o Executivo Federal é o único Poder da República que não conta com um canal aberto e exclusivo de televisão? No que parece ser equívoco injustificável da própria **EBC**, a antiga NBR - que cedeu lugar à **TV Brasil 2** - acaba concorrendo com a **TV Brasil 1**. Deveria ser a emissora do governo federal e não uma alternativa espelhada do conteúdo exibido pela TV pública do país. A TV pública, por sua vez, também tem sua programação regular invadida por conteúdos governamentais cuja exibição seria mais pertinente em canal oficial.

Linha editorial do conglomerado sob vigilância do cidadão

As mensagens que chegam permanentemente à **Ouvidoria** revelam que o trabalho jornalístico dos vários **Veículos EBC** está sob constante vigilância do público. Cidadãos com postura crítica ou elogiosa em relação ao governo com frequência se manifestam sobre matérias que abordam ações, programas e resultados obtidos pelo Executivo Federal. Manifestações em tom de alerta não deixam dúvida de que o caminho correto do bom jornalismo é o do noticiário profissional e equilibrado, que entrega notícias sempre com foco no cidadão, na prestação de serviços e com absoluto respeito aos fatos.

Ouvidoria segue tendência mundial e presta atendimento personalizado

Atendimento personalizado é tendência mundial. O consumidor de conteúdo está mais exigente, e melhorar a experiência do usuário é preocupação das empresas de mídia e comunicação. Os **Veículos EBC** estão em consonância com o mercado, e o atendimento prestado pela **Ouvidoria** ilustra essa sintonia com o público.

CPI da Pandemia sem tempo real, com omissão de fatos, pouca contextualização e sem unidade editorial entre os veículos

Na pauta dos **Veículos EBC** ao longo de seis meses - da abertura dos trabalhos, em abril, ao encerramento das investigações em outubro -, a Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) da Pandemia teve espaço em todas as plataformas, mas os problemas identificados no início da cobertura perpetuaram-se até a entrega final do relatório: descuido com o tempo real, pouca contextualização, omissão de alguns fatos jornalísticos, ausência de parlamentares nas matérias do rádio e da TV, e falta de unidade editorial entre os vários veículos. Acertos foram reconhecidos pelo público, que elogiou o jornalismo em manifestações à **Ouvidoria**, mas a frustração com textos curtos e a demora na publicação dos conteúdos foram alvo de críticas. A falta de agilidade foi tamanha que, em determinado episódio, a **Agência** chegou a divulgar a repercussão antes de noticiar o fato.

Paralimpíada: cobertura digital em transmissão exclusiva

A parceria entre a **Empresa Brasil de Comunicação** e o Comitê Paralímpico Internacional (IPC) fez da **TV Brasil** a emissora oficial da Paralimpíada no país. A cobertura extensa pelo conglomerado **EBC** incluiu, mais do que as imagens ao vivo direto de Tóquio, uma rica transmissão das competições, com câmeras posicionadas em diversos ângulos, grafismos e slows das diversas modalidades. Foram ofertados um site exclusivo para os Jogos, matérias especiais na **Agência Brasil**, transmissões em tempo real pela **Rádio Nacional** e divulgação de notícias, resultados e perfis de atletas nas redes sociais. O endereço paralimpiada.ebc.com.br reuniu todo o conteúdo produzido pela **EBC** sobre os Jogos, com quadro de medalhas, melhores momentos das disputas, a agenda de competições e a possibilidade de assistir ao vivo à programação. Na Olimpíada, o desafio foi a cobertura a distância.

Enem teve cobertura equilibrada e diversificada, com prestação de serviços, acessibilidade e elogios do público

A relevância das informações ofertadas ao público pelos **Veículos EBC** em suas múltiplas plataformas sobre a edição 2021 do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) fez chegar à **Ouvidoria** mensagens elogiosas aos conteúdos disponibilizados. Nenhuma reclamação foi registrada em novembro, mês de aplicação das provas. O volume e a diversidade do material ofertado pela **Agência**, **TV Brasil**, **Rádios** e **redes sociais** - desde a plataforma Questões Enem até o programa Caiu no Enem - auxiliaram o estudante em todas as etapas do processo. A **hashtag EBCnoEnem** organizou as postagens nas redes sociais. Nas páginas dos **Veículos EBC**, as **tag** **pag** **Enem** e **Enem 2021** agruparam as publicações, somando 647 conteúdos até o final de novembro. Mais que o dobro do registrado em 2020, quando os sites da **Agência**, **Radioagência**, **TV Brasil** e das **Rádios** reuniram 253 publicações. A cobertura incluiu o pedido de desligamento de mais de 30 servidores do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) e a queda da liminar que pedia o afastamento do presidente da entidade. Nos dois dias de provas - 21 e 28 de novembro -, o noticiário foi ágil e incluiu orientações aos participantes, personagens, avaliações das provas e o devido destaque nas manchetes dos veículos. **TV Brasil**, **Agência** e **Rádios** trabalharam em rede na transmissão do **Caiu no Enem**.

Epidemia e vacina: cobertura superou mau começo, ganhou espaço e prestou serviços, mas Nacional fez falta grave ao divulgar notícia errada de outro veículo

A cobertura da epidemia e da vacina nos **Veículos EBC** começou mal, sem menção ao agravamento da crise do oxigênio em Manaus no noticiário do dia na **TV Brasil**, mas foi ganhando espaço no jornalismo e prestou serviços de utilidade pública relevantes ao cidadão. No geral, a cobertura mostrou os fatos sem sensacionalismo, inclusive em relação à nova variante Ômicron, o que agradou o público e foi objeto de elogios. Mas a falta da notícia sobre a crise de Manaus, quando o assunto já circulava nas emissoras de todo o país, fez chegar à **Ouvidoria** questionamento sobre a lacuna deixada, levantando dúvidas sobre o jornalismo da **EBC** como fornecedor de conteúdo para a mídia nacional e estrangeira. Isto além de uma falta grave cometida pela **Rádio Nacional**. Ao replicar notícia errada de outro veículo da mídia comercial, a emissora confundiu ouvintes de todo o

Brasil com o conteúdo também reproduzido e distribuído pela **Radioagência Nacional**. Quando noticiaram, no mês de julho, o caso da aplicação de vacina contra a covid-19 de lotes supostamente vencidos, a **Nacional** e a **Radioagência** praticaram o que nas universidades se ensina como exemplo clássico de mau jornalismo, seja a emissora pública ou privada. Ao reproduzir informação (mal) apurada por outro veículo - no caso o jornal Folha de S. Paulo, a emissora usou o dado sem a devida checagem com a “fonte primária”, divulgando informação errada de outrem. Um desserviço inadmissível para um veículo de comunicação pública. O ouvinte, confuso com as informações, reclamou à **Ouvidoria**.

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

A posse do 46º presidente dos Estados Unidos, Joe Biden, foi manchete na mídia de todo o mundo não só no dia 20 de janeiro, mas também por toda a semana subsequente, quando foram noticiadas as primeiras medidas do novo governo. Em cobertura extensa e detalhada, a mídia nacional e internacional deu destaque e transmitiu ao vivo a cerimônia e o discurso de Biden. Já a **Agência Brasil** desprezou a relevância do fato jornalístico e levou ao ar, naquela manhã, apenas uma matéria de agenda acerca da cerimônia. O espaço conferido a Biden neste 2021 foi bem diferente da cobertura da posse de Donald Trump em 2017, transmitida ao vivo pela **Agência Brasil**. Naquela ocasião, o tema foi tratado com o devido destaque jornalístico à chegada de um novo presidente à Casa Branca.

Em tempo real, Veículos EBC divulgam participação do Brasil na Assembleia Geral da ONU

Agência Brasil, **TV Brasil** e **Rádios EBC** divulgaram ao vivo o discurso do presidente Jair Bolsonaro na 76ª Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas (ONU), no dia 21 de setembro. Em pouco mais de 12 minutos, o brasileiro – tradicionalmente o primeiro a falar – concluiu seu discurso. A matéria foi manchete principal da **Agência Brasil**, que publicou aviso da transmissão ao vivo e entregou aos leitores a íntegra do discurso também por escrito. Para dar mais agilidade à cobertura, a **Rádio Nacional** trabalhou em conjunto com a **TV Brasil**, e teve notícia direto de Nova York. A **EBC** formou rede facultativa de rádios para transmitir a fala presidencial, além de divulgar um resumo dos fatos do dia, incluindo outras atividades da comitiva brasileira. Um panorama bem completo para atender às expectativas do público da **EBC**.

Marcado por discussões climáticas, G20 teve cobertura morna e sem conteúdos diferenciados

O jornalismo da **EBC** iniciou novembro apresentando ao público dos vários veículos um bom resumo das decisões tomadas pelo G20. Em rede com a **TV Brasil**, o *Repórter Nacional* de 1º de novembro explicou aos ouvintes da **Rádio Nacional AM de Brasília** e aos telespectadores, de forma clara e objetiva, os resultados da reunião encerrada na véspera, em Roma. A **Nacional** trouxe também experiências brasileiras bem-sucedidas sobre formas alternativas de produção de energia limpa, preservando o planeta. Na tela da **TV Brasil**, boletins ao vivo sobre a participação do Brasil e reportagens com o posicionamento brasileiro em temas como economia, saúde e meio ambiente. Numa cobertura a distância, a **Agência Brasil** entregou aos leitores as principais discussões da reunião do G20 pautada principalmente pelos debates climáticos. Usando como fonte o Ministério das Relações Exteriores, que abasteceu a mídia de informações sobre a comitiva brasileira na Itália, a **Agência** teve como foco os fatos jornalísticos que influenciam o dia a dia do cidadão. No geral, uma cobertura morna e sem conteúdos diferenciados que mereçam destaque.

EBC noticia participação brasileira na Expo Dubai com pouca análise, sem contrapontos e falhas que ofuscaram cobertura nas rádios

A passagem da comitiva do Brasil pela Expo Dubai 2020 foi pauta nos **Veículos EBC** em novembro. A **Agência Brasil** reuniu todo o conteúdo na tag page Expo 2020 Dubai, incluindo a fala de Bolsonaro sobre a Amazônia, a atuação dele junto a investidores e a afirmação do ministro da Economia, Paulo Guedes, de que os Emirados

Árabes são os “sócios ideais”. Na **TV Brasil** a cobertura foi um amplo registro da viagem, mas sem contrapontos e críticas. Apenas com informações oficiais e falas de autoridades. Na **Rádio Nacional**, falhas ofuscaram a cobertura.

7 de Setembro: conglomerado unido faz cobertura multimídia equilibrada

A cobertura multimídia equilibrada dos **Veículos EBC** sobre os protestos e comemorações que marcaram o 7 de Setembro contemplou a pluralidade dos fatos. A transmissão atingiu o terceiro lugar nos Trending Topics do Twitter e foi vista por mais de 100 mil pessoas nas redes sociais. Destaque para a programação diferenciada da **TV Brasil**, que começou no dia 5 e se estendeu por toda a semana, até 10 de setembro. No Dia da Pátria, a edição especial do programa Brasil em Dia entrou em rede com as **Rádios EBC** e foi transmitida ao vivo pelas redes sociais e pela **Agência Brasil**. Na TV, a abordagem foi diversificada, mas ocorreram deslizes no “ao vivo” e erro de concordância em legendas de imagens que chamam a atenção do telespectador, como a apresentação da Esquadilha da Fumaça. Ponto positivo foi a cobertura com os dois lados (protestos e comemorações) em todos os veículos, inclusive noticiários da rede. Nas rádios, informações relevantes ao vivo, mas com tropeços, como redundância na linguagem e falha na apuração. O público que gostou do que viu, leu e ouviu enviou elogios à **Ouvidoria**.

Exclusiva do presidente movimenta conglomerado EBC e repercute na mídia

A primeira e única exclusiva do presidente da República, Jair Bolsonaro, à **EBC** ocorreu em 19 de julho de 2021. A entrevista à **Rádio Nacional da Amazônia** reafirmou o valor de uma notícia dada com exclusividade e mostrou a capilaridade e o alcance potencializado do conglomerado **EBC**. Foram dezenas de repercussões veiculadas na mídia, a começar pelo *Jornal Nacional*, que citou a entrevista à **TV Brasil** para noticiar o veto presidencial ao novo fundo eleitoral de R\$ 5,7 bilhões, aprovado pelo Congresso na Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) de 2022. A mesma manchete saiu estampada na capa do jornal O Globo, na manhã seguinte. O conglomerado **EBC** organizou-se para destacar, em suas múltiplas plataformas, os principais trechos dos 38 minutos de entrevista.

Demissão de ministro sem contextualização nas rádios e na TV

A **Rádio Nacional** e a **TV Brasil** noticiaram o pedido de demissão do ministro do Meio Ambiente, Ricardo Salles, sem a devida contextualização deste fato relevante de mais uma baixa no governo. A **Nacional** pôs no ar apenas uma fala curta de Salles sobre suas realizações no cargo. No **Repórter Brasil Noite**, a notícia de menos de um minuto trouxe apenas a demissão, o nome do substituto e um trecho da coletiva de Salles. Optar por um breve registro para anunciar notícia de tema relevante e sensível pode ser uma armadilha e não uma solução, pois passa ao público a impressão de que, ou não apurou bem a matéria, ou decidiu não entregar ao ouvinte a informação completa. Já a **Agência Brasil** soube contornar a armadilha, mesmo sem entrar nas várias versões que surgiram no Congresso sobre a saída de Salles. Três parágrafos ao final da matéria citaram os dois inquéritos a que o ministro respondia no Supremo Tribunal Federal (STF), os mandados de busca e apreensão no âmbito da Operação Akuanduba, da Polícia Federal (PF), e a suspeita do envolvimento de Salles com um suposto esquema internacional de exportação ilegal de madeira.

Revolução do 5G bem-explicada em todas as plataformas

O leilão das frequências da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) que serão usadas na quinta geração de internet móvel, o 5G, foi noticiado logo cedo, no dia 4 de novembro, pelos **Veículos EBC**, e o público também recebeu boas explicações pelas ondas das **Rádios EBC** e nas telas da **TV Brasil** e da **Agência Brasil**. Conteúdos ofertados detalharam não só o andamento e o resultado do leilão, mas as principais características e vantagens da nova tecnologia, como alta capacidade de transferência de dados e de uso simultâneo, resposta rápida do servidor, segurança de navegação, estabilidade de conexão. Boas matérias nas várias plataformas trataram o assunto em sua completude.

Na agenda do país e do cidadão, futuro da energia é tema de série de reportagens especiais

A **TV Brasil** e a **Agência Brasil** levaram ao ar no mês de outubro vasto material jornalístico para mostrar formas alternativas de geração de energia, o potencial da produção nuclear e a recuperação de bacias hidrográficas brasileiras. Temática atual, de prestação de serviço, de alta relevância e caráter educativo, sobretudo neste momento em que a matriz energética brasileira e seu impacto sobre o meio ambiente e sobre o custo de vida das famílias estão na agenda do país. O repórter Mauricio de Almeida e o cinegrafista Eusébio Gomes viajaram de Norte a Sul e produziram 15 matérias especiais. O conteúdo foi disponibilizado ainda no aplicativo **TV Brasil Play**. Ao compartilhar as reportagens entre as diversas plataformas, a empresa atende aos mais diversos públicos, aproveitando o potencial do conglomerado em favor do cidadão.

Os Dez Mandamentos: conteúdo oneroso e polêmico em horário duvidoso

Em meio à polêmica suscitada na mídia em torno da compra, pela **EBC**, dos direitos de exibição de *Os Dez Mandamentos*, a veiculação da novela na **TV Brasil** também gerou controvérsias entre os telespectadores, que fizeram chegar à **Ouvidoria** mais de 200 manifestações ao longo do ano. A novela foi, disparado, o conteúdo da **TV Brasil** que mais gerou demandas durante 2021. E também um dos mais onerosos da emissora, o que recomenda que a atração ocupe um “espaço de luxo” na grade de programação, sem a concorrência de similares em outros canais abertos. Não foi o que ocorreu com *Os Dez Mandamentos* na **TV Brasil**, como bem alertaram vários telespectadores em críticas e solicitações diversas, sugerindo a mudança do horário de exibição, para não disputar a audiência com *Gênesis*, novela inédita e do mesmo gênero exibida pela Record TV. A despeito dos protestos contra a aquisição e o horário de exibição de *Os Dez Mandamentos*, parcela do público tem interesse efetivo pelo conteúdo e demonstrou isso em cerca de 500 manifestações à **Ouvidoria**.

TV Brasil Play: problemas na disponibilização da novela irritam usuários do aplicativo, geram 120 manifestações em um bimestre e erros perpetuam-se dezembro adentro

A novela *Os Dez Mandamentos* 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 aplicativo **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. Não apenas disso. Das 182 manifestações recebidas no referido bimestre, 120 foram relacionadas à novela *Os Dez Mandamentos*, entre reclamações e solicitações de providência para correção de erros e de problemas de natureza técnica, além de pedidos de ajuda para acessar o conteúdo. Segundo os internautas, capítulos foram postados com restrição, episódios foram repetidos e disponibilizados fora da sequência ou até mesmo não foram inseridos na plataforma. Desatenção em série com um conteúdo oneroso e muito apreciado pelo público. Os cidadãos também se queixaram de problemas técnicos, como travamento na reprodução dos vídeos e falta de áudio.

Aplicativo TV Brasil Play avança, mas internautas reclamam de instabilidade e pedem novas funcionalidades

O estudo “Global Entertainment & Media Outlook 2020-2024” mostra que a indústria do entretenimento tornou-se mais virtual, remota e transmitida sob demanda. A pandemia teria acelerado e ampliado as mudanças no comportamento dos consumidores, proporcionando - segundo o estudo - uma ruptura digital na indústria do entretenimento que, de outra forma, não teria sido alcançada em muitos anos. O público da **EBC** não foge a essa tendência. Prova disso são as múltiplas demandas que usuários do **TV Brasil Play** fizeram chegar à **Ouvidoria**, ora reclamando da instabilidade e dos travamentos do aplicativo, ora solicitando sua modernização com o acréscimo de funcionalidades básicas, já ofertadas em aplicativos semelhantes. O espelhamento do conteúdo em Smart TVs foi elogiado, mas agora o usuário sugere que haja uma sinalização da nova funcionalidade na tela do app.

Sem Censura: capítulo à parte

No ar desde 1985, o programa de variedades *Sem Censura* trazia informação, cultura e prestação de serviço, com espaço para um palco e apresentação de artistas e uma conversa leve sobre temas da atualidade. Foi um dos primeiros da TV brasileira a abrir espaço para a interação com o telespectador. A atração saiu do ar no final de 2020, sem aviso prévio, e os telespectadores ingressaram em 2021 cobrando informações e pedindo sua volta. Com o início de uma nova programação em abril, o título *Sem Censura* voltou à grade. Seu conteúdo não. A nova atração é apenas um programa de entrevistas, a maioria com autoridades do governo e com a participação de dois jornalistas convidados, grande parte de fora da **EBC**. Na versão original, os convidados debatiam temas da agenda do país e do cidadão, em economia, política, comportamento, saúde, educação ou direitos humanos. Opiniões diversas, mostrando que todo tema tem mais de um lado e que a TV pública acolhia a multiplicidade de ideias com imparcialidade. O novo *Sem Censura* não tem esta característica. Há quem goste e elogie, mas o público que sente falta do formato tradicional reclama à **Ouvidoria**.

Público comemora transmissão das Rádios EBC em FM nos grandes centros

O mês de maio começou com uma novidade que repercutiu muito no público das **Rádios EBC**, multiplicando as demandas de ouvintes à **Ouvidoria**. Cinco capitais brasileiras (Rio de Janeiro, Recife, Belo Horizonte, São Paulo e Brasília) passaram a receber a transmissão da chamada banda estendida FM, canais de rádio adicionais que vieram ampliar a veiculação da programação produzida pelas emissoras das marcas **MEC** e **Nacional**. A **EBC** ganhou 60 novos canais de rádio e este alcance maior certamente expandirá sua audiência. Atentos à novidade, os cidadãos se manifestaram, e a **Ouvidoria** registrou vários elogios à chegada das **Rádios EBC** à faixa estendida.

Fórmula bem-sucedida: MEC multiplica elogios com especiais de aniversário em dobradinha com a web

Aniversários de Franz Liszt e do maestro Carlos Gomes, centenários de Astor Piazzolla, Maria Clara Machado e Zé Keti, Dia Internacional do Jazz e Dia Nacional da Música Clássica. Estes seriam apenas registros de agenda condenados ao esquecimento do grande público, não fosse a iniciativa da **Rádio MEC FM** em dobradinha com o jornalismo web da **EBC**, que transformou datas em programas especiais. O resultado encantou o público e multiplicou os elogios recebidos pela **Ouvidoria**.

Dia Mundial do Rádio marca estreia da Nacional no Spotify, e MEC adere à plataforma no Dia da Música

A **Rádio Nacional** passou a integrar, em fevereiro, a plataforma de áudio Spotify. Por meio do perfil **É Nacional**, o ouvinte acessa MPB, sertanejo, rock, samba, axé. As listas disponíveis no aplicativo de *streaming* reúnem clássicos brasileiros escolhidos pelos radialistas da emissora e ajudam a fortalecer a marca **Nacional** neste momento de convergência digital. Como parte das comemorações do Dia da Música (22 de novembro), a **Rádio MEC** entregou aos ouvintes dois produtos que facilitam o acesso do público aos conteúdos exclusivos da emissora. Os dois perfis da **MEC** no Spotify e no YouTube buscam alcançar o público que usa as plataformas digitais e os meios móveis para ouvir boa música. Além disso, como sempre acontece, teve programação especial para marcar a data, estimulando a participação dos ouvintes com enquetes para escolher os homenageados do dia.

Protesto sertanejo à mudança na grade sem aviso prévio

Exibido pela **TV Brasil** desde novembro de 2018, o *Brasil Caipira* saiu do ar em 26 de junho de 2021, para decepção e indignação dos amantes do sertanejo raiz e da moda de viola, que têm público cativo e um nicho de mercado que a emissora perdeu com a exclusão do programa. Os fãs da atração enviaram 20 mensagens à **Ouvidoria** só ao longo do mês de julho, para expressar contrariedade e solicitar o retorno do sertanejo à grade de programação. Para manter a audiência do telespectador que eventualmente perde seu entretenimento preferido, é preciso ao menos um aviso prévio da exibição de um novo conteúdo naquele horário. Este hábito a **TV Brasil** não tem. Os descontentes tiveram que aguardar até 26 de dezembro, quando estreou o novo programa. Além da música caipira, o *Canto & Sabor do Brasil* traz boas receitas da culinária do interior do país.

Desrespeito ao horário, falta de veiculação e redução na duração do programa provocam ondas de protestos de ouvintes do Musishow

O público cativo do Musishow, atração da **Rádio Nacional do Rio de Janeiro**, recorreu à **Ouvidoria** em mais de uma oportunidade ao longo do ano para expressar a insatisfação com o desrespeito ao horário e com a não transmissão do programa. Ainda em fevereiro, atrasos na veiculação geraram 14 reclamações. Os ouvintes não abrem mão desta atração musical que não apenas recorda sucessos nacionais e internacionais das últimas décadas, mas também abre espaço a artistas das novas gerações. Falamos, aqui, de um programa tradicional da emissora apresentado por Cirilo Reis desde o início dos anos 1980. Mas depois das queixas pela não veiculação em 21 de abril, novamente em agosto o Musishow não foi ao ar, provocando 35 protestos e solicitações de providência enviados à **Ouvidoria** em um único dia. A emissora alegou falha mecânica no sistema usado para veicular os conteúdos gravados e disse que o problema não voltaria a se repetir. Para manter esse público satisfeito, não é preciso muito esforço. Mas a nova grade de programação da **Nacional** estreou com outra surpresa que desagradou os fãs da atração: a mudança de horário pela redução à metade do tempo de duração do Musishow. A gerência de programação da emissora parece desconhecer seu público ou não se incomodar com a opinião dos ouvintes. Tal como se poderia prever, o ano terminou com nova onda de reclamações à **Ouvidoria**.

Ondas Curtas da Nacional da Amazônia percorrem o mundo

As transmissões em Ondas Curtas da **Rádio Nacional da Amazônia** atravessam o mundo. Literalmente. Relatórios de recepção enviados com frequência à **Ouvidoria** revelam o entusiasmo de radioamadores que sintonizam a emissora e solicitam cartões de QSL para confirmar a escuta captada, por exemplo, do Japão, 17 mil quilômetros distante do parque transmissor em Brasília. Em 2021, demandas desse tipo somaram cerca de uma centena.

Viva Maria, 40 anos de histórias e conquistas

O *Viva Maria*, da **Rádio Nacional da Amazônia**, completou quatro décadas no ar no dia 14 de setembro. Para comemorar a data, o programa entrou ao vivo em rede com as demais emissoras da **EBC** e rádios parceiras, além das redes sociais por meio da hashtag VivaMaria40anos. A âncora Mara Régia – que recebeu mais de 30 prêmios jornalísticos, inclusive internacionais – lembrou da criação do Dia Latino-Americano e Caribenho da Mulher nos Meios de Comunicação, em 1990, na Argentina, em homenagem ao programa, e citou conquistas femininas na Constituição.

Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento

A **Ouvidoria** recebeu 8.298 demandas ao longo de 2021, redução de 46,7% no total de manifestações de cidadãos dirigidas à **EBC**, no comparativo com o ano anterior, quando foram registrados 15.575 atendimentos. Em 2020, foram 9.723 demandas “improcedentes”, que representavam 62,4% do conjunto de manifestações. Já em 2021, elas tiveram queda de quase 60%, somando 3.959 e passando a equivaler a 47,7% do total. Também no recorte do **Fale com a Ouvidoria**, que engloba apenas as manifestações do público diretamente relacionadas à gestão e aos vários **Veículos EBC**, houve queda de 10% na quantidade de demandas recebidas. Elogios caíram 30% do ano passado para cá. No comparativo com 2020, só as reclamações aumentaram numérica e percentualmente.

Ranking dos Veículos

A **TV Brasil** mantém o posto de campeã em número de manifestações, reunindo 47,2% das demandas. Em segundo lugar, vêm as **Rádios EBC**, respondendo por 20,7% do total. A novidade no *ranking* é o aplicativo **TV Brasil Play**, que vem crescendo no interesse do público e passou a ocupar a terceira colocação. O app reuniu 13,8% do total de manifestações, empurrando a **Agência Brasil** para a quarta posição em quantidade, com 11,8% das mensagens.

Performance dos Veículos

Em 2021, a **TV Brasil** foi a campeã em elogios, posto ocupado pelas **Rádios EBC** no ano anterior. A TV detém o primeiro lugar em todos os tipos de manifestação e, assim como em 2020, também é dela a maior fatia das reclamações do público. As queixas aumentaram numérica e percentualmente em relação aos demais veículos. Ficaram com a TV 52% de todas as reclamações de cidadãos recepcionadas pela **Ouvidoria**, quando, no ano passado, a fatia da emissora representava 45,7% do total. Em 2020, foram 259 reclamações e, agora, 343. A boa notícia é que os elogios cresceram de 170 para 230. Mas, entre todos os veículos, foi o aplicativo **TV Brasil Play** que mais aumentou a interação com o público no período analisado por este relatório, saltando de 123 demandas no ano passado, para 494. O crescimento de 301,6% fez com que o app aumentasse em 10 pontos percentuais sua participação no conjunto de demandas, subindo do quinto para o terceiro lugar no *ranking* dos mais procurados. As **Rádios EBC** ganharam um posto no *ranking* da quantidade de demandas, passando ao segundo lugar, antes ocupado pela **Agência Brasil**. A **Agência**, aliás, foi o veículo em que se deu a maior baixa na procura daqueles que se dirigiram à **Ouvidoria** ao longo de 2021: de 1.293 manifestações no ano passado para 423 agora, o que representa queda de 67,3%. A **Agência** ocupava o segundo lugar no *ranking* dos veículos mais procurados pelos cidadãos em 2020, mas acabou ultrapassada pelas rádios e pelo **TV Brasil Play**, caindo para a quarta posição. Com 4,4% das interações do público que se comunica com a **Ouvidoria**, a gestão da **EBC** teve sua participação reduzida em exato 1 ponto percentual. Passou de 217 manifestações para 158. A grande maioria – 72,8% do total – é de solicitações, boa parte apresentada por cidadãos em busca de emprego e parceria.

Agência Brasil

Em 2021, os leitores da **Agência Brasil** enviaram à **Ouvidoria** 423 mensagens, número 67% menor do que o recepcionado em 2020, quando foram atendidas 1.293 manifestações. Mesmo com diminuição de 6,4 pontos percentuais, as solicitações mantiveram-se como as mais numerosas. Eram 540 e agora são 150. Reduzidas a menos da metade de 2020, caindo de 232 para 101, as sugestões respondem por 23,9% do total de demandas. Na sequência, aparecem os elogios, que, mesmo em queda de 147,7%, este ano representam fatia maior no conjunto de demandas. Respondiam por 18% e agora, por 22,2% do geral. A boa notícia é que as reclamações caíram 117,7%, de 135 para 62. Ainda assim, responderam por uma fatia maior em 2021.

Portal EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** 48 contribuições durante 2021 – diminuição de exatos 59,7% no número de demandas em relação a 2020, quando foram registrados 119 processos. Mesmo em queda de 7,6 pontos percentuais, as solicitações permanecem como o tipo de mensagem mais frequente. Eram 76, em 2020, e, agora, são 27. Na sequência, aparecem as reclamações, com uma demanda a menos de um ano para o outro, passando de 14 para 13. Essas mensagens representam 27,1% do total dos processos registrados em 2021. Este ano, os elogios reduziram-se a um quarto do contabilizado em 2020: caíram de 16 para quatro. As sugestões, a um terço: eram 12 e agora também são quatro.

Rádios EBC

Ao longo de 2021, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 743 contribuições, resultando em leve diminuição de 1,6% em relação a 2020, quando foram recepcionadas 755 demandas. Assim como em 2020, a **MEC FM** foi a emissora mais demandada e mais elogiada pelo público. Recebeu 159 mensagens e respondeu por 21,4% do total de manifestações. Na sequência, a **Nacional da Amazônia** somou 124 mensagens este ano: 16,7% do geral. Com 15,6% do conjunto de demandas, a **Nacional AM do RJ** registrou aumento de 101 para 116. A **Nacional AM de Brasília** subiu duas posições no *ranking* de demandas e respondeu por 14,7% do total de manifestações direcionadas às **Rádios EBC**. A **MEC AM do Rio de Janeiro** somou 83 demandas em 2021 e ficou com o quinto lugar no *ranking* de emissoras. A **Nacional FM de Brasília**, antes na quinta e agora na sexta colocação, reuniu 65 mensagens, correspondentes a 8,7% do total. Entre as novas emissoras, a **Nacional FM do Rio de Janeiro** foi a que ocupou melhor posição: ficou em sétimo lugar, com 41 mensagens. Na sequência, a novata **MEC FM Brasília** alcançou a oitava colocação, somando 17 manifestações (2,3% do geral). No nono lugar e com dez mensagens, aparece a **Nacional do Alto Solimões**, participando com 1,3% no conjunto de demandas e saindo da última posição no *ranking* das emissoras. Antes na sétima e agora na décima posição, a

MEC AM Brasília somou seis manifestações, 0,8% do conjunto de mensagens dirigidas às **Rádios EBC**. Completam a lista as demais novatas: **Nacional FM Belo Horizonte** e **Nacional FM São Paulo**, com cinco demandas cada uma, e a **Nacional FM Recife**, com três manifestações.

TV Brasil

Ao longo de 2021, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 1.695 demandas, resultando em um aumento de 17% em relação ao ano anterior, quando foram recebidas 1.448 manifestações. Importante observar que a tendência de alta no número de mensagens do público tem se mantido constante. Em 2019, foram recebidas 924 manifestações, em 2018, 917. Todos os tipos de manifestação apresentaram incremento quantitativo no comparativo de 2021 com 2020. Percentualmente, contudo, a fatia das solicitações diminuiu no conjunto de demandas à TV. Elogios, reclamações e sugestões aumentaram percentual e numericamente.

TV Brasil Play

Os números mostram a importância do app. O serviço oferecido em formato *on demand* foi objeto de 494 demandas, precisou 301,6% a mais do que em 2020, quando foram recebidas 123 manifestações. Com isso, o aplicativo **TV Brasil Play** foi o **Veículo EBC** que mais aumentou a interação com o público no período analisado por este relatório. Das demandas que tiveram o aplicativo como alvo, quase 90% trataram de solicitações de melhoria nas funcionalidades do app e na disponibilização de conteúdos, especialmente da novela *Os Dez Mandamentos*.



► Performance da Ouvidoria

Números da Ouvidoria revelam um 2021 de queda na interação do público e nos elogios aos conteúdos EBC

O ano de 2021 interrompeu a tendência de alta da participação social na **Empresa Brasil de Comunicação**, aferida pelo aumento progressivo de demandas de cidadãos à **Ouvidoria da EBC** nos dois anos anteriores – de 2018 a 2020. Tomando-se como referencial o **Fale com a Ouvidoria**, recorte que engloba apenas as manifestações do público diretamente relacionadas à gestão e aos vários veículos, pode-se dizer que a interação crescente é reveladora do aumento do interesse do público pelos serviços e conteúdos ofertados pela **EBC** em suas diversas plataformas.

Ao longo deste ano, porém, o que se observou foi justamente o oposto. Mais do que interromper a curva ascendente na quantidade de manifestações, houve redução de 10% no total de mensagens de cidadãos registradas no **Fale com a Ouvidoria**. Foram 3.991 demandas no ano passado e 3.591 agora, indicando viés de baixa no interesse pelos serviços e conteúdos **EBC** por parte daqueles que se utilizam da **Ouvidoria** como canal de comunicação com a empresa e seus veículos.

A redução na quantidade de manifestações dirigidas à **EBC** foi observada também no sistema de ouvidorias da Administração Pública Federal - o Fala.BR. Enquanto a plataforma regida pela Controladoria-Geral da União (CGU) contabilizou 4.831 demandas em 2020, o número registrado em 31 de dezembro de 2021 - total de 3.787 - é 21,6% menor. E os números da **Ouvidoria** sinalizam também a queda no apreço pelos serviços e conteúdos ofertados.



Fonte: Painel Resolveu?

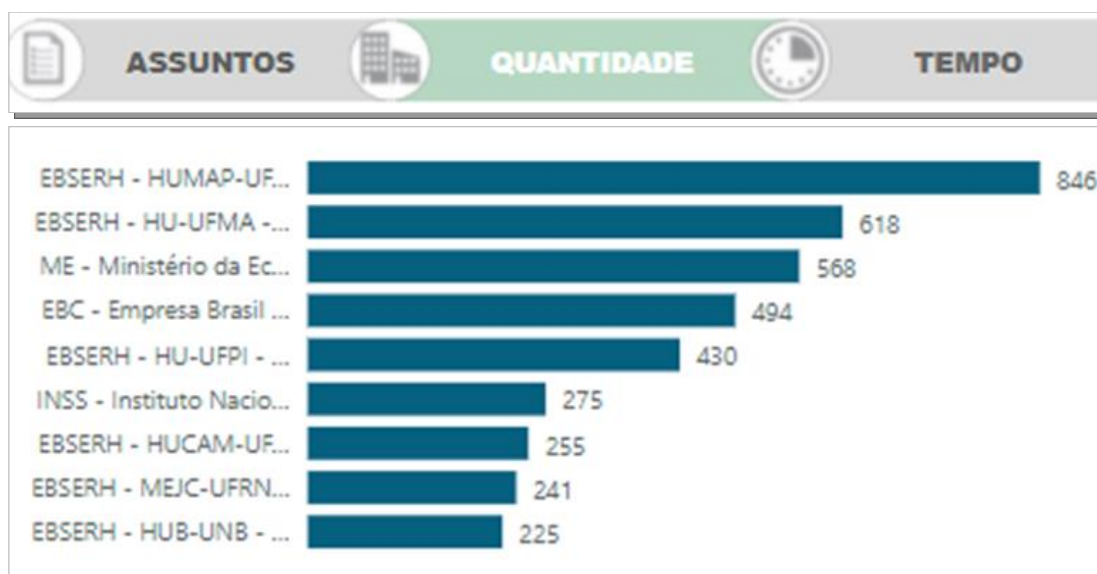
Elogios têm queda de 30% em 2021, frente a 2020

A **EBC** começou e encerrou 2020 no 1º lugar em elogios do cidadão no *ranking* das Ouvidorias da Administração Pública Federal que interagiram com o cidadão. E também ingressou 2021 na condição de campeã em manifestações elogiosas do público. Ao final deste ano, no entanto, a empresa havia perdido três posições neste *ranking*, caindo para o quarto lugar em elogios no Painel Resolveu?, a plataforma de ouvidorias do setor público, regida pela Controladoria-Geral da União (CGU).

Importante observar que esta perda de posições se deu pela piora da performance da **EBC** na visão do público que se dirigiu à **Ouvidoria**, e não exatamente pela melhora do desempenho das demais entidades que ultrapassaram a empresa no *ranking*. De forma objetiva, houve redução de exatos 30,6% nos elogios do público contabilizados pelo Painel Resolveu? ao final de 2021, no comparativo com o ano anterior. Foram 712 em 2020, número que este ano caiu para 494.

No **Fale com a Ouvidoria**, que contabiliza também as demandas que o cidadão não cadastrou no sistema da CGU nem autorizou a **Ouvidoria** a fazer o registro, somam 502 os elogios recebidos de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, queda de 29,5% em relação ao ano anterior. Isto explica a perda de posições no *ranking* do Painel Resolveu?

RANKING DE ELOGIOS Ouvidorias da Administração Pública Federal



Fonte: Painel Resolveu? da CGU em 31 de dezembro de 2021

Apenas a entidade campeã de elogios em 2021 superou a quantidade de manifestações de apreço contabilizadas pela **Ouvidoria da EBC** ao longo do ano passado. A ouvidoria do Hospital Universitário Maria Aparecida, da Universidade Federal de Mato Grosso do Sul, registrou 846 elogios neste 2021, 18,8% além das 712 menções positivas direcionadas à **EBC** ao final de 2020. Isto significa dizer que, se acaso a empresa tivesse conseguido manter o número de mensagens elogiosas recebidas no ano passado, estaria ocupando o segundo, e não o quarto lugar no *ranking*.

A boa notícia é que, em se tratando de reclamações do público à **Ouvidoria**, a **EBC** está posicionada no 36º lugar. Neste *ranking* de críticas, queixas e protestos, os dois primeiros colocados são os ministérios da Cidadania e da Economia.

Outro destaque positivo foi objeto de anúncio institucional da **EBC** divulgado no final do ano. Segundo a direção da empresa, a **TV Brasil** avançou em audiência e, juntamente com a Rede Nacional de Comunicação Pública, encerrou 2021 alcançando a posição de 5ª emissora mais assistida do país.

no Painel Nacional de Televisão (PNT), que apresenta o resultado de mais de 95 emissoras nos 15 mercados medidos pela Kantar Ibope Media. Ainda segundo a direção da **EBC**, no resultado do PNT do mês de dezembro, é possível verificar a TV Brasil/RNCP entre as seis maiores redes de TV nacionais, resultado que representa mais de 19 milhões de telespectadores únicos impactados pela programação especial de verão e festividades de fim de ano.

Painel Resolveu? mostra cidadão satisfeito com atendimento da EBC

Os serviços prestados ao público da **EBC** pela **Ouvidoria** em parceria com as diversas áreas da empresa não são os responsáveis pela redução dos elogios. Ao contrário, o atendimento ágil, personalizado e com respostas de qualidade garantiu à **Ouvidoria da EBC** níveis de aprovação sempre superiores a 90% ao longo dos 12 meses de 2021. E quem avalia o atendimento prestado é o próprio cidadão, em resposta à pesquisa que a Controladoria-Geral da União disponibiliza no Painel Resolveu?. Somadas as respostas “muito satisfeito”, com “satisfeito” e “regular”, a avaliação positiva registrada em 31 de dezembro para o atendimento da **EBC** ao público durante este ano é de 91,7%.

O recorde de aprovação do trabalho da **Ouvidoria** na avaliação do usuário foi obtido ao final do primeiro trimestre. Do público que recorreu à **Ouvidoria** entre 1º de janeiro e 31 de março de 2021 para sugerir, solicitar, reclamar, denunciar ou elogiar, exatos 95,6% declararam-se satisfeitos com o tratamento recebido.

Enquanto no conjunto da esfera federal o tempo médio de resposta este ano foi de 14,2 dias, na **EBC** a média é de 6,9 dias, menos da metade do observado no setor público nacional. Conteúdos e respostas de qualidade também explicam esta boa performance reconhecida pelo cidadão.

ESFERA FEDERAL



EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO



Ao final do ano, o Painel Resolveu? registrava para a **EBC** um nível histórico médio de satisfação com o atendimento prestado de 83,38%, no universo de cidadãos que participaram da pesquisa. Este percentual de satisfação com a empresa é bem superior aos 42,61% aferidos entre os que se declararam muito satisfeitos e satisfeitos com o atendimento do conjunto de ouvidorias da Administração Federal.

Para apurar o grau de resolatividade das ouvidorias públicas, a plataforma pergunta objetivamente ao cidadão: “Sua demanda foi resolvida?”. Também neste quesito o desempenho da **EBC** está bem acima da média nacional.

Na esfera federal, mais da metade (53%) dos consultados disse que “não”, frente a 31% que responderam “sim” e 16% que se consideram “parcialmente” atendidos. Já, na **EBC**, apenas 11% afirmaram de forma categórica que sua demanda não foi resolvida. Para exatos 75% dos que participaram da pesquisa, a **Ouvidoria da EBC**, em parceria com as diversas áreas da empresa, conseguiu resolver a demanda apresentada. Para os demais 14 %, a resolução foi parcial.

ESFERA FEDERAL



EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO



Ouvidoria da EBC conquista primeiro lugar no Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias

A **EBC** conquistou o primeiro lugar no IV Concurso de Boas Práticas da Rede Nacional de Ouvidorias, que reúne mais de 2 mil ouvidorias em todo país. O projeto Ouvidoria Inclusiva, destinado ao público surdo, foi o vencedor na categoria “Tecnologia, segurança da informação e proteção de dados pessoais” no concurso promovido pela Controladoria-Geral da União (CGU). Iniciativa em sintonia com a *TV Brasil*, que oferta diversos conteúdos com acessibilidade, inclusive noticiários ao vivo, transformou o celular institucional da **Ouvidoria** em canal exclusivo para atender manifestações de usuários surdos, por meio do WhatsApp. Nasceu assim, a **Ouvidoria Inclusiva**.



Elogios, reclamações, solicitações e sugestões são enviados em vídeo gravado na Língua Brasileira de Sinais - Libras. As mensagens são recebidas no WhatsApp da **Ouvidoria Inclusiva**, número (61) 99862.1971. As intérpretes de Libras da **EBC** traduzem o conteúdo, que é encaminhado às áreas da empresa a que se destinam as manifestações. Com as informações repassadas pelo setor, um vídeo em Libras é gravado e enviado como resposta ao cidadão.



Este serviço é fundamental para garantir o exercício da cidadania a 11 milhões de brasileiros surdos, muitos dos quais só puderam criticar, solicitar e apresentar sugestões à **Agência Brasil** e à **TV Brasil** a partir do momento em que a **Ouvidoria** passou a receber e responder mensagens em Libras.

O anúncio da premiação foi feito pela CGU, durante evento on-line em homenagem ao Dia do Ouvidor, comemorado em 16 de março. No total, 75 práticas que visam a aprimorar o diálogo com o cidadão, ampliar o controle social na gestão pública e melhorar a prestação de serviços públicos foram inscritas em quatro categorias diferentes.

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

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



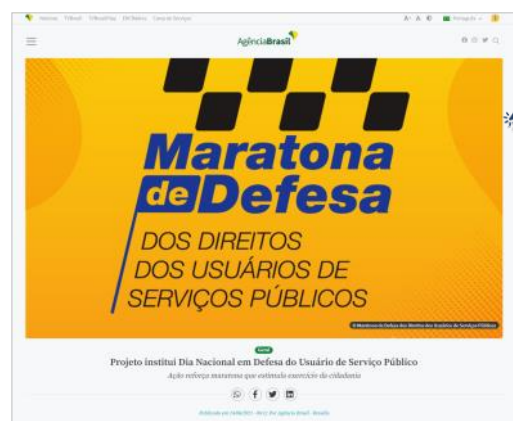
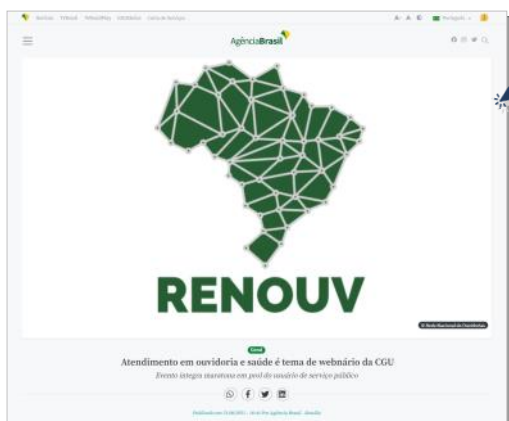
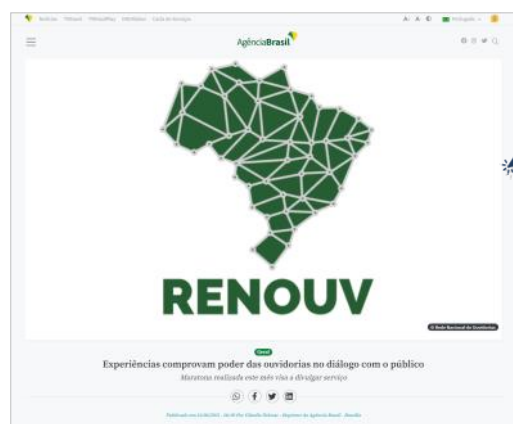
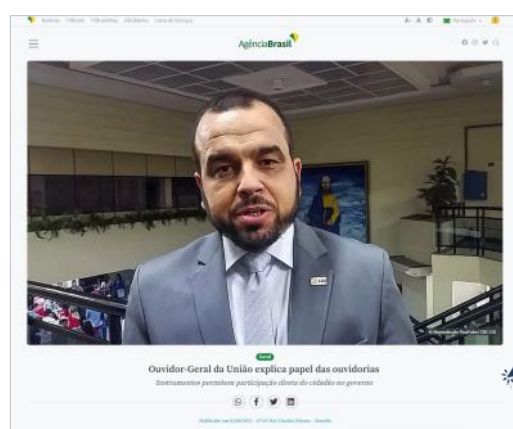
As ouvidorias do setor público recebem reclamações, sugestões, elogios e denúncias de eventuais irregularidades e má prestação de serviços por agentes públicos. Da mesma forma que, na esfera privada, o Código de Defesa do Consumidor garante os direitos do cidadão na relação de compra e venda, o Código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

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

Confira aqui a participação da EBC na Maratona Maio



Junho



Momento da Ouvidoria: 53 edições em 2021

Ao longo de 2021, 53 edições do programa *Momento da Ouvidoria* foram roteirizadas e produzidas pela **Ouvidoria** para a veiculação nas **Rádios EBC (MEC e Nacional)**. Importante ressaltar que a transmissão dos *Momentos da Ouvidoria* é obrigação legal a ser cumprida pela **EBC**, por meio das rádios **MEC e Nacional**. E para bem cumprir as determinações legais, há que se observar o horário de veiculação do programete nas emissoras (entre 6h e 24h), além do número de irradiações, de forma a somar no mínimo 15 minutos semanais tal como disposto no Artigo 20, Item II da Lei 11.652/2008, conhecida como Lei de Criação da EBC.



Art. 20. A EBC contará com 1 (uma) Ouvidoria, dirigida por 1 (um) Ouvidor, a quem compete exercer a crítica interna da programação por ela produzida ou veiculada, com respeito à observância dos princípios e objetivos dos serviços de radiodifusão pública, bem como examinar e opinar sobre as queixas e reclamações de telespectadores e rádio-ouvintes referentes à programação.

II - conduzir, sob sua inteira responsabilidade editorial, no mínimo 15 (quinze) minutos de programação semanal, a ser veiculada pela EBC no horário compreendido entre 6 (seis) e 24 (vinte e quatro) horas, voltada à divulgação pública de análises sobre a programação da EBC;

Claro está, portanto, que a roteirização, produção e gravação do *Momento da Ouvidoria* são de responsabilidade da **Ouvidoria**. Já a veiculação nos termos da Lei cabe às unidades de controle, responsáveis por fortalecer e assessorar a gestão, verificar e atestar.

Entre as mais de cinco dezenas do programa *Momento da Ouvidoria* de 2021 estão os seguintes conteúdos:

FUTURO DA ENERGIA (1º22'') - NOVEMBRO / 2021



Com apenas um clique, você pode acessar o conteúdo especial da Agência Brasil e da TV Brasil sobre o futuro da energia. O material multimídia mostra formas alternativas de geração de energia, o potencial da produção nuclear e a recuperação de bacias hidrográficas do país. Tema relevante neste momento em que o país debate a matriz energética e seus impactos sobre o meio ambiente e o custo de vida das famílias. Uma prestação de serviço de caráter educativo. O especial *Futuro da Energia* também está disponível no aplicativo TV Brasil Play. Ao compartilhar conteúdos entre as diversas plataformas, a EBC atende aos mais diversos públicos, aproveitando o potencial do conglomerado em favor do cidadão.

JORNALISMO HUMANIZADO (1º07'') - MAIO / 2021



Mais do que ofertar informação e serviço, as Rádios EBC têm se empenhado em bem atender os ouvintes durante a pandemia. Edição recente do *Tarde Nacional da Amazônia* trouxe orientações para cuidadores de idosos e seus familiares e para manter a saúde do corpo. A *Nacional da Amazônia* divulgou cartilhas da Fundação Oswaldo Cruz com várias dicas, inclusive para enfrentar o luto e a solidão. Exemplo singelo de jornalismo humanizado neste período difícil em que o cuidar, uns dos outros, faz-se mais necessário.

PÚBLICO APONTA ERROS (1º28'') - DEZEMBRO / 2021



O trabalho da Agência Brasil é apreciado pelo público, que recorre à Ouvidoria para fazer sugestões e elogios. Mas as queixas sobre erros em notícias veiculadas têm sido frequentes. Todo lei-

tor é exigente e, no caso da Agência Brasil, as cobranças ganham reforço do olhar atento de jornalistas que replicam o conteúdo do site. Uma notícia sobre segurança do trabalho publicada com números e temas das Normas Regulamentadoras trocados gerou três reclamações num só dia. De pronto, a Agência fez as correções e desculpou-se. Mas, precisou ouvir do próprio leitor que notícia com o tema principal apresentado com incorreções desvaloriza todos os envolvidos na produção do material. A reclamação serve de alerta para que a credibilidade conquistada pela Agência diante de seu público não se perca nos erros.

VACINAS (1'04'') - JULHO / 2021



A vacinação contra a covid-19 é assunto de interesse do público, sempre presente na Empresa Brasil de Comunicação. Na Agência Brasil, nas rádios e na TV, a vacina é tema da prestação de serviços ao cidadão em múltiplas plataformas. Mensagens à Ouvidoria trazem dúvidas, sugestões e opiniões sobre as notícias veiculadas. Há demandas de leitor elogiando as informações sobre vacina publicadas pela Agência Brasil. Em outras, o público pede mais matérias contra os fura-filas da vacinação.

Comprovantes de execução

Ao longo de 2021, a **Ouvidoria** e as **Rádios MEC** e **Nacional** cumpriram a obrigação solidária de produzir e veicular as 53 edições do programete *Momento da Ouvidoria*, tal como mostram as tabelas montadas com base nos comprovantes de execução, enviados pelas respectivas emissoras. No conjunto das rádios, as determinações legais relativas ao tempo e ao horário de exibição foram cumpridas.

			
Veiculação mensal por emissora de rádio	Momentos executados	Número de exibições	Tempo de exibição
1º trimestre 2021	13	344	6:58:13
2º trimestre 2021	15	315	6:20:32
1º semestre 2021	28	659	13:17:05
3º trimestre 2021	13	326	5:30:18
4º trimestre 2021	9	158	3:40:34
2º semestre 2021	22	484	9:10:52

Rádio Nacional

Veiculação mensal por emissora de rádio	Momentos executados	Número de exibições	Tempo de exibição
1º trimestre 2021			
AM	15	379	7:16:49
FM	15	275	5:16:45
OC	15	204	3:51:45
2º trimestre 2021			
AM	15	324	6:29:19
FM	15	234	4:52:59
OC	14	112	2:05:48
1º semestre 2021			
AM	30	703	13:46:08
FM	30	509	10:09:44
OC	29	316	5:57:33
3º trimestre 2021			
AM	13	331	6:22:14
FM	13	250	4:46:58
OC	12	92	1:47:08
4º trimestre 2021			
AM	15	300	6:52:48
FM	15	219	4:59:48
OC	15	276	3:03:47
2º semestre 2021			
AM	28	631	13:15:02
FM	28	469	9:46:46
OC	27	368	4:50:55

► Pesquisa de satisfação

Ouvidoria oferta Pesquisa de Satisfação, e serviços prestados pela EBC são bem-avaliados pelo público

A **Ouvidoria** disponibiliza ao público da **EBC** pesquisa de satisfação sobre os serviços ofertados pela empresa. Cumpre, assim determinação dos órgãos de controle, além de atender aos dispositivos legais, como a Lei nº 13.460/2017 que dispõe sobre a instituição da Carta de Serviços ao Usuário e a avaliação continuada desses serviços e o Decreto nº 9.094 do mesmo ano, que dedica um capítulo à avaliação e melhoria dos serviços públicos, por meio da aplicação da pesquisa de satisfação do usuário e a divulgação dos resultados.

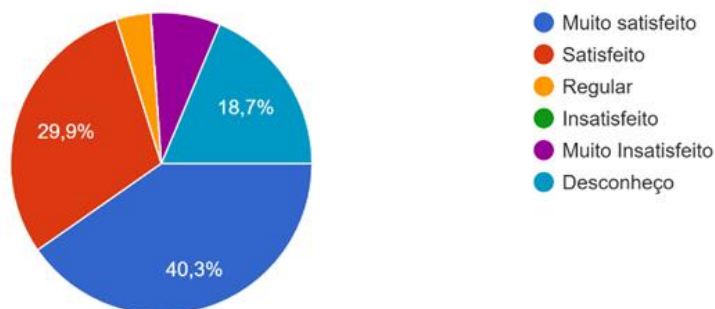
As respostas do público mostram que todos os serviços oferecidos são bem-avaliados pela maioria dos que participaram da pesquisa e que as notícias em tempo real da **Agência Brasil** são o serviço mais apreciado, com 82,1% de respostas “muito satisfeito” e “satisfeito”. Também chama a atenção o desconhecimento, pelo público da própria **EBC**, da prestação de serviços de relevância para o cidadão, como as Ondas Curtas das **Rádios Nacional da Amazônia** e **do Alto Solimões**. Embora dirigidas a um público específico, ambas as rádios são essenciais pela singularidade de alcançar áreas isoladas e comunidades indígenas e ribeirinhas, que têm nestas duas emissoras suas únicas fontes de informação. Mas, 30,3% dos que responderam à pesquisa da **Ouvidoria** não sabiam da existência deste serviço.

A pesquisa também revela o desconhecimento em torno do aplicativo **TV Brasil Play**. Em se tratando do público da **EBC** e do alto conhecimento que estes têm da **TV Brasil**, surpreende o fato de 28,5% dos que responderam à Pesquisa de Satisfação afirmarem não conhecer o aplicativo. Tal como já alertado em documento desta **Ouvidoria**, este dado sugere a necessidade de uma campanha da **EBC** para popularizar este serviço que facilita e amplia o acesso a conteúdos da **TV Brasil**, ajudando a fidelizar o público da emissora.

Seguem os gráficos com os números do consolidado do ano (2021):

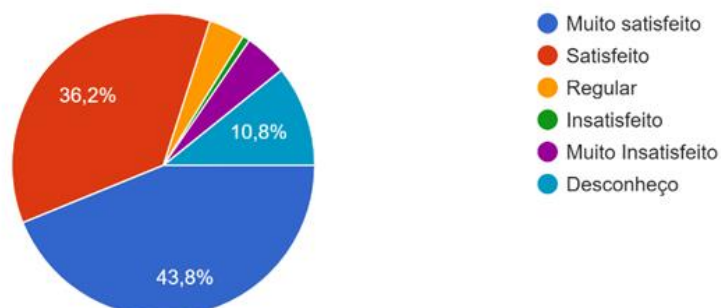
Dê sua opinião sobre o aplicativo gratuito das Rádios EBC (MEC AM e FM, e Nacional AM, FM, da Amazônia e do Alto Solimões):

134 respostas



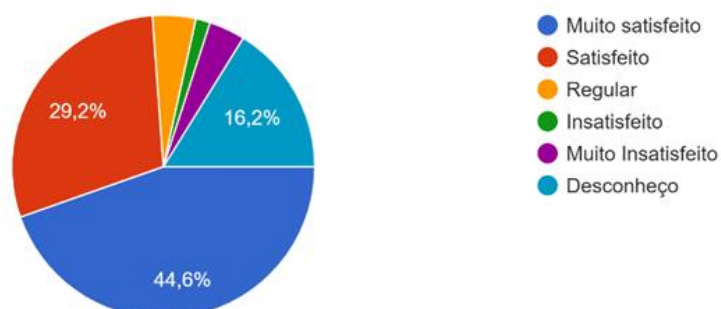
Dê sua opinião sobre os conteúdos informativos e culturais com tradução em Libras (Língua Brasileira de Sinais) ofertados pela TV Brasil em canal aberto:

130 respostas



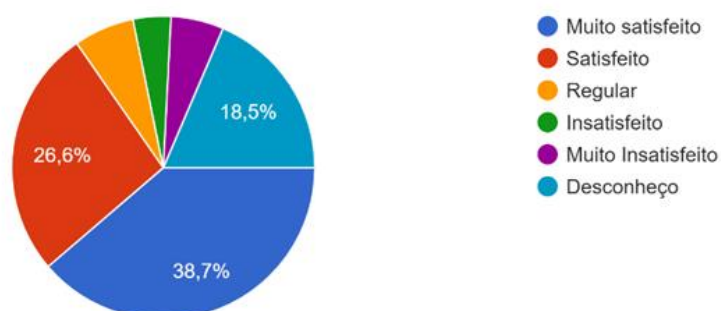
Como você avalia a oferta gratuita, a rádios do interior do País, de conteúdos noticiosos em áudio via satélite ou no Portal da Rede Nacional de Rádio (RNR)?

130 respostas



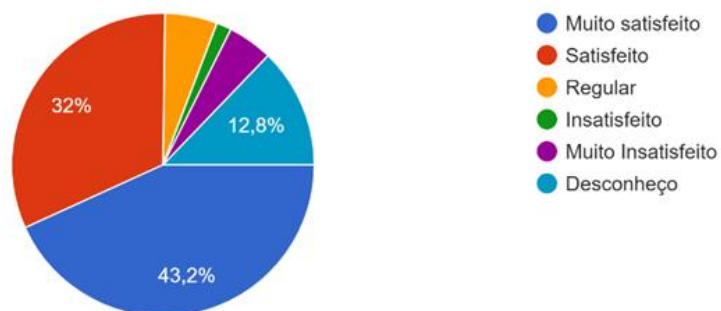
Como você avalia a oferta do serviço de alertas de monitoramento de mídia, em tempo real, à Presidência da República?

124 respostas



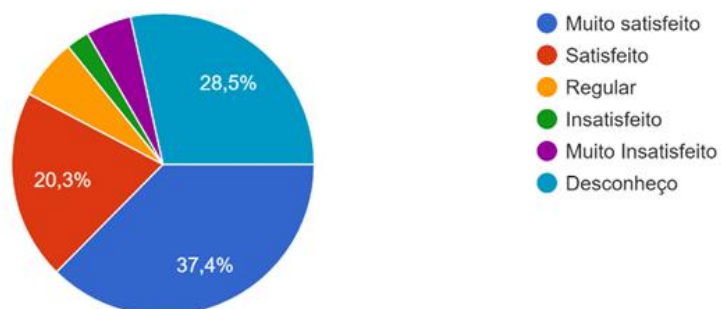
Dê sua opinião sobre o serviço gratuito da Agência Brasil de notícias em tempo real e com tradução em Libras (VLibras Agência Brasil):

125 respostas



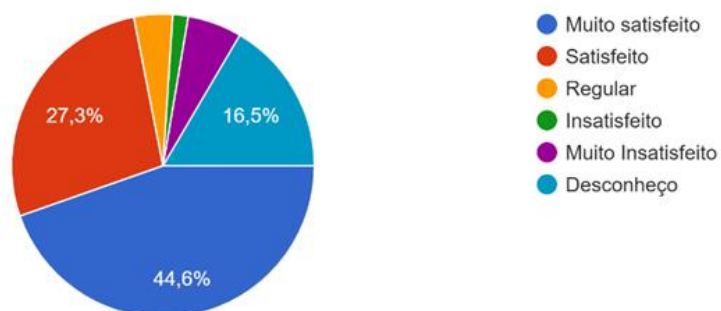
Dê sua opinião sobre o aplicativo TV Brasil Play:

123 respostas



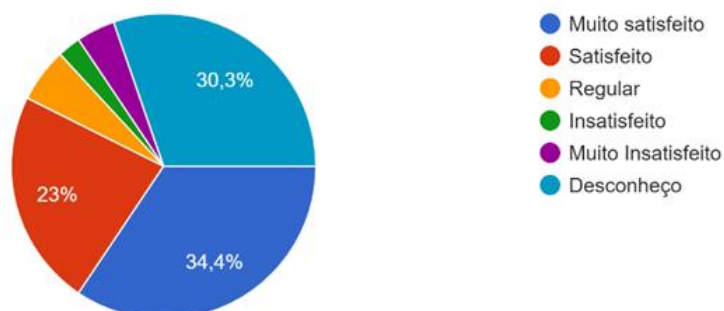
Dê sua opinião sobre as Rádios EBC (MEC AM e FM, Nacional AM e FM, Nacional da Amazônia - única emissora que atinge áreas isoladas e ribeirinhas do Brasil):

121 respostas



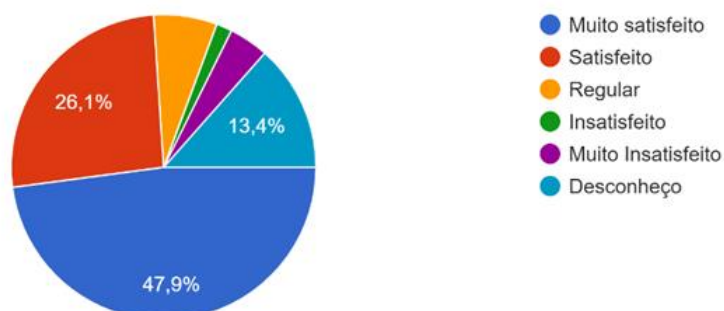
Avalie os serviços das Rádios EBC em Ondas Curtas (Nacional da Amazônia e do Alto Solimões), únicas emissoras que manterão suas transmissões...o em caso de colapso da comunicação no Brasil:

122 respostas



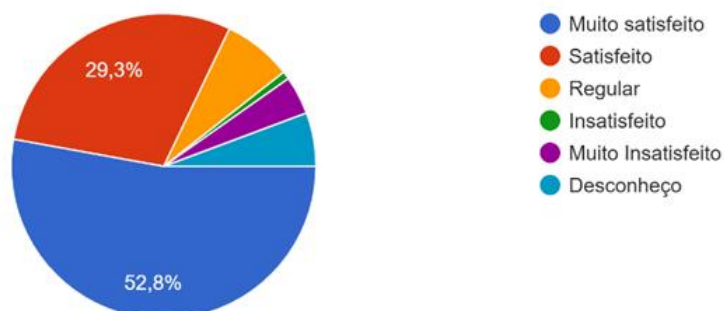
Opine sobre a oferta gratuita, pela Agência Brasil, de material fotojornalístico nacional e internacional por ela produzido:

119 respostas



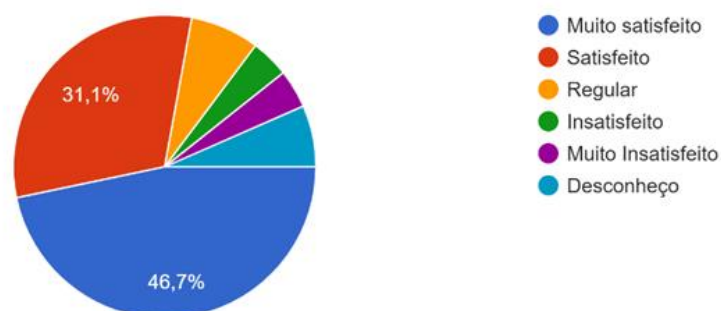
Dê sua opinião sobre a Agência Brasil, única que disponibiliza notícias em tempo real, de forma gratuita e ilimitada, ao cidadão e à mídia nacional e internacional:

123 respostas



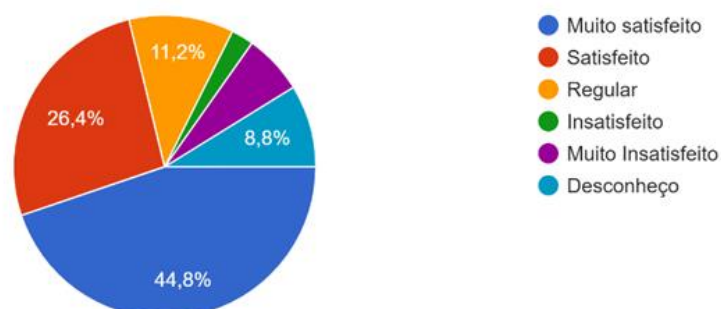
Avalie o serviço da EBC de dar publicidade aos atos oficiais do Poder Executivo Federal de interesse do cidadão:

122 respostas



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

125 respostas



► Análises do Ombudsman

Em meio ao debate da privatização da EBC, telespectador sente falta da TV estatal e pede TV pública aonde ela ainda não chegou

O debate em torno da privatização da **EBC**, que ganhou força ao longo de 2021, vai permanecer na agenda de 2022. E quando o tema é a entrega à iniciativa privada deste conglomerado de mídia abrigado em uma empresa estatal dependente do Tesouro - a **EBC** -, a primeira pergunta para a qual o cidadão contribuinte ainda não obteve resposta é: por que o Executivo Federal é o único Poder da República que atualmente não conta com um canal aberto e exclusivo de televisão?

Desde os tempos da antiga Radiobrás, a TV NBR, inaugurada em junho de 1998, funcionava como emissora do Governo Federal, a exemplo do que ocorre com as TVs Justiça, Câmara e Senado, criadas para dar voz e transparência a atos

e fatos dos respectivos Poderes, aproximando o cidadão do Judiciário e do Legislativo. Mas hoje, o Executivo não conta mais com o canal exclusivo para divulgar seus programas, serviços e ações.

No que parece ser equívoco injustificável da própria **EBC**, a antiga **NBR** - hoje **TV Brasil 2** - ocupa boa parte de sua grade de programação com animações e atrações culturais e de entretenimento. Em vez de divulgar o governo e abastecer a mídia nacional e internacional com mais notícias do Executivo, como o próprio público já sugeriu em demandas enviadas à **Ouvidoria**, a **TV Brasil 2** acaba concorrendo com a **TV Brasil 1**. Espelha conteúdo exibido pela TV pública ou, pior, interrompe a programação da emissora pública para mostrar eventos sem relevância, como formatura de policiais federais, só por que o presidente da República está presente.

Na prática, a **NBR** - com seu canal, seus custos e seus funcionários - continua existindo, embora formalmente extinta em 2019 pela então direção da **EBC**. O canal apenas perdeu parte de sua grade de programação para a **TV Brasil 1**. O espaço, que na **NBR** era exclusivo para a divulgação de serviços e programas governamentais, agora é dividido com a TV pública. A TV pública, por sua vez, também tem sua programação regular invadida por conteúdos governamentais cuja exibição seria mais pertinente em canal oficial.

A mistura inconveniente da comunicação pública com a governamental acaba alimentando denúncias de governismo por parte de críticos da linha editorial da emissora e ainda gera protestos de interessados em acompanhar as notícias do Poder Executivo, espaço em boa parte tomado por animações. Reclamações do público chegaram ao longo do ano.



Processo nº 00112.001105/2021-51

“A TV Brasil não informa a população sobre as obras e ações do governo, parece TV da esquerda petista. Passa ‘Mundo Selvagem Africano’ e as obras do governo federal, nada! Sem credibilidade. Tem até ex-global na diretoria.”

Resposta

“A Diretoria de Jornalismo da EBC informa que a missão da TV Brasil é criar e difundir conteúdos que contribuam para o desenvolvimento da consciência crítica das pessoas. O telejornalismo da emissora é pautado pelos fatos e preza pelo equilíbrio e pela pluralidade, sem tendências partidárias, comerciais ou ideológicas, complementando e ampliando a oferta de conteúdos, oferecendo uma programação de natureza informativa, cultural, artística, científica e formadora da cidadania. Os atos e fatos do governo federal também compõem o leque de conteúdos ofertados. É possível, ainda, acompanhar os eventos do Poder Executivo (com a participação do Presidente da República, ministros de Estado, entre outras autoridades) em transmissões ao vivo no Governo Agora, ao longo da programação da TV Brasil e da TV Brasil 2.”

A **TV Brasil** nasceu depois da **NBR**, para dar cumprimento ao Artigo 223 da Constituição, segundo o qual “compete ao Poder Executivo outorgar e renovar concessão, permissão e autorização para o serviço de radiodifusão sonora e de sons e imagens, observado o princípio da complementaridade dos sistemas privado, público e estatal”.

A emissora oferta o que canais abertos não entregam ao telespectador, abrindo espaço ao público infantil e infantojuvenil, a produções regionais e independentes, grandes reportagens e especiais de talentos nacionais que, como em um mosaico, compõem o cenário artístico e cultural brasileiro.

E para os telespectadores que veem na **TV Brasil** uma alternativa diferenciada e de qualidade em TV aberta, interrupções na programação para divulgar, ao vivo, informações governamentais que poderiam entrar nos noticiários da emissora e nem dizem respeito à vida do cidadão soam desrespeitosas e indevidas. O último protesto de 2021 chegou à **Ouvidoria** em 16 de dezembro.

Processo nº 0112.004061/2021-11

“Gostaria de reclamar da interrupção da programação infantil da TV Brasil, mais uma vez, para passar evento com o presidente Jair Bolsonaro. O presidente pode e deve dar publicidade a seus atos, mas NÃO PODE fazer isso do canal público de televisão. Por volta das 9h do dia 16, estava assistindo ao desenho do Texugo com minha filha pequena, quando a animação foi interrompida gerando frustração e indignação. O público assistindo à TV Brasil no horário da manhã, mesmo que seja de crianças, merece respeito. Além de desrespeitoso, a veiculação de evento de formatura de agentes federais com o presidente tem sinais de mais um caso de proselitismo político na TV Brasil. Revoltante!”

**Recado da Ouvidoria**

Este tema foi analisado em relatórios anteriores da **Ouvidoria**, mas demandas de telespectadores sugerem que o assunto segue atual em meio ao debate da privatização da **EBC**. Para este público, assim como para aqueles que desejam estar permanentemente sintonizados com o dia a dia do governo federal, a unificação das programações da **TV Brasil** com a antiga **NBR** é um equívoco que merece reparação.

O cidadão está certo em reclamar. Antes habituado a assistir ao vivo a boletins informativos e entrevistas de ministros e demais autoridades da Administração Pública Federal ao longo de todo o dia, ele agora se sente mal-informado. Na verdade, quando sintoniza a **TV Brasil 2** e depara com conteúdos outros que não o noticiário governamental, o público da antiga **NBR** se vê sem alternativa. O jeito é trocar o canal. É também o que resta ao telespectador da TV pública, diante da invasão de conteúdos governamentais.

Sinal desejado pelo público

Prova de que a emissora pública é apreciada pelo cidadão são as mensagens de telespectadores enviadas quase que diariamente à **Ouvidoria**, vindas de todas as regiões do país, algumas elogiando e outras tantas pedindo a presença da **TV Brasil** em várias localidades aonde o sinal ainda não chegou.

Processo nº 00112.001108/2021-95

“Gostaria de saber quando a TV Brasil vai entrar no ar aqui em Porto Alegre (RS), no canal 27.1. Na capital dos gaúchos, a lista de canais na internet diz que já estão autorizados. Agora o que falta para entrar no ar?”



Processo nº 00112.001022/2021-62

“Sou de Araras (SP). Aqui na região, nem sempre passa a programação, que é ótima. Gostaria de assistir sempre.”

Processo nº 00112.001026/2021-41

“Como faço para acompanhar a programação da TV Brasil?”

Processo nº 00112.001017/2021-50

“Adoro a TV Brasil. Sou de Indaiatuba (SP). A programação é ótima, mas às vezes fica sem sinal.”

Reclamações constantes

O problema é que, em meio ao apreço dos telespectadores pela programação da **TV Brasil**, vêm as críticas recorrentes à má qualidade do sinal de transmissão. As reclamações à **Ouvidoria** chegam das várias regiões do país, e mais: os problemas ocorrem tanto em locais onde a **EBC** tem transmissores próprios quanto em municípios que são atendidos por emissoras integrantes da Rede Nacional de Comunicação Pública. No Rio de Janeiro, as queixas de telespectadores do bairro Jacarepaguá são tão frequentes, que as mensagens oscilam entre o constrangimento e a irritação.

Processo nº 00112.002255/2021-82

“Amigos, não fiquem zangados comigo, mas até ontem, dia 20/7, os canais funcionaram bem. No entanto, hoje, sumiram outra vez. Aparece o número do canal, mas não há imagem. Moro no Tanque, Jacarepaguá (RJ). Desculpem ficar incomodando. Grato.”

Processo nº 00112.002228/2021-18

“Indignado! Desculpe o desabafo, mas não consigo entender por que seus canais somem direto. Ficamos um mês sem poder assisti-los. Sexta-feira, 16/7, eles voltaram. No entanto, no domingo, sumiram outra vez. Moro no Tanque, Jacarepaguá (RJ), e o ano todo venho falando sobre isso!”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva de Engenharia informa que está deslocando uma equipe para ir até sua casa para entender o problema.”

Processo nº 00112.002325/2021-01

“A TV Brasil está sem sinal em Formosa (GO). Antes, o sinal oscilava muito e, agora, sumiu.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência de Projetos e Desenvolvimento de Engenharia informa que, atualmente, a EBC não tem estação de transmissão do sinal da TV Brasil em Formosa (GO). Possivelmente

o sinal recebido seja o transmitido da estação na Torre Digital (DF). Entretanto, as transmissões da região de Brasília estão em plena operação, não havendo ocorrência técnica. Importante registrar que a EBC estuda a possibilidade de expansão do nosso sinal para outras regiões do Brasil que não são atendidas atualmente. 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 00112.003705 /2021-54

“Me informem por que não estão sintonizando em Natal (RN)”

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 local já está trabalhando no conserto do transmissor, junto com o fabricante do equipamento’.”

Processo nº 00112.003704 /2021-18

Telespectadora reclama da falta de sincronia entre o áudio e a imagem da emissora afiliada, TVE São Carlos. Segundo ela, essa não é a primeira vez que acontece.

Processo nº 00112.002529/2021-33

“Já falei sobre um dia que não passou a novela ‘Os Dez Mandamentos’. Agora é sobre o sinal da TV, que está muito ruim, falhando muito. Moro em Joinville, Santa Catarina.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV informa que a EBC está em constante processo de expansão de sua cobertura e busca levar a programação da TV Brasil para todas as localidades do país, seja por meio de cobertura própria ou por meio de emissoras afiliadas à Rede Nacional de Comunicação Pública. Caso a situação continue, solicitamos mais informações: Como assiste à TV Brasil? TV aberta (qual o canal) ou fechada? Se for fechada, por qual prestadora?”

Processo 00112.003244/2021-10

“O sinal da TV Brasil é horrível no DF e entorno. Melhorem o sinal da emissora no Centro Oeste!”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência de Projetos e Desenvolvimento de Engenharia informa que está trabalhando nas melhorias e expansão na cobertura da TV Brasil na cidade de Brasília e entorno do Distrito Federal. Novos investimentos deverão ser feitos nos próximos anos, melhorando ainda mais a cobertura do sinal na região. Mais informações sobre como sintonizar a TV Brasil estão no link tvbrasil.ebc.com.br/comosintonizar.”

Processo nº 00112.002578/2021-76

“Estou com dificuldade de recepção da TV Brasil na minha residência. A imagem não abre e não chega nada de sinal nos meus televisores, tanto pela força do sinal, quanto pelo SNR. Local: Av. 01 - Qd. xx - Casa xx - Habitacional Turu - São Luís (MA).”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Coordenação de Transmissão de Radiodifusão - EBC/MA enviou a seguinte resposta: ‘Gostaríamos de agradecer pela audiência e pelo contato. Atualmente nossos transmissores estão trabalhando com máxima potência e não identificamos problemas na entrega do sinal. Notamos que o telespectador está apresentando dificuldades constantes na recepção do nosso sinal. Uma possível solução para esse problema pode ser a verificação do cabeamento e o apontamento da antena. Pedimos, então, que verifique se a antena está corretamente apontada para nosso transmissor (com visibilidade direta para a torre) e realize uma nova sintonia de canais. Morros, edifícios e outros obstáculos podem influenciar negativamente na recepção de TV digital. Um projeto específico de recepção para o local pode ser necessário. Não há variações de potência ou qualidade do sinal em função da hora do dia, permanecendo todas as estações transmissoras operando normalmente com potência nominal 24h por dia. Aproveitamos a oportunidade de contato do telespectador para informar que, em virtude da sua dificuldade técnica, efetuamos um teste na sua região para verificar a disponibilidade do sinal. Os resultados, em anexo, mostraram que o sinal está sendo entregue normalmente na localidade’. Lembramos, ainda, que nossa programação também pode ser recebida das seguintes maneiras ... (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.”

Linha editorial do conglomerado sob vigilância do cidadão

As mensagens que chegam permanentemente à **Ouvidoria** revelam que o trabalho jornalístico dos vários **Veículos EBC** está sob constante vigilância do público. Cidadãos com postura crítica ou elogiosa em relação ao governo com frequência se manifestam sobre matérias que abordam ações, programas e resultados obtidos pelo Executivo Federal.

Manifestações em tom de alerta não deixam dúvida de que o caminho correto do bom jornalismo é o do noticiário profissional e equilibrado, que entrega notícias sempre com foco no cidadão, na prestação de serviços e com absoluto respeito aos fatos.

Processo nº 00112.003158/2021-15

“A TV Brasil precisa ter cuidado para não virar porta-voz do Governo Bolsonaro ou de qualquer outro governo.”

Processo nº 00112.003219/2021-36

“Dirijo-me a esta renomada instituição no sentido de alertar quanto à reportagem completamente tendenciosa com o título ‘Em protesto contra fome, MTST ocupa prédio da bolsa de valores em SP’. Nesta reportagem, fica claro que o repórter teve a intenção de dizer que houve um protesto e que o objetivo era reclamar quanto à fome. É a segunda vez que alerto quanto ao péssimo exemplo de jornalismo de alguns membros da EBC. Por fim, informo que farei chegar este meu alerta ao ministro das Comunicações e membros do governo.”



Ouvidoria segue tendência mundial e presta atendimento personalizado

Atendimento personalizado é tendência mundial. O consumidor de conteúdo está mais exigente, e melhorar a experiência do usuário é preocupação das empresas de mídia e comunicação. Os **Veículos EBC** estão em consonância com o mercado, e o atendimento prestado pela **Ouvidoria** ilustra essa sintonia com o público.

Uma telespectadora da **TV Brasil** pediu a disponibilização de um episódio da série *Cidades Secretas sobre Roma*. E a solicitação, que poderia ter sido tratada de maneira burocrática, foi acolhida pela equipe da Diretoria de Conteúdo e Programação (DICOP) com a genuína disposição de servir, gerando uma manifestação positiva e a fidelização da usuária.

Cliente satisfeito é o melhor marketing que uma empresa pode fazer. A resposta da DICOP rendeu um retorno do telespectador, com uma mensagem elogiosa ao tratamento recebido.

Parabéns pelo atendimento!



Processo nº 00112.003060/2021-50

“Vocês estão maravilhosos em relação à programação. Gostaria que estivesse disponível o episódio de hoje de Cidades Secretas: Roma - Basílica de São Pedro, pois eu não assisti!”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais da EBC informa que o episódio já está disponível no aplicativo TV Brasil Play. O conteúdo também pode ser assistido pelo link play.ebc.com.br.”

Processo nº 00112.003061/2021-02

“Muitíssimo obrigado por ter atendido o meu pedido de repassar o documentário Roma - Basílica de São Pedro.”

Na **Agência Brasil**, é comum ver sugestões transformadas em novas pautas para o jornalismo e demandas de internautas por informações complementares prontamente atendidas e publicadas. Foi assim com um leitor que recorreu à **Ouvidoria** em agosto, para obter mais detalhes sobre a vacina SpiNTec, imunizante contra a covid-19 que teve pedido de testes em humanos protocolado na Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa) no fim de julho, por pesquisadores da Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG).

Ao considerar a relevância do pedido, a **Agência Brasil** não só respondeu ao leitor, indicando um texto já publicado sobre o tema, mas também elaborou matéria mais extensa sobre o novo imunizante. Uma resposta complementar, com o link da notícia, foi enviada ao internauta. Excelente forma de fidelizar a audiência do público e de entregar um conteúdo esclarecedor à mídia que replica as notícias da **Agência**.

Processo nº 00112.002373/2021-91

“Solicito informações sobre a tecnologia usada para o desenvolvimento da vacina SpiNTec. Uma vez que as redes sociais não informam seu público com detalhes técnicos.”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência de Redação da Agência Brasil informa que uma matéria já publicada no site explica como funciona a nova vacina. O texto está disponível em agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2021-04/covid-19-ufmg-recebera-r-30-milhoes-para-testar-nova-vacina. Tendo em vista a relevância do tema, a sugestão do leitor e os novos desdobramentos a respeito da SpiNTec, o assunto voltará a ser abordado em nova matéria, mais detalhada, que será publicada nas próximas semanas. É importante que o leitor acompanhe o noticiário da Agência Brasil para acessar a nova publicação.”

Complementação de resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação retorna o contato para informar que a Agência Brasil publicou, nesta segunda-feira (9/08), matéria mais detalhada a respeito da vacina SpiNTec. O texto pode ser acessado em agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2021-08/agencia-brasil-explicavacina-da-ufmg-pode-ser-usada-como-reforco.”

Pedidos de esclarecimentos relacionados a matérias jornalísticas publicadas pela **Agência Brasil** também ilustram a presteza com que os leitores são atendidos, numa parceria ágil entre a área e a **Ouvidoria**, que com frequência envia a resposta na mesma data ou no dia seguinte ao recebimento da solicitação.

Processo nº 00112.000537/2021-45

“Como leigo, não consegui entender na matéria sobre os respiradores artificiais, se essa máquina produz o oxigênio e, com a pessoa intubada, ela faz o papel dos pulmões comprimindo um ar produzido por ela nos pulmões da pessoa, ou se ela tem que pegar oxigênio do tubo e enviar aos pulmões do paciente. Se puder responder, vai ser ótimo.”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência Executiva da Agência Brasil informa que as características sobre o funcionamento dos respiradores foram adicionadas à matéria, assim como o link direto para o projeto Inspire da USP. Segue o link para a matéria complementada: [Marinha e Universidade de São Paulo enviam 80 respiradores para Manaus](#).”

Processo nº 00112.000549/2021-70

“Na matéria ‘Agência Brasil explica: como é a composição do preço dos combustíveis’, este trecho precisa ser esclarecido: ‘Cada unidade da Federação define a alíquota do ICMS. Quando o preço sofre reajuste na refinaria, o Confaz atualiza a tabela de preços. Dessa forma, alguns dias após o primeiro aumento, o preço sobe novamente porque os postos repassam o aumento do ICMS ao consumidor’. As secretarias de Fazenda fazem pesquisa do preço ofertado pelos postos revendedores (varejistas) e a média deles é o que determina o PMPF que, aliás, significa Preço Médio Ponderado ao Consumidor Final. Então, somente depois que os postos repassam o aumento ou redução ao consumidor, a Fazenda coleta informações e prepara o levantamento que será enviado ao Confaz. Na Grande Florianópolis, o PMPF segue quase 40 centavos abaixo, há alguns meses.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência Executiva da Agência Brasil explica que a matéria foi alterada para esclarecer as informações referentes à pesquisa quinzenal do Conselho Nacional de Política Fazendária (Confaz). Deixou-se mais claro no texto atualizado que a pesquisa é sobre os preços de combustíveis cobrados dos consumidores na bomba e serve como base de cálculo para a cobrança do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS). A matéria atualizada está disponível no link: [Agência Brasil explica: como é a composição do preço dos combustíveis](#).”

Também na **Rádio Nacional** a tendência do atendimento personalizado se confirma, como no caso de um ouvinte com dúvidas sobre deduções no Imposto de Renda a partir de uma matéria veiculada pela emissora e publicada no site. Mais do que conferir dados, a equipe da rádio voltou ao especialista para bem informar o ouvinte e ainda obteve do professor a autorização para fornecer seu contato ao demandante, caso este precisasse de mais esclarecimentos.

Processo nº 00112.000694/2021-51

“Vi no site uma matéria sobre deduzir no imposto de renda as contribuições para o fundo da criança e fundo do idoso. Fiquei em dúvida ao ler que posso abater até 6% do imposto a pagar. Eu já paguei 80% do meu imposto devido, portanto o imposto a pagar é o restante que equivale a 20% do imposto devido. DUVIDA.....: 6% do imposto devido (100%) ou 6% do imposto pagar (20%). Acho que quem escreveu não se preocupou em escrever certo. Me parece que os 6% incidem no imposto devido e não no restante do imposto a pagar.... certo?”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Coordenação de Produção da Rádio Nacional informa que os dados contidos na matéria foram novamente checados e estão corretos. O professor Deypson Carvalho, profissional entrevistado na referida publicação, colocou-se à disposição para esclarecer qualquer dúvida sobre o tema abordado. O contato pode ser feito pelo e-mail naf@udf.edu.br.”

A disposição de ir além da resposta padrão para atender o público com a atenção diferenciada que o cidadão merece ainda é um processo que requer atenção e aprimoramento diários. Por vezes, a personalização no atendimento só vem em razão da insistência do próprio cidadão. Mas vem, e o ouvinte agradece.

Processo 00112.001473/2021-08

“Gostaria de saber se vocês gostaram do material enviado em 08/04/2021, do compositor e cantor Plínio Oliveira. Acredito que a qualidade desse maravilhoso artista faça jus à apreciação dessa Direção Musical, que prima pela ótima programação em seus horários. Aproveito a ocasião para enviar o mais recente álbum do Plínio Oliveira, o 64º, lançado no mês passado ‘Pra Te Fazer Feliz’. Vejam como está bonito: drive.google.com/drive/folders/1sDJeizD_ZmVWcJDGkt81kcL5u9IxOGCd?usp=sharing. Grata pelo retorno à minha indicação.”

Resposta

“Sobre sua demanda, a Gerência da emissora agradece sua mensagem e avisa que o link com o trabalho do cantor e compositor Plínio Oliveira será encaminhado à equipe de programação musical para avaliação.”

Novamente insatisfeito com a resposta, o ouvinte insistiu:

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 de Brasília. Desde abril/2021, 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.”

CPI da Pandemia sem tempo real, com omissão de fatos, pouca contextualização e sem unidade editorial entre os veículos



Na pauta dos **Veículos EBC** ao longo de seis meses - da abertura dos trabalhos, em abril, ao encerramento das investigações em outubro -, a Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) da Pandemia teve espaço em todas as plataformas, mas os problemas identificados no início da cobertura perpetuaram-se até a entrega final do relatório: descuido com o tempo real, pouca contextualização, omissão de alguns fatos jornalísticos, ausência de parlamentares nas matérias do rádio e da TV, e falta de unidade editorial entre os vários veículos.

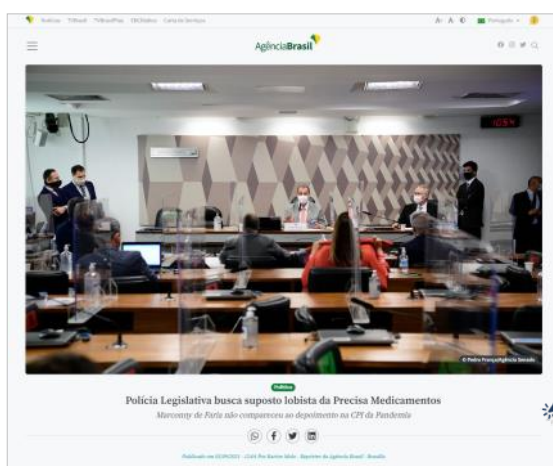
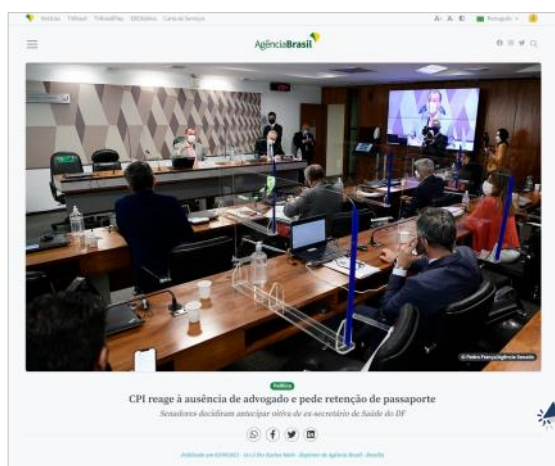
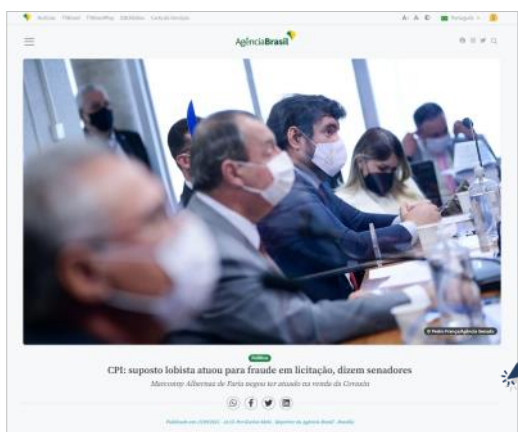
O noticiário sobre o desfecho dos trabalhos da comissão foi mais completo e equilibrado. Teve apresentação e votação do relatório, falas de parlamentares e informações mais detalhadas e contextualizadas que fizeram falta em outros momentos da cobertura. Pena que a entrega de notícias em tempo real ao leitor da **Agência Brasil** só tenha ocorrido nos últimos dias de CPI.

A despeito do esforço dos veículos para divulgar os conteúdos com mais agilidade na reta final da cobertura, os atrasos injustificáveis continuaram. Foi o que ocorreu, por exemplo, na **Rádio Nacional AM**. Como único veículo que alcança áreas isoladas do vasto território brasileiro, a emissora deveria ter se organizado para noticiar, em tempo real, o tão esperado resultado da votação do relatório - placar de 7 a 4 - na noite de 26 de outubro. Os ouvintes da **Nacional**, entretanto, só receberam esta informação na manhã seguinte, quando foi ao ar o *Repórter Nacional*.

Assim como nas **Rádios EBC**, também os telespectadores da **TV Brasil** só foram informados do placar da votação do relatório da **CPI** na manhã seguinte ao fato. O principal jornal da emissora foi exibido no horário habitual, antes portanto do resultado da votação do relatório. O *Repórter Brasil* Noite trouxe a atualização sobre o andamento da votação com um *link*, ao vivo, direto do Congresso. Uma reportagem também explicou as alterações feitas no relatório final, detalhou as acusações às autoridades e mostrou, ainda, o texto alternativo da conclusão do inquérito apresentado pela base governista na Comissão. Contudo, o noticiário terminou sem o placar da votação, já que a sessão ainda continuava.

Acertos reconhecidos e frustração com textos curtos e com demora na publicação

Os acertos ao longo da cobertura foram reconhecidos pelo público, que se manifestou enviando elogios à **Ouidoria**. Em setembro, por exemplo, A **Agência Brasil** acompanhou todo o desenrolar dos fatos a respeito da oitiva de Marconny Albernaz de Faria, apontado pela comissão como lobista da Precisa Medicamentos. Foram publicadas cinco matérias sobre o assunto, desde a ausência dele no primeiro depoimento até a informação de que Faria era investigado pela CGU desde 2019. Múltiplos conteúdos noticiosos com abordagens diversas que levaram ao leitor detalhes suficientes para o acompanhamento do inquérito.



O leitor apreciou a seriedade do trabalho da **Agência Brasil** e elogiou.

Processo nº 00112.003160/2021-86

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

Mas a despeito dos acertos e da boa iniciativa de organizar o material por meio da tag CPI da Pandemia, textos curtos e pouco informativos, além da demora na publicação das atividades do dia a dia da comissão, incompatível com uma agência de notícias, geraram frustração no internauta. Foi o que ocorreu, por exemplo, na veiculação do depoimento do ex-ministro da Saúde Nelson Teich, que começou logo na manhã do dia 5 de maio. Com apenas três parágrafos de informação e título burocrático, a matéria **Nelson Teich é o segundo a depor na CPI da Pandemia** só foi ao ar às 19h39, além de ter sido o único conteúdo publicado sobre o assunto. Com tamanho atraso, o cidadão merecia um texto com mais detalhes e um título mais informativo.

O público sempre atento e exigente registrou sua insatisfação na **Ouvidoria**.

Processo nº 00112.003383/2021-43

“O material de vocês é bom, mas os textos são muito curtos. Vocês poderiam, por gentileza, padronizar para o mínimo de 300 palavras cada publicação? O contribuinte agradece.”

Resposta

“Sobre seu questionamento, a Gerência de Redação da Agência Brasil também agradece a mensagem e explica que todo material noticioso produzido pelo site segue os preceitos do Manual de Jornalismo da EBC. De acordo com esse documento, as informações devem ser transmitidas ao leitor com honestidade, fidelidade, precisão e responsabilidade. A equipe faz uma apuração criteriosa para produzir reportagens contextualizadas e com análises confiáveis, apresentadas em linguagem clara, precisa e objetiva aos leitores. Os textos da Agência Brasil são pautados pelos critérios de noticiabilidade jornalística, por isso, o veículo não padroniza ou limita o número de palavras das publicações. Cada assunto é tratado em sua completude, merecendo, muitas vezes, a publicação de mais de uma matéria.”

O descompromisso com o tempo real produziu uma série de atrasos injustificáveis na divulgação de algumas notícias. Essa demora comprometeu não só a agilidade da **Agência**, mas também da **Rádio Nacional** em múltiplos episódios. Foi o caso do depoimento do ministro da CGU, Wagner Rosário, em 21 de setembro, quando ele passou de testemunha a acusado após discussão com a senadora Simone Tebet (MDB-MS).

Na **Agência Brasil**, o [texto sobre a oitiva](#) foi publicado poucos minutos antes deste episódio. A matéria, porém, só foi alterada quase duas horas depois do fato, para a inserção de apenas duas linhas sobre a mudança da condição do ministro diante do colegiado. Demora injustificável para um acréscimo tão sucinto, revelando pouco compromisso com a informação em tempo real, imprescindível a toda agência de notícia.

Na **Nacional**, a desatenção com o tempo real neste episódio foi ainda maior. A informação de que o ministro passara à posição de investigado só foi abordada no dia seguinte ao depoimento, no *Repórter Nacional* do meio-dia. Exatas 18 horas após o encerramento da sessão no Senado.

Nesta cobertura específica, só a **TV Brasil** fez o dever de casa. Como o *Repórter Brasil Tarde* foi ao ar ainda durante o transcorrer do depoimento, as informações dadas foram breves e diziam que a CGU estava investigando possíveis irregularidades na compra de vacinas. A consolidação das informações veio no *Repórter Brasil Noite*. A reportagem trouxe os fatos relevantes do dia, os questionamentos dos senadores e os esclarecimentos do ministro Wagner Rosário.

Atraso na veiculação de matéria levou Agência a divulgar repercussão antes do fato

No início de julho, foi notícia nos **Veículos EBC** a prisão do ex-diretor do Ministério da Saúde Roberto Dias, durante depoimento à CPI. Sem priorizar o tempo real, a **Agência Brasil** publicou a matéria da prisão com três horas de atraso. O mais grave foi ter publicado matéria repercutindo a prisão, antes de noticiá-la.

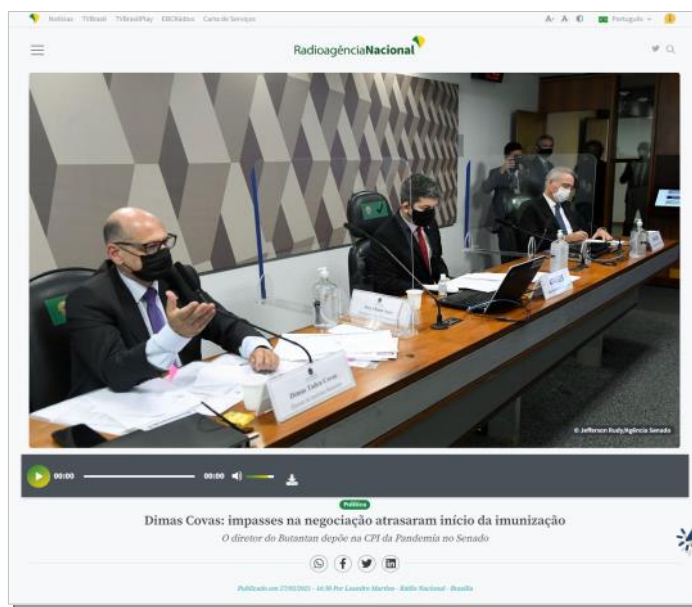
Em texto sobre a campanha nacional de vacinação contra a covid-19, atualizada às 18h37 do dia 7 de julho, a **Agência** trouxe a fala do ministro da Saúde, Marcelo Queiroga, a respeito da prisão do ex-diretor do ministério, desconsiderando que, para os leitores do veículo, aquele assunto ainda era novidade. As três linhas de repercussão deveriam ter feito parte do texto da notícia da prisão, mas foram divulgadas soltas, em meio à fala ministerial sobre a imunização dos brasileiros.

O atraso nas publicações persistiu até o dia seguinte. A notícia da saída de Roberto Dias da Delegacia do Senado após fiança, ainda na noite do dia 7, só foi publicada na manhã do dia 8, depois das

gh. Atrasos constantes como esses comprometem a imagem da **Agência** diante dos leitores habituais e dos profissionais de mídia que dependem desses conteúdos para manterem atualizados seus sites e jornais.

Cobertura incompleta no rádio mostrou falta de unidade editorial no conglomerado e recebeu crítica

Exemplo de cobertura incompleta ocorreu no jornalismo da **Rádio Nacional** em 27 de maio, no depoimento do diretor do Instituto Butantan, Dimas Covas. Enquanto noticiários em geral divulgavam declarações mais controversas do depoente, como a afirmação de que a demora para assinar o contrato da CoronaVac impediu que 100 milhões de doses da vacina fossem entregues até maio deste ano, tal fato não foi explorado na matéria consolidada pela emissora no dia, tal como pode ser conferido na reportagem “Dimas Covas: impasses na negociação atrasaram início da imunização”.



Importante observar que a **EBC**, como conglomerado, não omitiu esta informação cobrada por um ouvinte em demanda à **Ouvidoria**. A **Agência Brasil** publicou matéria citando que não houve avanços na negociação com o Ministério da Saúde em torno da proposta do Butantan de entregar 100 milhões de doses da CoronaVac até o final de maio.

Fica claro, portanto, que para informar o ouvinte de forma mais completa, evitando a crítica, talvez bastasse incluir uma frase que consta da matéria da **Agência Brasil**: “Segundo Dimas Covas, a primeira oferta de 60 milhões de doses da CoronaVac ao Ministério da Saúde foi feita em julho de 2020, para entrega no último trimestre do mesmo ano, mas não houve avanços.” Este acréscimo, na matéria da rádio, tomaria do ouvinte apenas mais 13 segundos e meio.



Recado da Ouvidoria 1

Quando aspectos relevantes de uma notícia são publicados em um **Veículo EBC** e ignorados por outro, é sinal de que a linha editorial do conglomerado não foi bem-definida. Isto confunde profissionais da Casa e sobretudo o público que acessa os diversos conteúdos, gerando desconfiança sobre a qualidade do jornalismo da **EBC**.

Processo nº 00112.001673 /2021-52

“Assustei-me com a matéria da presença de Dimas Covas na CPI do Senado sobre a pandemia. O jornalista parece que não acompanhou a coletiva. A matéria não abordou nenhuma das críticas colocadas ao governo sobre o Ministério da Saúde e o presidente da República, por rejeitarem a compra da

vacina CoronaVac, produzida pelo Butantan. O repórter nem sequer falou das críticas da demora para a assinatura do contrato com o governo federal, que o Butantan teria usado recursos próprios para a vacina e que poderiam ter sido disponibilizadas 60 milhões de doses dessa vacina, ainda em 2020. Essa foi a orientação da EBC para cobertura da CPI? Omitir qualquer declaração que envolva o governo federal? A empresa está cumprindo sua missão da comunicação pública, prevista em lei?”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência de Jornalismo da Rádio Nacional envia a seguinte resposta: ‘Em primeiro lugar, obrigada por suas sugestões e questionamentos. É assim, por meio da participação ativa de quem faz e ouve a rádio, que podemos, cada dia mais, melhorar nossa programação e nossos jornais. Quanto à sua dúvida, destacamos que o papel da Rádio Nacional é o de prestar informação pública e de qualidade para toda a população, independentemente de região, classe social ou escolaridade. Por isso, prezamos sempre pela cobertura dos fatos sem adjetivações ou opiniões pessoais dos envolvidos. Buscamos uma linguagem simples e direta, para que todos – especialmente os que moram nos locais mais distantes deste país – tenham direito à informação clara e sem floreios. E é justamente assim que nos propomos a acompanhar as reuniões da Comissão Parlamentar de Inquérito (CPI) da Pandemia no Senado. Além disso, em rádio, trabalhamos com tempo. Diferentemente de reportagens escritas, nós temos espaço (tempo) restrito. Sete horas de reunião precisam ser condensadas em dois, três minutos de reportagem. Por isso, nossa obrigação de ir direto ao ponto. Comparar mídia escrita com mídia falada é comparar duas coisas completamente diferentes. Mas, ainda que porventura haja a comparação, é necessário nos equiparar a outro veículo público da EBC: a Agência Brasil. Neste caso, pode-se observar a confluência nas informações prestadas e na objetividade. A reportagem da Agência Brasil ‘Dimas Covas fala em demora para fechamento de contrato da CoronaVac’ em suma diz a mesma coisa que a da rádio, na matéria citada na reclamação em questão - Dimas Covas: impasses na negociação atrasaram início da imunização. A diferença, claro, é o detalhamento na versão escrita que, para o rádio, ficaria inviável. Ressaltamos que toda a nossa equipe é composta por profissionais concursados com anos de experiência no jornalismo e perfeitamente capacitados e dedicados à cobertura. Todos são extremamente dedicados à sua profissão e à missão que é a de levar informação a quem precisa, a quem não tem acesso a ela e a quem nos faz companhia diariamente: o ouvinte. No mais, nos colocamos à disposição para demais esclarecimentos. Obrigada por fazer parte da Nacional.’”



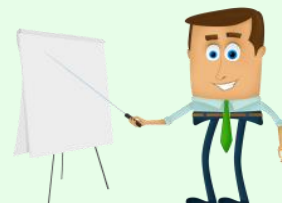
Recado da Ouvidoria 2

Vale observar que, justamente na noite da votação do relatório da CPI, as **Rádios EBC** perderam a instantaneidade que caracteriza o veículo, e a **TV Brasil** também deixou seu público sem o placar final da votação. Ouvintes e telespectadores dos dois veículos dormiram sem a informação sobre o desfecho da principal notícia do dia. Na **Nacional AM**, após a entrada ao vivo de Gabriel Brum no **Repórter Nacional** das 18h, nada mais foi dito sobre o assunto. Na **TV**, a lacuna

da informação em tempo real também foi sentida até o início da manhã seguinte, quando a edição das 7h30 do **Repórter Nacional** entrou em rede, informando, com atraso, a aprovação do relatório. Como já destacado por esta **Ouvidoria** em análises anteriores de conteúdo, em se tratando a **EBC** de um conglomerado de mídia, a lacuna de informação é injustificável. Bastaria a leitura dos primeiros parágrafos da matéria veiculada pela **Agência Brasil** para atualizar os ouvintes da aprovação do relatório em tempo real. O último ato da CPI valeria, no mínimo, uma nota coberta na TV e uma nota no programa *Eu De Cá, Você De Lá*, apresentado ao vivo das 20h as 23h.

Observações do Ombudsman

A cobertura das rádios acumulou falhas, porque deixou de noticiar fatos importantes que ocorreram no final da tarde e início da noite do dia da votação do relatório final da CPI. O ouvinte mais atento ficou com a impressão de que o radiojornalismo não conferiu ao assunto a devida importância. As falhas citadas, no entanto, não tiram o brilho do bom trabalho jornalístico da coordenadora de reportagem Priscilla Mazenotti, que sempre entrou ao vivo no *Repórter Nacional* das 7h30 e no programa *Revista Brasil*, explicando ao público diversos detalhes dos trabalhos da CPI. Destaque também para o repórter Gabriel Brum que, com textos claros, objetivos e sempre de forma isenta e equilibrada, levou aos ouvintes os principais acontecimentos na reta final dos trabalhos, intercalando áudios de senadores governistas e de oposição sobre vários temas, como manda o bom jornalismo.



Paralimpíada: cobertura digital em transmissão exclusiva

A parceria entre a **Empresa Brasil de Comunicação** e o Comitê Paralímpico Internacional (IPC) fez da **TV Brasil** a emissora oficial da Paralimpíada no país. A cobertura extensa pelo conglomerado **EBC** incluiu, mais do que as imagens ao vivo direto de Tóquio, uma rica transmissão das competições, com câmeras posicionadas em diversos ângulos, grafismos e slows das diversas modalidades. Foram ofertados site exclusivo para os Jogos, matérias especiais na **Agência Brasil**, transmissões em tempo real pela **Rádio Nacional** e divulgação de notícias, resultados e perfis de atletas nas redes sociais.

A parceria/contrato com o Comitê Paralímpico Internacional permitiu à **EBC** agregar muito mais do evento, assumindo a condição de emissora oficial da Paralimpíada. Exemplo irrefutável de que o papel de promover a inclusão das pessoas com deficiência vem sendo cumprido pela empresa.

Diferentemente da Olimpíada, que teve cobertura a distância, uma equipe trabalhou diretamente de Tóquio para abastecer os **Veículos EBC** em suas diversas plataformas. O repórter Igor Santos e o repórter cinematográfico Rodolpho Rodrigues cobriram juntos os melhores momentos de algumas das 20 modalidades em que houve a participação de brasileiros, desde as primeiras conquistas - como as medalhas na natação de Gabriel Araújo (prata), de Gabriel Bandeira (ouro) e de Phelipe Rodrigues (bronze), até o bronze da mais jovem integrante do atletismo brasileiro, a potiguar Jardênia Félix, de apenas 17 anos, e do ouro da nadadora Maria Carolina Santiago nos 100 metros livres, no dia 31 de agosto. Intérpretes da Língua Brasileira de Sinais (Libras) revezaram-se para garantir a acessibilidade do conteúdo. O público reconheceu o esforço e o trabalho diferenciado.



Processo nº 00112.002810/2021-76

“Parabéns por valorizarem as Paralimpíadas e os atletas paralímpicos. Uma pena que as grandes emissoras não fazem o mesmo.”

Em todos os dias de competição, das 5h às 7h30, a **Rádio Nacional** transmitiu em rede com a **TV Brasil** as disputas ao vivo. A partir das 8h15 o time da emissora entrava no ar sempre que havia brasileiros em ação. Já a **TV Brasil 2** transmitiu o evento diariamente, a partir das 22h. Importante destacar que as edições dos telejornais *Repórter Brasil Tarde*, *Repórter Brasil Noite*, e os programas esportivos *Stadium* e *No Mundo da Bola* exibiram os principais acontecimentos do dia e analisaram o desempenho dos brasileiros.

O telespectador aprovou, mas...

O resultado positivo do trabalho apresentado ao público veio em forma de audiência. Em Brasília, a emissora alcançou três pontos de audiência no horário nobre na terça-feira, 24 de agosto, data da abertura dos Jogos. No Rio e em São Paulo, a **TV Brasil** também destacou-se no horário, alcançando a 4ª posição, com audiência de mais de 1 ponto.

Interessado na programação da Paralimpíada, o telespectador recorreu à **Ouvidoria** para buscar informação sobre como assistir aos conteúdos.

Processo nº 00112.002701/2021-59

“Qual é o número do canal TV Brasil 1 e TV Brasil 2? Gosto muito de esportes e gostaria de ver os jogos do Brasil nas Paralimpíadas.”

Processo nº 00112.002684/2021-50

“Por que a TV Brasil não tem sinal para todo o Brasil? Hoje eu quis acompanhar a cerimônia de abertura dos Jogos Paralímpicos, mas não consegui na TV Brasil com sinal aberto. Por que só tem sinal aberto para Manaus e Itacoatiara no estado do Amazonas?”



...teve queixa de especialista

A despeito de a imensa maioria do público ser composta por leigos, quando o assunto é esporte, as disputas sempre atraem a atenção de especialistas em determinadas modalidades. Tal como destacou um professor de judô que enviou mensagem à **Ouvidoria**, a narração dos Jogos requer conhecimentos específicos que devem ser observados.

Processo nº 00112.002764/2021-13

“Lamentavelmente, a cobertura do parajudô está deixando muito a desejar, uma vez que as lutas iniciais dos brasileiros não são transmitidas. Sabemos que alguns atletas não chegarão às finais, o que os coloca totalmente no anonimato. Sempre há grande expectativa de medalhas no parajudô, já que conquistamos quatro ouros, nove pratas e nove bronzes. Assim, penso ser válido acompanhar os breves momentos de nossos atletas, torcendo para que cheguem às finais. Outra questão é a narração das lutas das finais, sem brasileiros. O narrador fez uma péssima cobertura, quando se atreveu a identificar a pontuação dos árbitros, sem ter o conhecimento necessário da arbitragem do parajudô. Isso só demonstra como a modalidade está desassistida, pois vejo na cobertura das outras modalidades, sempre um ou vários especialistas acompanhando as transmissões. Coloco-me à disposição para ajudar, se for do interesse da emissora.”

Resposta

“A Gerência Executiva de Telejornalismo e Esportes - EBC/RJ enviou a seguinte resposta para a sua reclamação: ‘Ter a chance de transmitir os Jogos Paralímpicos é, para nós, um motivo de muita alegria. Nossa missão, enquanto TV pública, é a de criar e difundir conteúdos que contribuam para o desenvolvimento da consciência crítica das pessoas. Lamentamos não ter contemplado a contento sua expectativa. Ficaremos atentos às suas observações e agradecemos muito por sua mensagem’.”

Página especial na web contou a história dos Jogos e dos atletas

O endereço paralimpiada.ebc.com.br reuniu todo o conteúdo produzido pelos **Veículos EBC** a respeito dos Jogos, além de disponibilizar ao internauta o quadro de medalhas, os melhores momentos das disputas, a agenda de competições e a possibilidade de assistir ao vivo à programação. De fácil navegação, a plataforma tem *layout* responsivo, adaptável aos meios móveis, e traz os conteúdos de maneira organizada, o que facilita a busca do leitor pelo assunto de interesse. Excelente ferramenta para aumentar a audiência, atendendo aqueles que não podem acompanhar os eventos esportivos pela tela da TV.



Antes mesmo do início dos Jogos, a editoria de Esportes da **Agência Brasil** já levava ao público curiosidades a respeito da equipe brasileira e das principais disputas. Todo esse material foi migrado para a página especial. Um dos exemplos foi a matéria que mostrou detalhes da equipe de atletismo - modalidade com maior número de atletas brasileiros em Tóquio. O texto multimídia reúne postagens nas redes sociais dos atletas, vários intertítulos e termina com o *banner* da cobertura **EBC** em Tóquio, levando o internauta para a *tag page* Tóquio 2020. Material bem-empacotado, com informações contextualizadas e completas para quem gosta de esporte.

O esforço conjunto do conglomerado, empreendido desde a cobertura da Olimpíada, teve o reconhecimento do público que acessou os conteúdos ofertados.

Processo nº 00112.002449/2021-88

“Trabalho muito, por isso, falta tempo. Não assisto à TV e, até o momento, não acompanhei nenhuma modalidade nos Jogos Olímpicos. Hoje consultei essa página para informações das medalhas e horários das competições e fiquei satisfeito. O conteúdo com as informações estava bem otimizado. Deixo meu elogio. Continuarei acessando a página para buscar informações sobre meu time favorito: o Palmeiras!”



E na Olimpíada, o desafio da cobertura a distância

Diferentemente do noticiário da Paralimpíada, nos Jogos Olímpicos de Tóquio, equipes da **Agência Brasil**, das **Rádios EBC** e da **TV Brasil** tiveram que usar as plataformas digitais para apurar as principais informações e levá-las o mais rapidamente ao público.

A hashtag **EBCemTóquio** e a *tag page* Tóquio 2020 foram usadas para organizar os conteúdos e estimular os acessos, principalmente nas redes sociais. Desde as primeiras competições até o protagonismo brasileiro nas modalidades em equipe, a *tag page* da **Agência Brasil** reuniu mais de 750 matérias ao longo do ano. Esforço louvável para apresentar o melhor de um evento tão caro ao público, a despeito das adversidades da cobertura, a começar pela distância.

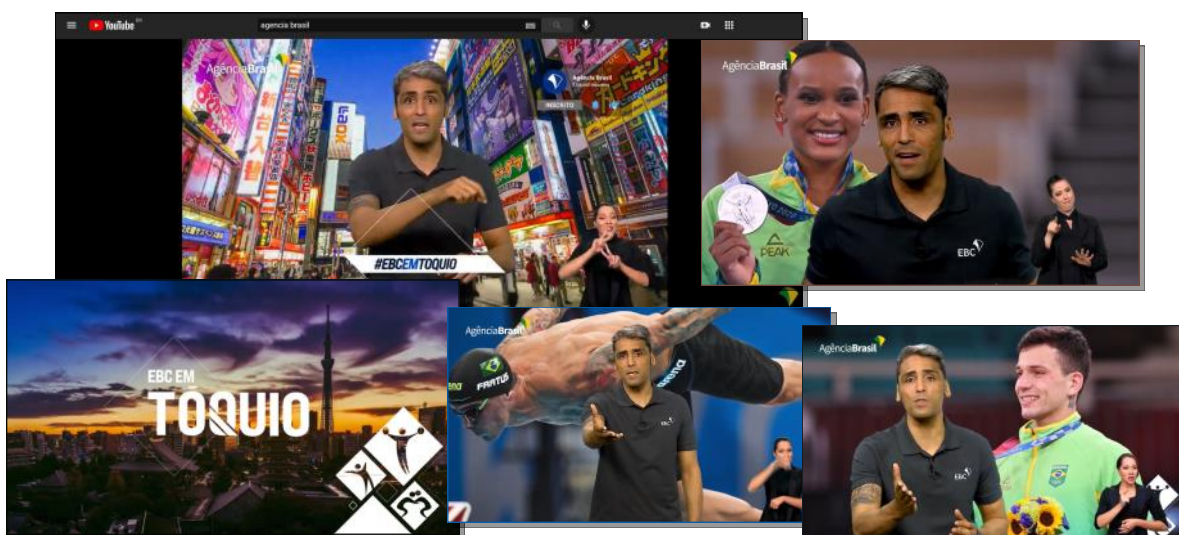
O programa **EBC em Tóquio**, no YouTube da **Agência**, foi outra maneira de aproveitar o potencial digital para conquistar leitores. Os vídeos resumiram ao internauta os principais destaques das modalidades. A produção bem-humorada agrega linguagem, *timing* e atributos de edição imprescindíveis às gravações para a web. Conteúdos de boa qualidade que alcançam bom resultado junto ao público recomendam ao conglomerado seu aproveitamento máximo nas diversas plataformas, para conquistar ainda mais audiência. Foi o que fez a **TV Brasil**, replicando o **EBC em Tóquio**. Os vídeos veiculados na web ganharam a telona da emissora em formato de interprogramas.

A **Rádio Nacional** conseguiu driblar a diferença de 12 horas no fuso horário entre Brasília e Tóquio, e o ouvinte interessado na Olimpíada ficou bem-informado. Com uma série de reportagens especiais levadas ao ar de 19 a 23 de julho, a emissora entrevistou atletas brasileiros das mais diversas modalidades.

A parceria com a **TV Brasil** também ajudou a contornar a distância. A edição das Olimpíadas com a maior delegação de atletas brasileiros no exterior ganhou uma série especial no *Repórter Nacional*, produção da **Rádio Nacional**, transmitida ao vivo pela **TV Brasil**.

Apesar de não ter enviado equipe ao Japão e de não dispor das melhores imagens, já que a **EBC** não detinha os direitos de transmissão, os noticiários da TV procuraram levar aos telespectadores informações significativas para ajudá-los a entender e acompanhar o que acontecia de mais importante no evento. Divulgou, entre outras informações, o lançamento do guia virtual, publicação com o perfil dos 302 atletas da delegação brasileira nas competições.

Com uma cobertura diversificada em temas e abordagens, a emissora mostrou ao telespectador grandes momentos das várias delegações e também contribuiu para destacar o trabalho do conjunto de veículos do conglomerado **EBC**, convidando telespectadores a acessar a cobertura especial da **Agência Brasil**, com o calendário dos jogos e o quadro de medalhas em tempo real.



Enem teve cobertura equilibrada e diversificada, com prestação de serviços, acessibilidade e elogios do público

A relevância das informações ofertadas ao público pelos **Veículos EBC** em suas múltiplas plataformas sobre a edição 2021 do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem) fez chegar à **Ouvidoria** mensagens elogiosas aos conteúdos disponibilizados. Nenhuma reclamação foi registrada em novembro, mês de aplicação das provas. O volume e a diversidade do material ofertado pela **Agência, TV Brasil, Rádios e redes sociais** – desde a **plataforma** *Questões Enem* até o programa *Caiu no Enem* – auxiliaram o estudante em todas as etapas do processo. A *hashtag* EBCnoENem reuniu e organizou o conteúdo na internet, somando 647 publicações até o final do ano. Mais que o dobro do registrado em 2020, quando os sites da **Agência, Radioagência, TV Brasil** e das **Rádios** reuniram 253 publicações. A cobertura incluiu o pedido de desligamento de mais de 30 servidores do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) e a queda da liminar que pedia o afastamento do presidente da entidade.

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 questoesenem.ebc.com.br/.”

Processo nº 00112.003776/2021-57

“Quero manifestar o interesse em aulas que são exibidas na TV Brasil: Maratona Enem. Essa maratona me ajudou muito e queria saber quando acontecerá.”

Processo nº 00112.003859 /2021-46

“Conteúdo muito bom e produtivo. Apreendi ainda mais com ele.”

Processo nº 00112.003849/2021-19

“Gostaria de parabenizar a equipe do Caiu no Enem no último domingo. Não tive a oportunidade de poder ter este acompanhamento na minha época que estava estudando para o ENEM. Fora o banco de questões disponível na TV Brasil interativa. Que venha o próximo domingo. Giulianno Cartaxo no comando foi top.”

Dias antes da primeira etapa do Enem, que ocorreu em 21 de novembro, a **Agência Brasil** publicou matéria detalhando a cobertura dos **Veículos EBC**. O texto trouxe inseridos conteúdos de prestação de serviço veiculados em dias anteriores, orientando o candidato a respeito do que levar para as provas, além das medidas de segurança adotadas em relação à covid-19.

De forma equilibrada, na cobertura da mudança ocorrida no Inep com a saída de 37 pessoas de cargos em comissão, a **Agência** publicou **nota** da Associação dos Servidores do Inep (Assinep) e as **explicações** do governo federal sobre o assunto. O **depoimento**



do presidente do Inep na Comissão de Educação da Câmara dos Deputados também teve espaço no noticiário. A negativa da Justiça Federal à liminar que pedia afastamento do presidente do Inep também foi veiculada. Com foco no fato jornalístico, a cobertura foi sóbria e equilibrada, sem causar alarde aos estudantes às vésperas das provas.



Acessibilidade nas redes

A equipe responsável pelas redes sociais da **Agência Brasil** usou a Língua Brasileira de Sinais (Libras) para levar dicas do exame aos candidatos surdos. No Instagram, os vídeos #EBCnoEnem Episódio em Libras mostram diversos aspectos envolvidos na prova, como construir uma rotina de estudos, controlar a ansiedade e fazer uma boa redação. A sensibilidade na produção do material fica evidente, inclusive, na escolha da máscara transparente, fundamental para expor toda expressão facial envolvida na comunicação da mensagem. Importante iniciativa para incluir este público formado por quase 11 milhões de pessoas.



Factual ágil e com personagens

Nos dois dias de prova – 21 e 28 de novembro – a **Agência Brasil** publicou com agilidade orientações cruciais aos participantes e destacou o assunto na manchete principal. Uma ilustração orientou os candidatos quanto aos horários e ao que levar para os locais de prova. Um banner inserido ao final das publicações direcionou o leitor para a *tag page* Enem 2021, que ficou disponível ainda em um botão na capa da **Agência**. O *Caiu no Enem*, da **TV Brasil**, foi destaque na **Agência**, que, além de convidar, logo cedo, os leitores a acompanhar a programação, veiculou o programa ao vivo no final de cada dia de exame. Para humanizar a cobertura e priorizar os candidatos, a equipe ouviu os estudantes e divulgou as impressões deles sobre o exame.



Publicações nos dias subsequentes às provas mostram a atenção e a sintonia da **Agência Brasil** com o público e com os temas abordados. Nas primeiras horas de 22 de novembro, dia seguinte à redação, a **Agência** disponibilizou textos explicando o modelo matemático usado na *correção das provas* e um *Agência Brasil Explica* sobre o Registro Civil de Nascimento, tema da redação do Enem deste ano.

Título confuso com informação incompleta

O deslize aconteceu na matéria *STJ derruba decisão que suspendia prova de redação*, publicada na véspera do primeiro dia do exame. O título, da forma como foi construído, leva o internauta a entender que a decisão envolvia todos os candidatos, quando na verdade se referia aos estudantes com deficiência que não conseguem se expressar por escrito, entre eles, aqueles com paralisia cerebral. A mídia comercial soube levar, com mais fidelidade, a informação ao público, incluindo a expressão “com deficiência” nos títulos veiculados.



TÍTULO UOL



TÍTULO O GLOBO



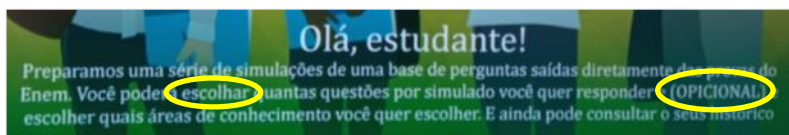
Enem tem programação especial na TV

A **TV Brasil** montou uma programação especial para o Enem. Em 21 e 28 de novembro, dias das provas, a partir das 19h30, professores convidados corrigiram e comentaram os exames em mais uma edição do já tradicional *Caiu no Enem*. Foram exibidos conteúdos voltados para a preparação dos estudantes e reportagens sobre aplicativos que podem ajudar os candidatos, sobre a maneira de calcular a nota e como ela será utilizada para o ingresso nas instituições de ensino superior. Também foram ofertadas informações sobre recursos de acessibilidade e logística para realização das provas a distância, perfil dos candidatos em 2021 e cuidados no dia do exame.



Durante os dois domingos em que o Enem foi aplicado, equipes de jornalismo da **EBC** estiveram nos locais do exame, que mobilizou mais de 3 milhões de estudantes em todo o Brasil. No estúdio, o apresentador Giuliano Cartaxo entrevistou professores e especialistas, e levou ao ar matérias sobre curiosidades, dicas e informações a respeito do exame. A **Rádio Nacional** e as redes sociais dos **Veículos EBC** também fizeram a transmissão do programa ao vivo, nos mesmos dias e horários.

Além do *Caiu no Enem*, a emissora transmitiu a entrevista coletiva das autoridades do Ministério da Educação e do Inep sobre a prova. Mesmo após a entrevista sair do ar na **TV Brasil**, o conteúdo continuou sendo exibido na **TV Brasil 2**. Ou seja, análises do exame em um canal, e conteúdo oficial no outro. Canais público e estatal complementando-se. Pena que, com o mesmo nome, essa diferença não seja tão evidente e acabe confundindo o espectador.



to, era possível responder questões simuladas e ver seu desempenho na tela. O problema na função foi a incorreção na grafia do texto. Se fosse na redação do Enem, seria nota zero.

Vale destacar, ainda, a interatividade disponível no canal para quem assistia em smart TVs. Com rápidos cliques no controle remoto,

Nacional em rede com a TV Brasil e noticiário dinâmico

As Rádios da marca **Nacional** cobriram os preparativos e a aplicação das provas do Enem, tanto em rede com a **TV Brasil** quanto por meio de áudios informativos e entrevistas inseridas nos noticiários e programas. Foi apresentado um panorama variado de prestação de serviços e de notícias de interesse mais específico dos candidatos. O noticiário trouxe também curiosidades em torno do Enem, ajudando a reter a atenção e a audiência do público em geral.

Os ouvintes souberam, por exemplo, que o Enem 2021 teve o menor número de inscritos desde 2005, e que mais de 5 mil maiores de 60 anos se candidataram. E só no primeiro dia de provas, pouco mais de um quarto dos candidatos não compareceu. Em entrevista ao *Repórter Nacional*, um delegado informou que não foi registrada nenhuma ocorrência, embora tenham sido cumpridos 27 mandados de prisão de procurados pela Justiça que iriam fazer provas.

Para dar dinamismo ao noticiário, além das entrevistas, houve várias entradas ao vivo e também matérias gravadas que ajudaram a manter o público bem-informado, reforçando o trabalho dos âncoras. Essa cobertura serviu ainda para destacar a atuação segura de bons repórteres em participações ao vivo e gravadas.

Epidemia e vacina: cobertura superou mau começo, ganhou espaço e prestou serviços, mas Nacional fez falta grave ao divulgar notícia errada de outro veículo

A cobertura sobre epidemia e vacina nos **Veículos EBC** começou mal, sem menção ao agravamento da crise do oxigênio em Manaus no noticiário do dia na **TV Brasil**, mas foi ganhando espaço no jornalismo e prestou serviços de utilidade pública relevantes ao cidadão. No geral, a cobertura mostrou os fatos sem sensacionalismo, inclusive no noticiário sobre a nova cepa Ômicron, o que agradou ao público e foi objeto de elogios. Mas a falta da notícia sobre a crise de Manaus, quando já circulava nas emissoras de todo o país naquele 14 de janeiro, fez chegar à **Ouvidoria** questionamento sobre a lacuna deixada, levantando dúvidas sobre a efetividade do jornalismo da **EBC** como fornecedor de conteúdo para a mídia nacional e estrangeira.



Processo nº 00112.000174/2021-48

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

Resposta

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

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

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

No telejornal Repórter Brasil Tarde, uma matéria ainda mais encorpada foi ao ar às 14h30, com cerca de 2 minutos e 30 segundos de duração - [Repórter Brasil Tarde, 15/01/2021](#).

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

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

Para complementar, lembramos que várias informações sobre o tema foram ao ar nos Veículos EBC. Mesmo quando a triste realidade de Manaus ainda não havia atingido patamar tão crítico, a EBC já informava o cidadão. Seguem 23 links diversos para conhecimento e, por fim, resta registrado o compromisso de a EBC em seguir praticando um jornalismo equilibrado e honesto, com foco no cidadão.”

Espaço aumenta com agravamento da crise

Com o agravamento da crise da Covid-19 a patamares inéditos, os **Veículos EBC** intensificaram a cobertura da pandemia e da vacinação. Nesse contexto, informação segura é uma commodity ainda mais valiosa no mercado da comunicação. No formato de prestação de serviço, então, passa a ser ainda mais rara.

Foi unindo a oferta de serviço à veiculação de informações seguras e detalhadas que a **Agência Brasil** trabalhou para levar ao público explicações claras sobre a vacinação. A reportagem da **Agência** manteve-se vigilante ao longo do ano, informando o cidadão diariamente sobre covid e vacinação, e o internauta gostou do que leu. A relevância das informações e do serviço prestado teve o reconhecimento do público.

Processo nº 00112.000696/2021-40

“É super importante termos mídias institucionais de qualidade e com compromisso com a seriedade, lisura nas informações. A Agência Brasil e todo o grupo que compõe a EBC fazem isso muito bem.”

Processo nº 00112.000173/2021-01

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

Processo nº 00112.000215/2021-04

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

Processo nº 00112.001592/2021-52

“Sobre as matérias de vacinas, excelentes!”

Processo nº 00112.001736/2021-71

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

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência de Redação da Agência Brasil informa que, na sexta-feira (30/4), o Instituto Butantan entregou 420 mil doses da vacina CoronaVac ao Programa Nacional de Imunização. Há ainda a expectativa de que mais 1 milhão de doses sejam enviadas ao PNI para serem distribuídas a todo o país nesta quinta-feira (6). Informações mais completas sobre a CoronaVac podem ser obtidas em matéria publicada na Agência Brasil - [Butantan entrega mais 420 mil doses da CoronaVac ao PNI](#).”



Cobertura ampla na TV Brasil



Nos três telejornais da **TV Brasil** (*Brasil em Dia*, *Repórter Brasil Tarde* e *Repórter Brasil*), o assunto “vacina” foi constante. Além de informações sobre imunizantes, os noticiários apresentaram ao telespectador as medidas de restrição adotadas em diversos estados, os números atualizados da pandemia e os alertas das autoridades para as questões de saúde. Uma cobertura mostrando os fatos, sem sensacionalismo, que agradou a quem assistiu.

Processo nº 00112.000609/2021-54

“Gosto de toda a programação da TV Brasil, principalmente dos noticiários.”

Informações sobre vacina disponibilizadas nas várias plataformas ao longo de todo o ano chamaram a atenção do público e multiplicaram as demandas à **Ouvidoria**, tanto para sugerir determinada abordagem quanto para elogiar, criticar ou tecer comentários acerca do assunto tratado na notícia.

E uma matéria do *Repórter Brasil* chamou a atenção do telespectador. A reportagem mostrou um vídeo da Fiocruz com explicações sobre como as vacinas usadas no Brasil contra o novo coronavírus agem no corpo humano. O conteúdo mereceu elogio registrado pela **Ouvidoria**.

Processo nº 00112.001838/2021-96

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

O público também se manifestou para questionar a prioridade no recebimento da vacina. Mensagens deste tipo, que se referem apenas ao assunto abordado no texto, são tratadas como reclamação-tema. Trabalho extra para a equipe de Atendimento e Monitoramento. Como esta **Ouvidoria** se propõe a prestar atendimento personalizado, algumas demandas são convertidas em novo processo aberto na ouvidoria do Ministério da Saúde, de forma que o cidadão possa receber a melhor resposta aos questionamentos apresentados.

Processo nº 00112.001501/2021-89

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

Resposta

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

Rádios atentas à vacinação e ao avanço da epidemia



Atentas à pandemia e seus desdobramentos, as **Rádios EBC** realizaram ampla cobertura sobre o avanço da covid-19, com entradas ao vivo dos repórteres na programação para melhor conectar às emissoras aos ouvintes. Num ano de grande demanda por informação de qualidade e credibilidade, o radiojornalismo procurou retratar, em tempo real, a evolução da doença no Brasil.

Além de trazer diariamente os números atualizados da epidemia e medidas de prevenção adotadas por governos locais, como a interdição de praias, os noticiários abordaram problemas como escassez de leitos e medicamentos, a exemplo da matéria do dia 21/03 da repórter Raquel Júnia, que listou as medidas restritivas e taxas de ocupação de UTIs no Rio de Janeiro.

Vale destacar o bom quadro *Momento Saúde*, que levou informações relevantes para o cidadão em edições do *Repórter Nacional* e estimulou os ouvintes a se comunicarem com as emissoras.

Radioagência Nacional levou campanha de prevenção a todo Brasil

As medidas de prevenção ao novo coronavírus foram pauta frequente nos radiojornais, como em reportagem do dia 21 de março sobre a campanha da Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS), com o slogan: “Para a vida continuar, é preciso se cuidar! Faça a sua parte contra a covid-19”.



Distribuídos pela **Radioagência Nacional** para pequenas emissoras do interior do Brasil, os conteúdos de prestação de serviço alcançam brasileiros de todas as regiões. Medidas preventivas também foram divulgadas ao longo de toda a programação, com spots educativos levados ao ar várias vezes ao dia. Importante lembrar que a cobertura das **Rádios EBC** contou com informações atualizadas sobre a situação mundial, por meio da participação sempre muito assertiva dos repórteres da Rádio França.

Mas Nacional replicou notícia errada e confundiu ouvintes

Ao noticiar, no mês de julho, o caso da aplicação de vacina contra a covid-19 de lotes supostamente vencidos, a **Rádio Nacional** e a **Radioagência Nacional** praticaram o que nas universidades se ensina como exemplo clássico de mau jornalismo, seja a emissora pública ou privada. O fato reprovável foi o destaque dado, na manchete e no lide da matéria, para uma informação (mal) apurada por outro veículo - no caso o jornal Folha de S. Paulo. Pior: numa demonstração de que usou o dado sem a devida checagem com a “fonte primária”, acabou divulgando informação errada de outrem.

O erro em questão foi noticiar a aplicação, em todo o país, de pelo menos 26 mil doses da vacina AstraZeneca fora da validade. A sequência da matéria deixa claro que a informação e o enfoque foram equivocados. Deu-se mais importância à notícia do jornal paulista do que à nota oficial da maior autoridade em saúde no Brasil, o Ministério da Saúde, que, logo na sequência do texto e do áudio veiculados, garantia não ter havido repasse de imunizante vencido aos estados.



Para sustentar o título “Doses de AstraZeneca podem ter sido aplicadas vencidas”, a Radioagência jamais poderia ter citado o complemento “diz jornal”. Revelou aí ter usado uma fonte de informação inadequada e ter se apropriado da apuração de terceiros. O bom jornalismo se pratica apurando os fatos e checando informações eventualmente publicadas por outros veículos.

O mais grave é que a própria Folha de São Paulo corrigiu a publicação original, quatro dias depois, para explicar que o jornal “errou ao não afirmar que dados sobre vacinas vencidas poderiam decorrer de falhas do sistema do Ministério da Saúde”. Diversas secretarias de Saúde citadas na matéria explicaram que a data de lançamento nos sistemas referente à aplicação dos lotes é, quase sempre, diferente do dia da utilização. Diante da notícia alarmante, alguns estados reconvocaram pessoas aos postos de saúde a fim de checar os lotes.

Ao tomar para si a publicação de um jornal em oposição à nota do Ministério da Saúde, a **Rádio Nacional** assustou o ouvinte com informação errada e potencializou o erro ao entregar o áudio à Radioagência, que distribuiu conteúdo gratuito a milhares de emissoras do interior do Brasil. Até o final do ano a informação não havia sido corrigida. Um desserviço inadmissível para um veículo de comunicação pública.

O ouvinte ficou tão confuso com as informações divulgadas pela **Nacional** e **Radioagência Nacional**, que reclamou à **Ouvidoria**.

Protocolo nº 00112.002039/2021-37

“Na matéria de vocês, não consigo realmente entender se houve a aplicação ou não de vacinas vencidas. Como sou auxiliar de enfermagem, estou pessoalmente ofendida de acharem por aí que os profissionais de saúde aplicam vacinas sem olhar o vencimento. Estão divulgando lotes e deixando as pessoas estressadas. Não gosto do jeito que vai virar isso para os pequenos e pontuais profissionais que estão na ponta honestamente. Me assusta vocês dizerem que vão procurar informações de como proceder com quem tomou vacina vencida, sem dizer com certeza se alguém tomou ou não vacina vencida. Poderiam, por favor, dizer se houve a aplicação ou não da vacina vencida? Parece que vocês dizem que não na matéria toda e, no final, diz que sim.”

Resposta

“Sobre sua mensagem, a Gerência de Jornalismo da Rádio Nacional informa que a matéria foi feita com base em explicações do Ministério da Saúde e das secretarias de Saúde citadas. Como diz a reportagem: ‘O Ministério da Saúde informou que não distribuiu nenhuma dose de vacina fora do prazo de vencimento e que acompanha rigorosamente todos os prazos de validade dos imunizantes’. Os possíveis casos teriam ocorrido em Maringá (PR), Belém (PA), São Paulo (SP), Nilópolis (RJ) e Salvador (BA). Procuramos as prefeituras que, por meio de nota, negaram o uso de vacinas vencidas, à exceção da prefeitura de Belém, que até o fechamento da reportagem, não havia respondido nosso pedido de explicações.”



Contraponto positivo

Certo fez a **Agência Brasil**: destacou o pronunciamento do Ministério da Saúde e levou ao internauta informações esclarecedoras a respeito das vacinas, como forma de acalmar a população. A matéria da Folha é citada no texto apenas como o motivo do pronunciamento do ministério, mas não como assunto principal, como se verdadeira fosse a notícia.

Jornalismo preciso e equilibrado entregue ao leitor da **Agência**. Causa estranheza ao público, porém, que dois veículos da **EBC** noticiem o mesmo fato de maneira tão diversa.

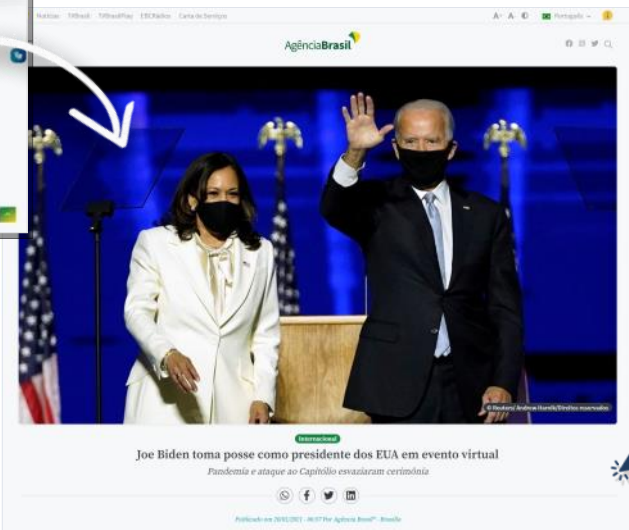
Joe Biden: posse sem destaque e sem tempo real na Agência Brasil

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

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



“... o texto foi publicado às 6h57 e permaneceu na home junto com um bloco de matérias desconexas, agrupadas sob o chapéu ‘Outras notícias’, em meio a temas como futebol e Mega-Sena.”



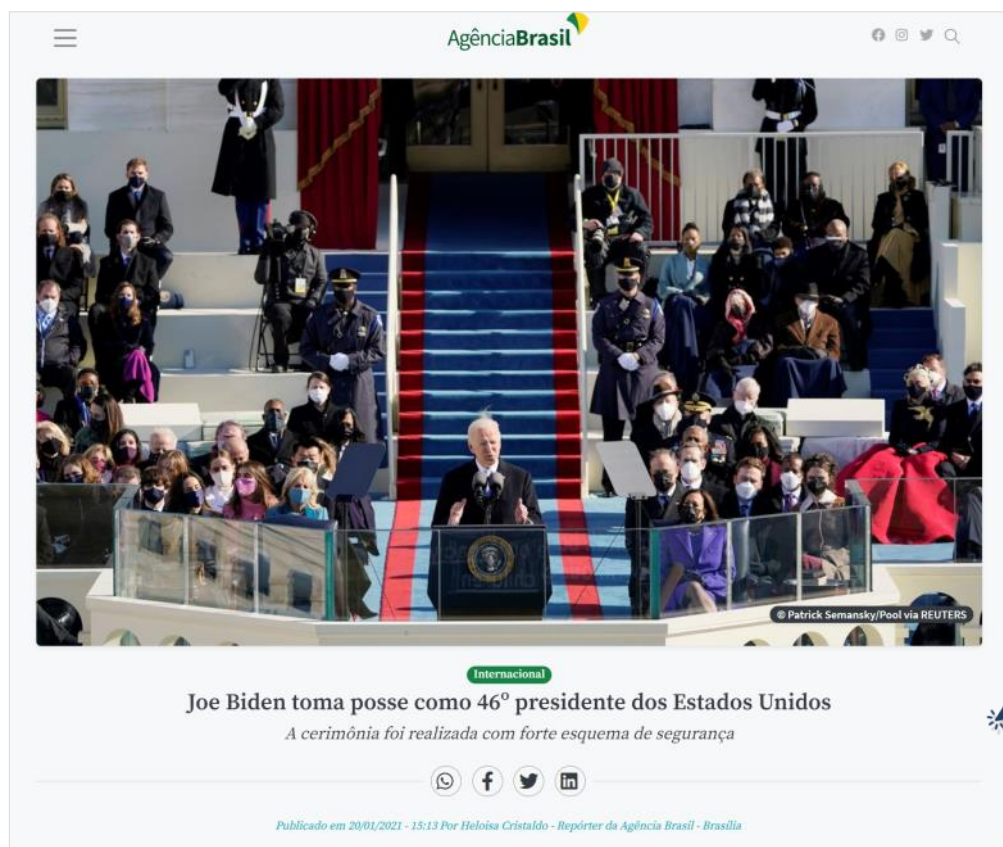
O espaço conferido a Biden neste 2021 foi bem diferente da cobertura da posse de Donald Trump em 2017, transmitida ao vivo pela **Agência Brasil**. Naquela ocasião, o tema foi tratado com o devido destaque jornalístico à chegada de um novo presidente à Casa Branca. As mudanças imediatamente implementadas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

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

Atraso para consolidar

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

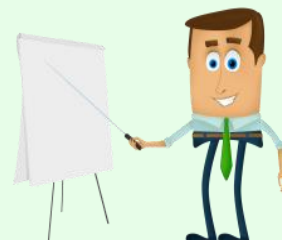
A terceira matéria sobre o assunto, no dia 20/1, foi publicada às 19h30 e tratou do **cumprimento do presidente** Jair Bolsonaro a Biden. A notícia trouxe informações da carta enviada pelo mandatário brasileiro ao novo presidente dos Estados Unidos.



Observações do Ombudsman

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

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



Assembleia Geral da ONU: em tempo real, Veículos EBC divulgaram participação do Brasil no evento

Agência Brasil, TV Brasil e Rádios EBC divulgaram ao vivo o discurso do presidente Jair Bolsonaro, na 76ª Assembleia Geral da Organização das Nações Unidas (ONU), no dia 21 de setembro. Em pouco mais de 12 minutos, o chefe de Estado brasileiro – tradicionalmente o primeiro a discursar no evento – falou do apoio de seu governo à vacinação, do posicionamento contrário à exigência de comprovação da imunização; da referência do Código Florestal brasileiro aos demais países e ainda destacou os investimentos federais na malha ferroviária.

A matéria foi manchete principal da **Agência Brasil** durante boa parte daquela manhã. O conteúdo recebeu aviso da transmissão ao vivo em destaque amarelo. O vídeo da **TV Brasil** foi inserido no texto, que levou ainda ao leitor *link* da publicação sobre o encontro de Bolsonaro com o primeiro-ministro britânico, Boris Johnson, no dia anterior, e sobre a partida de Brasília da comitiva brasileira. Minutos depois da participação do presidente brasileiro, a **Agência** entregou aos leitores a *íntegra do discurso* também por escrito. Conteúdo multimídia completo e em consonância com os princípios da comunicação pública.



Na **TV Brasil**, a programação regular foi interrompida para a exibição da participação brasileira na ONU. No estúdio, Renata Corsini, apresentadora do boletim *Governo Agora*, chamou o discurso do presidente, que foi transmitido ao vivo e na íntegra. Os telejornais *Repórter Brasil Tarde* e *Repórter Brasil Noite* do dia 21, e *Repórter Nacional* e *Brasil em Dia* da quarta-feira 22 de setembro, trouxeram abordagens semelhantes sobre o tema. Todos mostraram recortes da fala presidencial, com os trechos sobre pandemia, crescimento econômico e meio ambiente sendo destacados. A participação do presidente Joe Biden também foi mencionada.





Renata Corsini, apresentadora do boletim Governo Agora, chamou o discurso do presidente, que foi transmitido ao vivo e na íntegra

De diferente mesmo, apenas o tempo dedicado ao assunto em cada noticiário, variando de quatro minutos e meio a pouco mais de oito minutos. O cientista político Ricardo Caldas, comentou os discursos dos presidentes Jair Bolsonaro e Joe Biden, entregando ao telespectador análise de que ambos os governantes foram moderados e enfatizaram a cooperação para a resolução dos problemas.

Data	Telejornal	Tempo para o assunto
21/09	Repórter Brasil Tarde	8'13"
21/09	Repórter Brasil Noite	8'50"
22/09	Repórter Nacional	4'34"
22/09	Brasil em Dia	5'28"

As análises de Ricardo Caldas costumam agradar ao público, que se dirige à **Ouvidoria** para elogiar.

Processo nº 00112.003774/2021-68

“Parabéns ao Repórter Brasil Tarde, atualmente a única fonte de informação esclarecedora e fidedigna. Em especial ao comentarista Ricardo Caldas, pelo seu conhecimento, discernimento e expertise nos assuntos gerais, de economia e de política interna e externa, com sabedoria, didática e elegância admiráveis. Vida próspera e longa a toda a Equipe EBC.”

Para dar mais agilidade à cobertura, a **Rádio Nacional** trabalhou em conjunto com a tevê e levou ao ar participações ao vivo da repórter Gabriella Noronha, da **TV Brasil**, direto de Nova York. Das 10h45 às 10h57, houve rede facultativa de rádios para transmitir a fala de Jair Bolsonaro e um resumo dos fatos foi passado ao ouvinte antes do encerramento do programa. A edição das 18h do *Repórter Nacional* mostrou as outras atividades da comitiva brasileira ao longo do dia. Um panorama bem completo para atender às expectativas dos ouvinte.

Marcado por discussões climáticas, G20 teve cobertura morna e sem conteúdos diferenciados

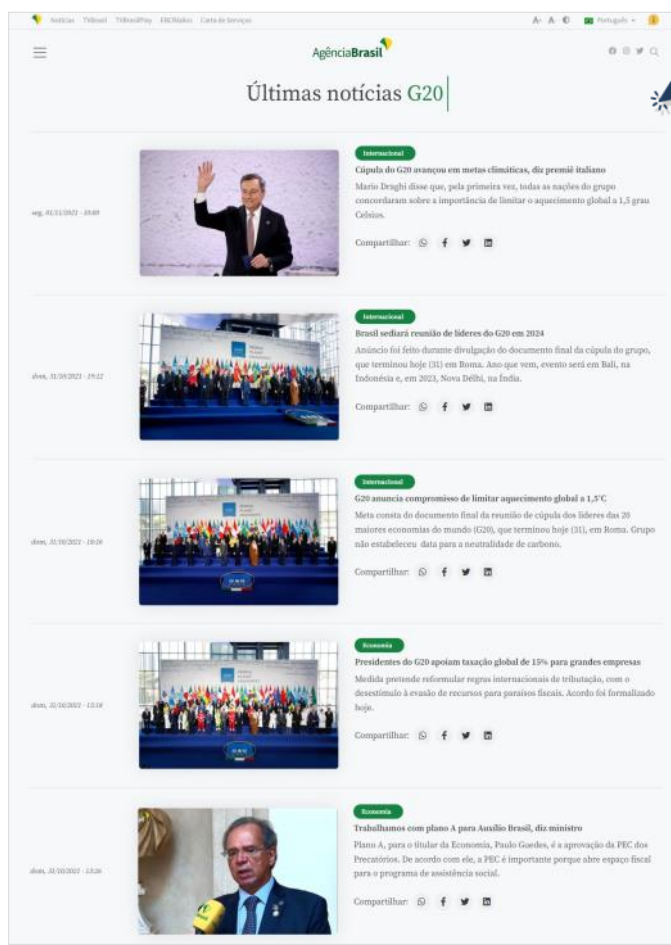
O jornalismo da **EBC** iniciou novembro apresentando ao público dos vários veículos um resumo das decisões tomadas pelo G20. No geral, uma cobertura morna e sem conteúdos diferenciados que merecessem destaque. Em rede com a **TV Brasil**, o *Repórter Nacional* de 1º de novembro explicou aos ouvintes da **Rádio Nacional AM de Brasília** e aos telespectadores, de forma clara e objetiva, os resultados da reunião encerrada na véspera, em Roma.

Telespectadores, ouvintes e leitores foram informados da aprovação do fim dos subsídios à produção de carvão mineral, a limitação do aquecimento global a 1,5°C, o cumprimento da meta de imunizar 70% da população mundial contra a covid-19 até dezembro de 2022, a distribuição de vacinas a países pobres e a transferência de tecnologias para a produção de imunizantes. O público soube ainda da criação de um imposto global único de 15% para grandes empresas, na tentativa de desestimular a evasão de divisas para paraísos fiscais.

A **Nacional** trouxe experiências brasileiras bem-sucedidas sobre formas alternativas de produção de energia limpa, preservando o planeta. Uma boa matéria gravada pela repórter Beatriz Evaristo mostrou projeto da Universidade Federal do Ceará que usa o LCC - líquido escuro da semente do processamento da castanha de caju - na produção de placas de energia solar mais baratas.

Ao longo do final de semana, a **TV Brasil** exibiu boletins ao vivo com informações sobre a participação do Brasil. Em 1º de novembro, todos os telejornais da emissora noticiaram o término do evento, com reportagens sobre o posicionamento brasileiro em temas como economia, saúde e meio ambiente e o balanço da participação do país.

Também numa cobertura a distância, assim como ocorreu com a COP26, a **Agência Brasil** levou aos leitores as principais discussões da reunião, que foi pautada principalmente pelos debates climáticos. Usando como fonte o Ministério das Relações Exteriores, que abasteceu a mídia de informações sobre a comitiva brasileira na Itália, a **Agência** teve como foco os fatos jornalísticos que influenciam o dia a dia do cidadão. O noticiário levou ao público detalhes sobre a assinatura do acordo para limitar o aquecimento global a 1,5 grau Celsius, a taxa global de 15% para grandes empresas e o anúncio de que o Brasil sediará o encontro de 2024.



EBC noticia participação brasileira na Expo Dubai com pouca análise, sem contrapontos e falhas que ofuscaram cobertura nas rádios

A passagem da comitiva do Brasil pela Expo Dubai 2020 foi pauta nos **Veículos EBC** em novembro. A **Agência Brasil** reuniu todo o conteúdo na *tag page* [Expo 2020 Dubai](#), incluindo a fala de Bolsonaro sobre a Amazônia, a atuação dele junto a investidores e a afirmação do ministro da Economia, Paulo Guedes, de que os Emirados Árabes são os “sócios ideais”. Além da agenda econômica e política, a *tag page* Expo Dubai 2020 disponibilizou ao leitor matérias de curiosidades sobre a cultura brasileira, como a da chef Luciana Berry que preparou pratos da culinária pantaneira para visitantes da exposição e a da maior aula de jiu-jitsu do mundo. Diversidade de temas entregue ao internauta em um único clique.



Quando a sociedade civil foi ouvida, os entrevistados foram empresários que apoiaram a agenda presidencial na região. Um raro momento analítico foi protagonizado pelo comentarista de política e economia, Ricardo Caldas. Sobre as oportunidades de negócio entre o Brasil e os países árabes, o professor afirmou que essa exposição do país na região pode ser benéfica e atrair investidores estrangeiros.

A **Rádio Nacional** divulgou a participação brasileira na Expo Dubai por meio de informações ao vivo de repórteres de Brasília, além de notas complementares. A ida do presidente aos Emirados Árabes foi destaque no *Repórter Nacional* das 7h30, do meio-dia e das 18h, com a exibição, inclusive, de trechos de entrevistas e discursos. No geral, uma cobertura morna e sem conteúdos diferenciados que mereçam destaque. Vale citar o repórter Dimas Soldi, da **TV Brasil** em São Paulo, que acompanhou a comitiva presidencial e fez uma bela entrada ao vivo no programa *Revista Brasil* no dia 15 de novembro, descrevendo um pouco da vida em Dubai. Numa longa conversa com o âncora Valter Lima, os dois deram uma aula de contextualização.

Algumas falhas, no entanto, ofuscaram a cobertura. No *Repórter Nacional* das 18h, do dia 12 de novembro, o operador demorou a desligar os microfones. Os locutores não perceberam o deslize, e a conversa ficou no ar, como um ruído de fundo durante a transmissão da matéria gravada por repórter da equipe de Brasília.

Na **TV Brasil**, a cobertura foi um amplo registro da viagem, mas sem contrapontos e críticas. Apenas com informações oficiais e falas de autoridades. A emissora acompanhou a viagem do presidente Jair Bolsonaro ao Oriente Médio (Emirados Árabes, Reino do Bahrein e Catar) com entradas ao vivo do boletim noticioso *Governo Agora* e com reportagens em todos os telejornais da emissora: *Repórter Nacional*, *Brasil em Dia*, *Repórter Brasil Tarde* e *Repórter Brasil Noite*.



Erros sugerem falta de preparo prévio na cobertura da viagem presidencial à Itália

Na **Nacional**, o *Revista Brasil* contou com a participação de uma repórter como enviada especial da **EBC** para acompanhar a visita do presidente Jair Bolsonaro à cidade de Anguillara Veneta, no Norte da Itália. Logo na abertura do programa, a repórter informou ao ouvinte que o presidente receberia comenda de cidadão honorário de Anguillara Veneta, porque descende de antigos moradores da cidade e ainda tem 27 parentes morando lá. Quem ouviu a reportagem da enviada especial percebeu tensão e insegurança, que geralmente decorrem do pouco preparo prévio para o cumprimento da missão jornalística. Deslizes ficaram evidentes até mesmo para o público comum, como na frase confusa sobre a família do presidente brasileiro, “que viveu aqui, ainda vive, os ancestrais dele, no caso”.



Impropriedade também no complemento da informação sobre a agenda local do presidente, que iria “dar uma voltinha” na cidade, antes de receber uma bênção especial na Basílica de Santo Antonio, em Pádua, “por estar aqui na Itália”.

O erro mais grave foi a referência aos pracinhas da Força Expedicionária Brasileira (FEB) como “guerrilheiros”. Foi quando a repórter informou que, antes de voltar ao Brasil no dia 2 de novembro, o presidente visitaria a cidade de Pistoia, “onde ele vai prestar homenagem a guerrilheiros brasileiros que morreram na Segunda Guerra em missão pelo Brasil aqui na Itália”. Na verdade, os pracinhas FEB eram soldados, assim como os integrantes do 1º Grupo de Aviação de Caça. Ao notar o nervosismo da colega, o âncora Valter Lima, gentil e sutilmente, fez a correção momentos depois.

Na segunda participação ao vivo, já no final do programa, a repórter informou que o presidente conversara com apoiadores após receber a comenda e antes de almoçar com parentes “ainda vivos”, e que na terça-feira iria para “PistEia”, querendo dizer Pistoia.

Lapsos nas ondas da Nacional

Na terça-feira, 2 de novembro, a transmissão do *Repórter Nacional* das 7h30 foi feita apenas pela **Rádio Nacional AM de Brasília**, porque a **TV Brasil** estava exibindo ao vivo a cerimônia da qual o presidente Jair Bolsonaro participava na Itália. Em uma boa entrada ao vivo no programa *Revista Brasil*, o enviado da **TV Brasil** falou sobre a participação de Bolsonaro na homenagem aos pracinhas no Cemitério Votivo de Pistóia, mas cometeu um lapso redundante, na referência ao local como “cemitério dos mortos”. Ele explicou que ali só estão os despojos de um soldado, achado em escavações em 1967, que não foi identificado pelo Exército brasileiro. E prosseguiu com a informação de



que os demais 465 (na verdade, 462) foram levados para o Monumento Nacional aos Mortos da 2ª Guerra Mundial, ou Monumento Aos Pracinhas, no Aterro do Flamengo, no Rio, ainda em 1960.

Já no *Repórter Nacional* das 18h, outro jornalista que gravou matéria com trecho do discurso do presidente Bolsonaro também errou ao afirmar que no Cemitério Brasileiro de Pistoia “estão sepultados 462 brasileiros”.

7 de Setembro: conglomerado unido faz cobertura multimídia equilibrada

A cobertura multimídia equilibrada dos **Veículos EBC** sobre os protestos e comemorações que marcaram o 7 de Setembro é o resultado do trabalho de profissionais comprometidos em ofertar ao público notícias que contemplam a pluralidade dos fatos. A transmissão atingiu o terceiro lugar nos Trending Topics do Twitter e foi vista por mais de 100 mil pessoas nas redes sociais.

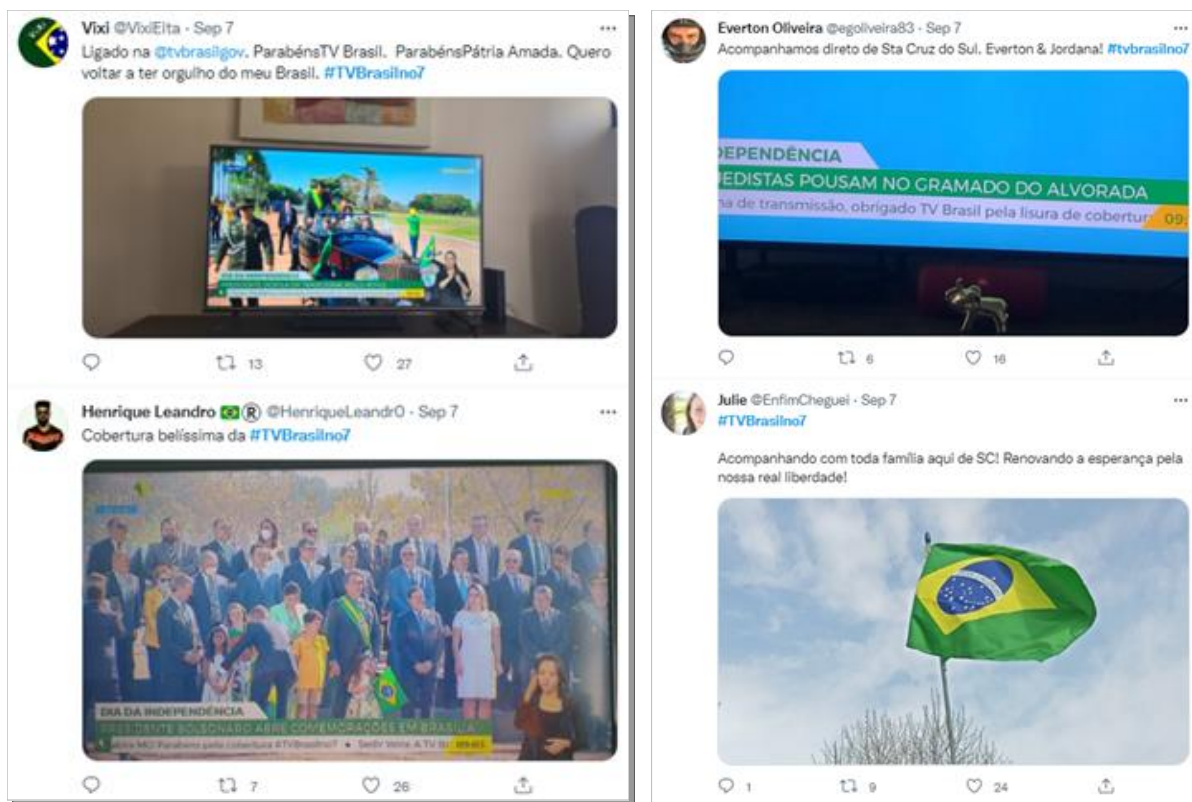
Na **TV Brasil**, a programação para celebrar a Semana da Pátria começou no dia 5 de setembro e se estendeu até a sexta-feira, 10. Foram reportagens especiais sobre os 199 anos de Independência, matérias sobre a Esquadilha da Fumaça; a Serra do Mar e o trajeto feito por Dom Pedro I para proclamar a Independência do Brasil; além da arquitetura do Ipiranga, bairro onde foi declarada a independência. A emissora também mostrou detalhes do treinamento dos integrantes da Brigada de Infantaria Paraquedista do Exército e contou histórias dos símbolos nacionais: a bandeira do Brasil, o Hino da Independência e o Hino Nacional.

No 7 de Setembro, o noticiário *Repórter Nacional*, da **Rádio Nacional**, exibido também na **TV Brasil**, trouxe reportagens sobre os eventos do dia, da solenidade oficial no Palácio da Alvorada aos protestos e manifestações pelo país. Também em rede com a **TV Brasil**, o *Revista Brasil* levou aos ouvintes o programa especial da Independência. Cobertura objetiva, isenta e descontraída, que incluiu entradas ao vivo dos âncoras do programa no Alto Solimões, SP, RJ e de repórteres dessas praças.

A história real dos acontecimentos retratados no quadro *Independência ou Morte*, do pintor Pedro Américo, foi tema de reportagem especial.



Transmitida ao vivo também nas redes sociais, a cerimônia no Alvorada repercutiu na internet, com a hashtag #TVBrasilno7.



A transmissão recebeu muitos elogios, registrados pela **Ouvidoria da EBC**.

Processo nº 00112.002925/2021-61

“Feliz em assistir à programação de 7 de setembro. Parabéns.”

Processo nº 00112.002947/2021-21

“Parabéns por esta transmissão ao vivo do 7 de setembro. Sensacional solenidade cívica.”

Processo nº 00112.002854/2021-04

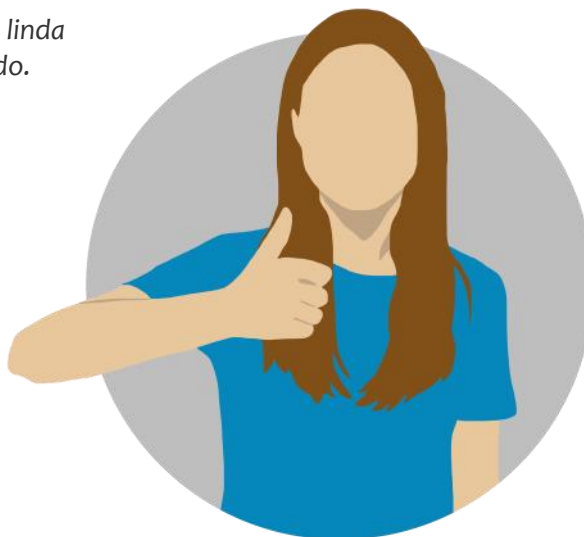
“Eu não paro de chorar com essa transmissão linda e perfeita que vocês da TV Brasil estão fazendo. Parabéns e muito obrigado.”

Processo nº 00112.002933/2021-15

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

Processo nº 00112.002924/2021-16

“Parabéns. Temos a obrigação de sermos patriotas, amar demais este país. Salve o dia 7 de setembro!”



Abordagem diversificada, com os dois lados e deslizes no “ao vivo”

Nos telejornais locais, abordagens diferenciadas. O *Repórter São Paulo* destacou o esquema de policiamento nos atos populares na Avenida Paulista. Já no *Repórter Rio*, a data foi lembrada apenas numa matéria sobre a vacinação contra a Covid-19 no feriado e do retorno dos cariocas para a cidade após o descanso prolongado. Em Brasília, o *Repórter DF* deu grande destaque à cerimônia oficial. Contudo, na rapidez do “ao vivo”, deslizes aconteceram. A reportagem chamada direto do link não foi exibida, e a apresentadora no estúdio teve que improvisar uma explicação. Com isso, o corte das câmeras acabou sendo prejudicado, e o telespectador constatou falhas no ar.



No jornal noturno, o cientista político Ricardo Caldas comentou as manifestações. Destacou que “a democracia está em pleno funcionamento, com os dois lados – a favor e contra o governo – se manifestando”.

Acrobacia gramatical

Diz a gramática sobre a relação do sujeito com o verbo: “Erro de concordância ocorre quando o verbo é flexionado de maneira errada em número (singular ou plural) e/ou em pessoa (1ª, 2ª ou 3ª pessoa), causando uma discordância gramatical”. Foi o que o telespectador da **TV Brasil** constatou, acompanhando o programa especial do 7 de Setembro. Às 9h26, a tarja exibida na emissora trouxe a seguinte informação: “Show de acrobacias pintam o céu de Brasília”. Fácil identificar o erro.

O show de acrobacias gramaticais permaneceu no ar. Às 9h36 a mesma tarja, errada, voltou a ser mostrada. Dependendo da imagem na tela, a tarja era novamente inserida. Às 9h40, por exemplo, mais uma exibição do erro. Só às 9h41, 15 minutos depois da primeira inserção, o erro foi corrigido.



O show de acrobacias gramaticais permaneceu no ar



Às 9h36 a mesma tarja, errada, voltou a ser mostrada



Às 9h40, mais uma exibição do erro



Só às 9h41, quinze minutos depois da primeira inserção, o erro foi corrigido

Como se não bastasse a tarja na televisão, as redes sociais da emissora replicaram o erro. O perfil da **TV Brasil Gov** no Instagram reproduziu um trecho das acrobacias. Justamente o que trazia a incorreção. Pior: setembro acabou com o perfil da **Gov** ainda exibindo a transgressão gramatical da primeira semana do mês.



Informação ao vivo nas Rádios...

Na **Rádio Nacional**, a cobertura começou às 7h30 e incluiu do café da manhã do presidente Jair Bolsonaro com autoridades, ao rompimento das barreiras de segurança por parte dos manifestantes na Esplanada dos Ministérios, na noite anterior. A **Rede Nacional de Rádio** transmitiu a cobertura para mais de 5 mil emissoras em todo o país, pelo mesmo sinal de satélite do programa *A Voz do Brasil*.



Ao vivo, a **Nacional AM** de Brasília trouxe informações sobre a confusão no Itamaraty de manhã cedo, durante a manifestação pró-governo, com as ações da PM para dispersar populares. O sinal de celular foi desligado. De maneira equilibrada, a programação incluiu notícias ao vivo do Rio e de São Paulo, onde ocorreram manifestações contrárias e a favor do governo, e notas sobre manifestações em mais 12 estados.

...com alguns tropeços

No programa especial em transmissão simultânea pela **Agência, TV Brasil e Nacional**, o público mais atento percebeu a redundância “uma paraquedista mulher”, usada insistentemente pelos âncoras e repórteres durante toda a cobertura. Além da repetição do gênero, falha de apuração. Os apresentadores não sabiam a patente e o nome da militar que entregou para o presidente Bolsonaro a bandeira nacional hasteada na solenidade. E vale um lembrete às equipes dos três veículos: um paraquedista não “desce”; na verdade, salta.

Um internauta que percebeu os deslizes deixou comentários no Twitter, por meio da hashtag TVBrasilno7.



Agência Brasil: equilíbrio desde a capa

A cobertura da **Agência Brasil** incluiu a transmissão ao vivo do programa especial da TV, uma linha do tempo fotográfica com as principais imagens da cerimônia do 7 de Setembro desde 2001, os detalhes da cerimônia no Palácio da Alvorada, além dos protestos a favor e contra o governo federal. Repórteres de Brasília e da sucursal de São Paulo ainda produziram matérias sobre o discurso do presidente Bolsonaro a apoiadores e sobre o Grito dos Excluídos.



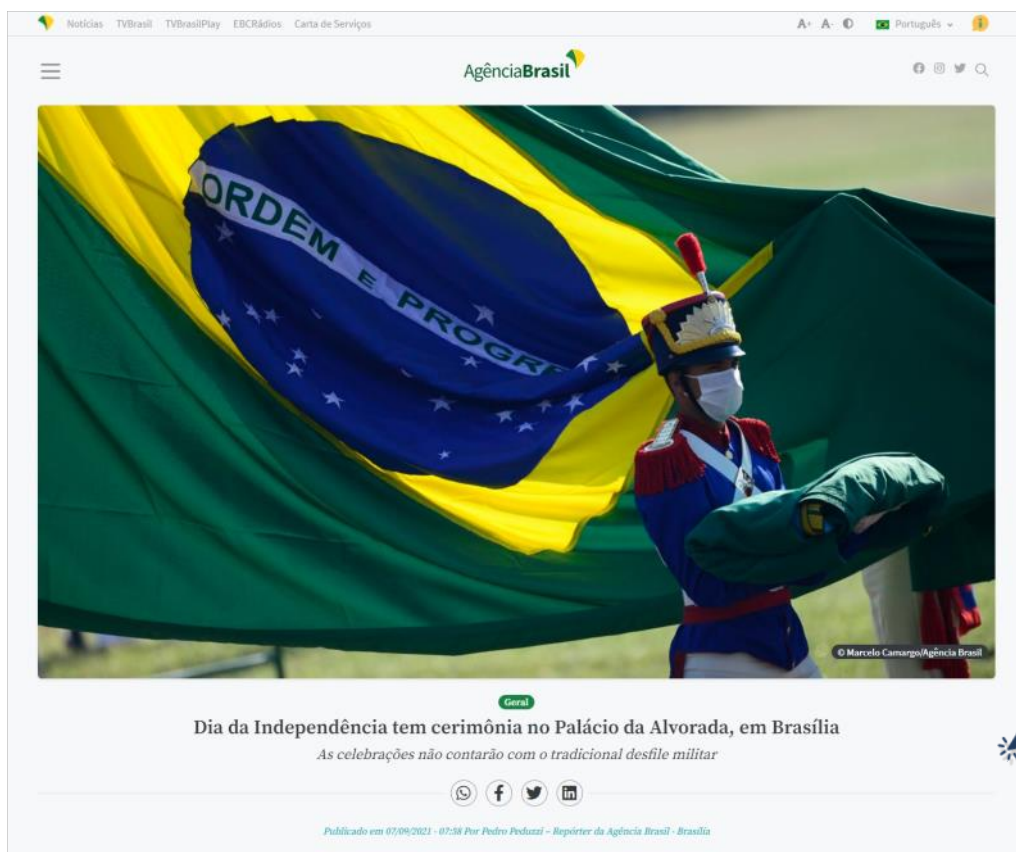
O equilíbrio na cobertura pôde ser conferido a partir da capa da **Agência Brasil** na data cívica. Ao longo do dia, matérias de atos favoráveis e contrários ao governo federal dividiram espaços equivalentes.

Na repercussão do discurso do presidente Bolsonaro a apoiadores em São Paulo, a

Agência publicou as falas de ministros do STF e dos presidentes da Câmara e do Senado. Diversidade de opiniões que colabora para a pluralidade e imparcialidade, previstas no Manual de Jornalismo da EBC e esperadas pelo público.

Fotojornalismo em destaque

O dia começou com a matéria de agenda sobre a cerimônia no Palácio da Alvorada. O conteúdo traz como destaque, no topo da página, a bela foto de um Dragão da Independência à frente da bandeira do Brasil. A imagem, captada pelo clique de Marcelo Camargo, traduz ao leitor toda a plasticidade do movimento da bandeira, além de exaltar as cores do Brasil. Excelente escolha da edição!



Outro destaque da produção do fotojornalismo da **Agência Brasil** foi a matéria que traça a linha do tempo das comemorações do dia 7 por meio de imagens. Ao todo, 19 fotos ilustram a história das comemorações do Dia da Independência de 2001 a 2020. Interatividade que serve tanto para aumentar o tempo de navegação do internauta na página quanto para divulgar ainda mais a produção fotográfica da casa. A única ressalva é que não é possível conhecer os autores das fotos, pois todas as imagens receberam um único crédito: **Agência Brasil**.

“Às margens do Rio Ipiranga, em 7 de setembro de 1822, o príncipe regente Dom Pedro I proclamou a independência do Brasil. Hoje, 199 anos depois, a Agência Brasil relembra 20 anos de cobertura fotográfica do feriado nacional.”
Agência Brasil

Exclusiva do presidente movimentou conglomerado EBC e repercute na mídia

A primeira e única exclusiva do presidente da República, Jair Bolsonaro, à **EBC** ao longo de 2021 ocorreu em 19 de julho. A entrevista à **Rádio Nacional da Amazônia** reafirmou o valor de uma notícia dada com exclusividade e mostrou a capilaridade e o alcance potencializado do jornalismo do conglomerado **EBC**. Foram dezenas de repercussões veiculadas na mídia, a começar pelo *Jornal Nacional*, que citou a entrevista à **TV Brasil** para noticiar o veto presidencial ao novo fundo eleitoral de R\$ 5,7 bilhões, aprovado pelo Congresso na Lei de Diretrizes Orçamentárias (LDO) para 2022. A mesma manchete saiu estampada na capa do jornal *O Globo*, na manhã seguinte. O conglomerado **EBC** organizou-se para destacar, em suas múltiplas plataformas, os principais trechos dos 38 minutos de entrevista.



Quem ouviu o *Repórter Nacional* das 18h de segunda-feira, 19 de julho, soube que, em exclusiva dada à **Rádio Nacional**, o presidente Jair Bolsonaro anunciara o veto ao novo valor do fundo eleitoral. A íntegra da entrevista foi ao ar no programa *Eu de Cá, Você de Lá*, às 21h pela **Nacional da Amazônia**, em cadeia com as outras emissoras da marca **EBC**, com abertura aos interessados para participar da formação facultativa da Rede Nacional de Rádios.

O *Repórter Brasil Noite*, exibido diariamente às 19h na **TV Brasil**, mostrou alguns destaques do conteúdo. Por quase quatro minutos, exibiu imagens do presidente falando sobre a prorrogação do auxílio emergencial e o “novo” Bolsa Família, além do anúncio do veto ao aumento no valor do fundo eleitoral. Ao final, aproveitou para convidar o telespectador a seguir acompanhando a programação de logo mais: a entrevista completa exibida pela emissora.

Na verdade, o público foi convidado a assistir ao material completo em seguida ao término do jornal. Um equívoco que deixou telespectadores ansiosos, pois a íntegra só foi

Na entrevista sobre os mais variados temas, Bolsonaro classificou de “astronômico” o aumento no valor do fundo eleitoral; falou sobre sua saúde; condenou o fechamento das atividades não essenciais pelos estados e municípios; defendeu o tratamento alternativo para a covid-19; ressaltou o avanço da vacinação no país; tratou da questão fundiária na Amazônia e comentou o desenvolvimento turístico nas regiões de Mangaratiba, Angra dos Reis e Paraty, no Rio de Janeiro.



veiculada às 22h30. Mas, independentemente do desencontro entre o anúncio da entrevista e sua exibição de fato, há que se destacar o acerto da estratégia: primeiro a TV entregou “pílulas” de informações ao público, despertando seu interesse e curiosidade, para na sequência convidá-lo a assistir à versão completa em outro momento.

Na **Agência Brasil**, matéria publicada às 21h07 destacou, ainda, outros assuntos abordados na entrevista presidencial: a prorrogação do auxílio emergencial, o novo programa de renda do governo federal, a vacinação contra a covid-19 no país, a importância da Amazônia para o país e o estado de saúde do presidente. Os intertítulos ajudaram não só a valorizar cada novidade passada pelo presidente, mas também a apresentar os assuntos de maneira mais organizada, guiando a leitura do internauta. O texto multimídia trouxe áudio da matéria disponibilizada pela **Radioagência Nacional** e o vídeo da entrevista, por meio do YouTube da **TV Brasil**. Pacote completo entregue ao leitor com o diferencial da exclusividade.

Revolução do 5G bem-explicada em todas as plataformas

O leilão das frequências da Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel) que serão usadas na quinta geração de internet móvel, o 5G, foi noticiado logo cedo, no dia 4 de novembro, pelos **Veículos EBC**, e o público também recebeu boas explicações pelas ondas das **Rádios EBC** e nas telas da **TV Brasil** e da **Agência Brasil**. Conteúdos ofertados detalharam não só o andamento e o resultado do leilão, mas também as principais características e vantagens da nova tecnologia, como alta capacidade de transferência de dados e de uso simultâneo, resposta rápida do servidor, segurança de navegação, estabilidade de conexão. Boas matérias nas várias plataformas trataram o assunto em sua completude.



A **Agência Brasil** entregou aos leitores, às 6h32, uma matéria explicando ponto a ponto os impactos da nova tecnologia. Por meio de uma ilustração, detalhou os principais aspectos do 5G: alta capacidade de transferência de dados e de uso simultâneo, resposta rápida do servidor, segurança de navegação, estabilidade de conexão. Além da imagem ilustrativa, a matéria apresentou ao

internauta, em formatação diferenciada, temas correlatos listados no texto. Tudo para explicar o assunto em sua completude ao público, aumentar o tempo de navegação e elevar audiência.

No dia seguinte ao leilão, a **Agência** publicou **matéria** para divulgar o valor final de R\$ 47 bilhões arrematado na operação, abaixo dos R\$ 50 bilhões esperados pelo governo federal. O texto traz um quadro ilustrativo da Anatel sobre os números envolvidos na tecnologia, além de detalhes funcionais a respeito do 5G. Notícia completa, que não se limitou a informar valores.

Na edição das 7h30 do *Repórter Nacional*, da **Rádio Nacional AM de Brasília**, em parceria com a **TV Brasil**, uma boa matéria gravada por Lucas Pordeus Leon explicou aos ouvintes que o sinal deverá chegar às 27 capitais em julho de 2022, e a todo o país até 2029. Na manhã seguinte – data do encerramento das vendas, o público do programa *Revista Brasil*, da mesma emissora, ouviu a entrevista do advogado especialista em Direito Digital Mário Paiva sobre os impactos do 5G em redes móveis e de banda larga, que as empresas de telefonia celular começaram a implantar em todo o mundo a partir de 2018. A nova tecnologia é 100 vezes mais rápida que a 4G.

A entrevista trouxe prestação de serviços ao cidadão consumidor. O especialista frisou a importância da proteção de dados, para evitar prejuízos ao consumidor na internet, com punições legais mais duras às operadoras devido ao vazamento de arquivos, e aconselhou: “O cidadão deve se resguardar”, evitando publicar fotos e comentários que possam causar problemas e dificilmente serão retirados da rede mundial de computadores, mesmo através da Justiça.

Na edição do dia 5 do *Repórter Nacional* das 12h, Gabriel Brum entrou ao vivo, resumindo os resultados do leilão antes da entrevista do Ministro das Comunicações, Fábio Faria. E em matéria gravada para a edição das 18h, explicou aos ouvintes os resultados do leilão, complementando com falas do Ministro. O repórter Victor Ribeiro também gravou uma boa matéria, detalhando de forma clara e objetiva os usos e utilidades do 5G e recorrendo também às explicações de especialistas em telecomunicações para bem responder às curiosidades do público.

Na **TV Brasil**, o tema foi matéria nos vários noticiosos da programação. *Brasil em Dia*, *Repórter Nacional Tarde* e *Repórter Nacional Noite* deram amplo destaque ao leilão do 5G, tecnologia que ajudará a levar internet aos locais mais remotos do país. O secretário de Telecomunicações do governo, Artur Coimbra, participou do programa *A Voz do Brasil* e parte da entrevista foi exibida ao vivo no *Repórter Brasil Noite*. O público foi informado de que o 5G representa mais que um salto na velocidade da conexão, já que a nova geração de internet móvel deve provocar mudanças na indústria, no agronegócio, nas escolas, no trânsito e até em nossas casas.



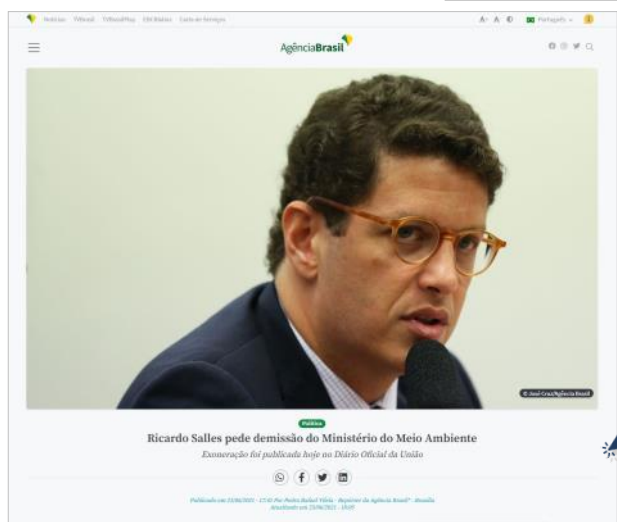
No primeiro dia do leilão (04/11), os telejornais mostraram que a empresa Winity II Telecom venceu a disputa pelo primeiro lote, na faixa de 700 MHz. Já as operadoras Claro, Vivo e TIM arremataram a faixa de 3,5 GHz. As reportagens informaram, ainda, que o sinal do 5G deve chegar às 27 capitais do país em julho do ano que vem, alcançando todos os municípios até 2029. Concluída a operação, o destaque foi para o valor arrecadado e para as seis novas empresas que vão entrar no mercado da telefonia nacional com o compromisso de melhorar a infraestrutura digital no país. Entradas ao vivo do boletim *Governo Agora* ao longo de toda a programação mostraram, inclusive, a participação do presidente Jair Bolsonaro no leilão.

O comentarista de política e economia Ricardo Caldas fez um balanço do leilão e trouxe uma boa análise, lembrando que investimentos em telecomunicações acabam gerando aumento do Produto Interno Bruto. Importante mencionar, ainda, que o assunto foi retomado no noticiário semanal *Resumo Brasil*. Como o próprio nome diz, o telejornal - exibido aos sábados - traz um resumo das principais notícias da semana e o leilão não ficou de fora.

Demissão de ministro: matéria completa na Agência Brasil e sem contextualização no rádio e na TV

A **Rádio Nacional** e a **TV Brasil** noticiaram o pedido de demissão do ministro do Meio Ambiente, Ricardo Salles, sem a devida contextualização deste fato relevante de mais uma baixa no governo. Além do fato em si, a **Nacional** pôs no ar somente uma fala curta de Salles sobre suas realizações no cargo. A notícia mais completa sobre a saída dele só foi ao ar no dia seguinte. E, assim mesmo, a contextualização durou precisos oito segundos e só ocorreu na chamada da matéria, o que deveria ter sido feito na véspera. A informação de que Salles estava na função há dois anos e meio e era investigado em dois inquéritos no Supremo Tribunal Federal, que apuram um esquema internacional de exportação ilegal de madeira, deveria ter sido dada no anúncio da demissão.

No *Repórter Brasil Noite*, a notícia de menos de um minuto trouxe apenas a demissão, o nome do substituto e um trecho da coletiva do ministro. Optar por um breve registro em tema relevante e sensível pode ser uma armadilha e não uma solução, pois passa ao público a impressão de que ou não apurou bem a matéria ou decidiu não entregar ao público a informação completa. Neste caso específico, para fugir da abordagem superficial, as matérias teriam que trazer a contextualização das circunstâncias que concorreram para a demissão do ministro.



Com informações mais completas e um vídeo de seis minutos com a coletiva de Salles, a **Agência Brasil** soube contornar a armadilha da abordagem superficial, sem se envolver nas várias versões que surgiram no Congresso sobre a saída de Salles. Três parágrafos ao final da matéria citaram os dois inquéritos a que o ministro respondia no STF, os mandados de busca e apreensão no âmbito da Operação Akuanduba, da Polícia Federal, e a suspeita de seu envolvimento em suposto esquema internacional de exportação ilegal de madeira.

Na agenda do país e do cidadão, futuro da energia é tema de série de reportagens especiais

A **TV Brasil** e a **Agência Brasil** levaram ao ar no mês de outubro vasto material jornalístico para mostrar formas alternativas de geração de energia, o potencial da produção nuclear e a recuperação de bacias hidrográficas brasileiras. Temática atual, de prestação de serviço, de alta relevância e caráter educativo, sobretudo neste momento em que a matriz energética brasileira e seu impacto sobre o meio ambiente e sobre o custo de vida das famílias estão na agenda do país.

O repórter Mauricio de Almeida e o cinegrafista Eusébio Gomes viajaram de Norte a Sul do país e produziram 15 matérias especiais. O conteúdo foi disponibilizado ainda no aplicativo **TV Brasil Play**. Ao compartilhar as reportagens entre as diversas plataformas, a empresa atende aos mais diversos públicos, aproveitando o potencial do conglomerado em favor do cidadão.

Na **TV Brasil**, as reportagens foram exibidas entre os dias 11 e 15 de outubro nos telejornais *Brasil em Dia*, *Repórter Brasil Tarde* e *Repórter Brasil Noite*. Importante destacar a riqueza do material apresentado. Além da relevância do conteúdo, belas imagens, com boas entrevistas e uma edição bem-cuidada. O telespectador recebeu informações técnicas e de caráter educativo, com leveza e criatividade. Um bom exemplo da arte de contar boas histórias.

O primeiro episódio da série “O Futuro da Energia” mostrou como pequenas mudanças de hábito podem ajudar a superar a escassez hídrica. Na segunda reportagem, a equipe foi a Itaipu, a maior hidrelétrica do país. Apesar de a matriz elétrica brasileira estar em expansão, a base ainda está nas usinas hidrelétricas, que respondem por mais de 60 por cento da produção.

No terceiro episódio da série sobre energia, a equipe foi ao município de Sento Sé, na Bahia, para mostrar as iniciativas do Governo Federal para aumentar a segurança hídrica do país, por meio da proteção de nascentes e dos cursos d’água. Os telespectadores conheceram o projeto águas brasileiras, que vai plantar cem milhões de árvores nas bacias dos rios São Francisco, Tocantins, Araguaia, Parnaíba e Taquari.

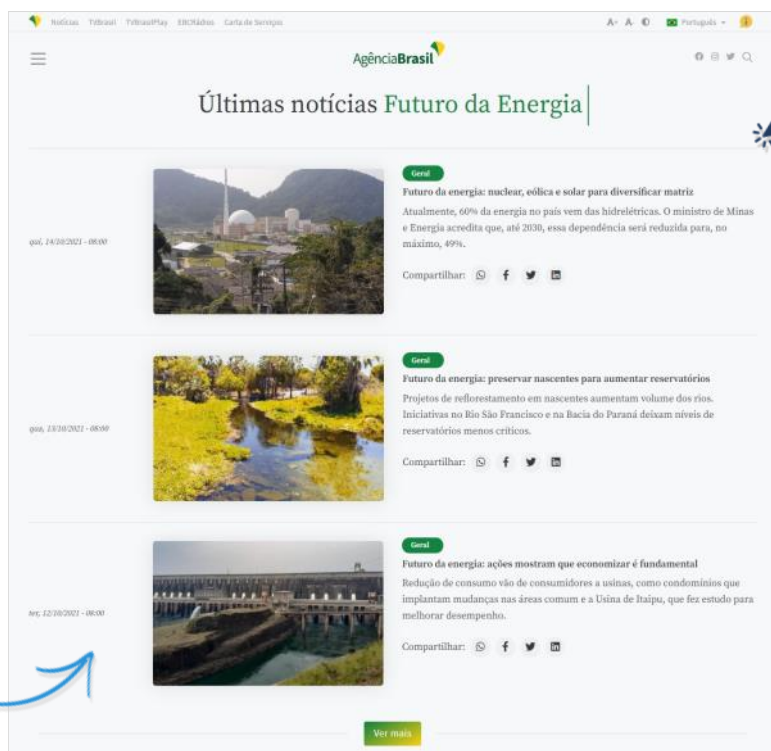
Foto: Maurício de Almeida |
Repórter da Agência Brasil ▶





Na sequência, Angra dos Reis, no litoral sul do Rio de Janeiro. Neste episódio, a equipe mostrou as obras da usina Angra Três e falou sobre a energia nuclear. A diversificação das fontes energéticas foi o assunto da última reportagem da série “O Futuro da Energia”. Os repórteres Maurício de Almeida e Eusébio Gomes mostraram o potencial brasileiro para produzir energia a partir do biogás, do sol e da força do vento.

Na página da **Agência Brasil**, as matérias mostraram ao cidadão a necessidade da economia de água para a sobrevivência das próximas gerações, a relevância da preservação de nascentes e a importância das fontes eólica e solar na diversificação da matriz energética. O conteúdo multimídia traz os vídeos da **TV Brasil** inseridos no texto e destaca, com formatação diferenciada, os trechos mais importantes das entrevistas de especialistas. Material rico em informações entregue de maneira atrativa ao leitor. Reunido na *tag page* Futuro da Energia, o material ficou acessível com apenas um clique na capa da **Agência Brasil**.



Os Dez Mandamentos: conteúdo oneroso e polêmico em horário duvidoso

Em meio à polêmica suscitada na mídia em torno da compra, pela **EBC**, dos direitos de exibição de *Os Dez Mandamentos*, a veiculação da novela na **TV Brasil** também gerou controvérsias entre os telespectadores, que fizeram chegar à **Ouvidoria** mais de 200 manifestações ao longo do ano. A novela foi, disparado, o conteúdo da **TV Brasil** que mais gerou demandas durante 2021. Recebeu, por exemplo, mais que o dobro das mensagens dirigidas ao programa *Brasil Visto de Cima*, segunda atração da emissora mais citada pelo público que se comunicou com a **Ouvidoria** este ano. E isto sem contabilizar as mais de duas centenas de manifestações direcionadas ao **TV Brasil Play**, que também tiveram a novela como alvo.



A novela custou R\$ 3,2 milhões e é um dos conteúdos mais onerosos da **TV Brasil**. Esta condição recomenda que a atração ocupe um “espaço de luxo” na grade de programação da emissora. Sua exibição deve ser estrategicamente estudada, de modo que o horário escolhido seja não apenas nobre, mas também aquele em que o conteúdo possa reinar com exclusividade, sem a concorrência de similares em outros canais abertos.

Não foi o que ocorreu com *Os Dez Mandamentos* na **TV Brasil**, como bem alertaram vários telespectadores em críticas e solicitações diversas, sugerindo a mudança do horário de exibição. O público tem interesse na novela da TV pública, mas quando se trata de optar por conteúdo inédito do mesmo gênero, o telespectador tende a preferir a novidade.

Processo nº 00112.003805/2021-81

“Gostaria de sugerir que o horário da novela mude para 20h para podermos aproveitar melhor as novelas bíblicas que passam nessa emissora e na Record, onde a novela se inicia às 21h.”

Processo nº 00112.003446/2021-6

“Por que vocês não mudam o horário de Os Dez Mandamentos para as 20h? Daí não atrapalha eu ver a Genesis.”



Processo nº 00112.000943/2021-16

“Quero solicitar que o horário de exibição da novela ‘Os Dez Mandamentos’ seja alterado de 20h30 para 20h, tendo em vista que está havendo choque com a novela ‘Gênesis’ que está passando na Rede Record no horário de 21h. Quero muito assistir à novela ‘Os Dez Mandamentos’. Mas, no atual momento, só estou conseguindo pegar 30 minutos da novela, pois depois tenho que mudar de canal para assistir à novela ‘Gênesis’. Esse também pode ser um dos motivos da baixa audiência da novela, que pode ser melhorada caso possa haver essa alteração de meia hora do início da exibição.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação agradece a sua participação e informa que sua sugestão foi encaminhada ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil.”

Os apelos do público foram ignorados, embora os questionamentos sobre o horário fossem pertinentes. Afinal, trata-se de novela já exibida pela Record TV. Mesmo assim, em metade do tempo de cada capítulo, a veiculação na **TV Brasil** coincide com a exibição de Gênesis, atração inédita do mesmo gênero levada ao ar também pela Record TV, em canal aberto. Vale destacar que foi esta emissora que vendeu *Os Dez Mandamentos* à **TV Brasil**, impondo, inclusive, restrições para disponibilização dos capítulos no aplicativo **TV Brasil Play**.

A direção da **EBC** justificou, em nota, que a aquisição da novela é um incentivo à produção nacional e dá visibilidade a um case de sucesso da televisão brasileira. Como se trata de programação diária, argumentou que o custo é dos mais baixos, em torno de 260 reais o minuto. Ainda assim, a **Ouvídia** recebeu cobranças por mais transparência da empresa no que se refere ao uso de recursos públicos para adquirir o direito de exibição de *Os Dez Mandamentos*.

Em suas mensagens, telespectadores também questionaram a compra de conteúdo de cunho religioso e já levado ao ar pela Record TV. A maioria das manifestações refere-se à exibição da novela e disponibilização dos capítulos no app.

Processo nº 00112.003137/2021-91

“Gostaria de pedir ao senhores responsáveis dos direitos autorais da novela *Os Dez mandamentos* que liberassem todos os capítulos. Por se tratar de uma novela que já passou na Record, não vejo problema nenhum liberarem todos capítulos no YouTube ou em outras plataformas. O aplicativo da novela é do povo e não de vocês.”

Processo nº 00112.000887/2021-10

“Gostaria de saber da TV Brasil qual foi a decisão estratégica a ser atendida pelo canal público, em pedir direito de transmissão de uma novela de cunho religioso e já transmitida ‘n’ vezes em outro canal aberto em todo território nacional. Dado o caráter laico do Estado, como pode um canal público ter feito um processo de due diligence e ter compreendido como adequado esta situação? O site institucional da EBC informa que a transação comercial ocorreu para prestigiar conteúdo nacional. Porém, este material já foi pago através, imagino eu, de anunciantes que veicularam comerciais durante as transmissões anteriores deste mesmo produto. Ou seja, se o produto já possui seu custo pago, cabe ao produtor do conteúdo auferir lucros diretos com a nova transmissão? Vale a pena verificar em várias instâncias judiciais, que este mesmo canal de televisão não paga recorrentemente direitos de imagem aos atores que já saíram da casa. Como justificar a transferência de renda direta entre uma TV pública e uma instituição religiosa? Aguardo retorno, como um dos 200 milhões de pagadores de impostos que financiam esta TV.”

Resposta

“A Empresa Brasil de Comunicação - EBC agradece o interesse na programação de seus veículos de comunicação, como a TV Brasil. Reserva-se o direito de não comentar obras audiovisuais de terceiros diante de suas diretrizes institucionais e respeito à livre concorrência do mercado audiovisual brasileiro, nem mesmo, comentar sobre ações estratégicas de aquisições e/ou parcerias para conteúdos. Ressalta-se também que a EBC reitera o compromisso com os princípios norteadores para prestação do serviço de radiodifusão de sons e imagens estabelecidos na lei nº 11.652, de 7 de abril de 2009, especialmente os incisos do Art. 20, a saber:

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

De forma complementar, apresenta-se igualmente o Art. 30 da lei nº 11.652, de 7 de abril de 2009, o qual estabelece os seguintes objetivos para a prestação dos serviços de radiodifusão pública:

I - oferecer mecanismos para debate público acerca de temas de relevância nacional e internacional; II - desenvolver a consciência crítica do cidadão, mediante programação educativa, artística, cultural, informativa, científica e promotora de cidadania; III - fomentar a construção da cidadania, a consolidação da democracia e a participação na sociedade, garantindo o direito à informação, à livre expressão do pensamento, à criação e à comunicação; IV - cooperar com os processos educacionais e de formação do cidadão; V - apoiar processos de inclusão social e socialização da produção de conhecimento, garantindo espaços para exibição de produções regionais e independentes; VI - buscar excelência em conteúdos e linguagens e desenvolver formatos criativos e inovadores, constituindo-se em centro de inovação e formação de talentos; VII - direcionar sua produção e programação pelas finalidades educativas, artísticas, culturais, informativas, científicas e promotoras da cidadania, sem com isso retirar seu caráter competitivo na busca do interesse do maior número de ouvintes ou telespectadores; e VIII - promover parcerias e fomentar produção audiovisual nacional, contribuindo para a expansão de sua produção e difusão.

Adicionalmente, a EBC reafirma seu compromisso com os princípios e objetivos legais norteadores da radiodifusão pública brasileira e com os mais altos parâmetros de análise de conteúdo da programação de seus veículos de comunicação em consonância com as premissas basilares da comunicação pública da República Federativa do Brasil. A empresa agradece, mais uma vez, pelo interesse na programação de seus veículos de comunicação. E, frente a estratégias ligadas à competitividade do segmento de radiodifusão de sons e imagens, a EBC assegura seu compromisso conteudístico com finalidades educativas, artísticas, culturais, científicas e informativas de forma competitiva na busca do interesse do maior número de ouvintes e/ou telespectadores. Para mais informações sobre a programação dos veículos da EBC, acesse o site www.ebc.com.br.”

Complemento de resposta

“Complementando a informação já enviada, a Diretoria de Conteúdo e Programação da Empresa Brasil de Comunicação reforça que a aquisição da novela ‘Os Dez Mandamentos’ vem ao encontro da necessidade de buscar alternativas neste difícil momento para a produção audiovisual nacional e internacional, no qual todos foram afetados pelas restrições provocadas pela pandemia. Procurou-se alternativas para cumprir a missão da empresa e, uma delas, foi incentivar a produção nacional e dar visibilidade a grandes obras, licenciando produtos de ponta de outras emissoras/distribuidores de conteúdo do país, como a novela ‘Os Dez Mandamentos’, que foi um case de sucesso na TV brasileira - que de nada faz proselitismo, uma vez que o produto trata a história com base no Velho Testamento (Bíblia), com toda sua licença poética.”

Processo nº 00112.000941/2021-19

“Acho um absurdo a transmissão da novela *Os Dez Mandamentos* da TV Record. Isso mostra a influência de Bolsonaro na programação, pois é simpatizante da Igreja Universal do Reino de Deus. Isso não está certo! Bolsonaro não é dono da TV Brasil e sim, administrador! A TV Brasil não deveria se prestar à orientação religiosa, tem muito mais o que veicular na programação!”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que a EBC sempre busca apresentar conteúdos atraentes e diversificados para nossos telespectadores. Assim, informamos que sua reclamação será encaminhada ao setor responsável pela prospecção de conteúdo para conhecimento e providências.”

Público surdo foi esquecido

E o público surdo que viu na exibição da novela pela **TV Brasil** uma oportunidade de entretenimento, assistindo ao conteúdo com acessibilidade, decepcionou-se.

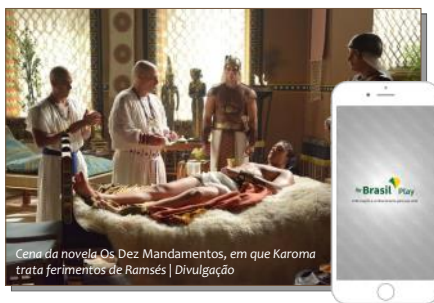
**Processo nº 00112.000888/2021-56**

“A telenovela *Os Dez Mandamentos* contará com o recurso de acessibilidade ‘audiodescrição’ para deficientes visuais na TV Brasil?”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) informa que a audiodescrição não está prevista no contrato de licenciamento da obra ‘*Os Dez Mandamentos*’.”

Telespectador pede a novela na TV e no app



A despeito dos protestos contra a aquisição e o horário de exibição de *Os Dez Mandamentos*, parcela do público tem interesse efetivo pelo conteúdo e demonstrou isso em seguidas manifestações à **Ouvidoria**. E o interesse não fica restrito a acompanhar os capítulos por meio da TV aberta, mas também pelo smartphone. A quantidade de demandas sobre a disponibilização dos capítulos no aplicativo **TV Brasil Play** é um indicativo de que a novela ajudou a alavancar a audiência do app.

Processo nº 00112.000844/2021-26

“Parabéns pela aquisição da novela ‘*Os Dez Mandamentos*’. Excelente escolha. Fará muito sucesso.”

Processo nº 00112.000961/2021-90

“A TVU de Recife não passa a novela ‘*Os Dez Mandamentos*’ nas quartas-feiras. Eles colocam no lugar um programa local. Acho isso um desrespeito ao público.”

Processo nº 00112.000945/2021-05

“Gostaria de saber se não vai mais passar *Os Dez Mandamentos*.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a novela ‘*Os Dez Mandamentos*’ vai ao ar na TV Brasil de segunda a sábado, sempre às 20h30, com reprise à 04h45. Os capítulos anteriores podem ser vistos na **plataforma** TV Brasil Play.

Processo nº 00112.000944/2021-52

“Cadê os outros episódios de Os Dez Mandamentos no TV Brasil Play?”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC informa que a novela ‘Os Dez Mandamentos’ vai ao ar na TV Brasil de segunda a sábado, sempre às 20h30, com reprise à 0h45. Os capítulos anteriores podem ser vistos na [plataforma](#) TV Brasil Play.”

Processo nº 00112.001238/2021-28

“Poderiam pôr mais capítulos da novela Os Dez Mandamentos no TV Brasil Play?”

TV Brasil Play: problemas na disponibilização da novela irritam usuários do aplicativo, geram 120 manifestações em um bimestre e erros perpetuam-se dezembro adentro

A novela *Os Dez Mandamentos* 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 aplicativo **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. Não apenas disto.

Das 182 manifestações recebidas no bimestre, 120 foram relacionadas à novela *Os Dez Mandamentos*, entre queixas, críticas e solicitações de providência para correção de erros e de problemas de natureza técnica, além de pedidos de ajuda para acessar o conteúdo. Segundo os internautas, capítulos foram postados com restrição, episódios foram repetidos e disponibilizados fora da sequência ou até mesmo não foram inseridos na plataforma. Desatenção em série com um conteúdo oneroso e muito apreciado pelo público. Os cidadãos também se queixaram de problemas técnicos, como travamento na reprodução dos vídeos e falta de áudio.

Seguem exemplos de problemas e de capítulos em que erros e falhas técnicas na disponibilização geraram mais 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 colocam 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 TV Brasil como 135 não é a sequência do 134. Necessita ser corrigido.”



Processo nº 00112.002962/2021-79

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

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 00112.002967/2021-00

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

Resposta

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

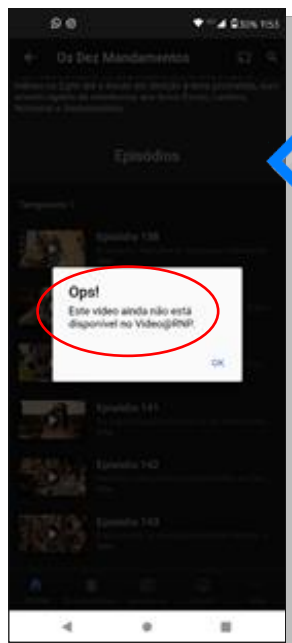
2 - CAPÍTULO 136

Processo nº 00112.002972/2021-12

“Obrigada por corrigirem 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.”

Processo nº 00112.003042/2021-78

“Desde ontem não baixaram no app o cap 136 da referida novela. Assisti às programações da emissora menos a novela, devido ao horário que é exibida. Aguardo manifestação.”



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.”

4 - CAPÍTULOS 153 / 154 / 155

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 testar após postado para certificar se o link realmente está funcionando.”

Processo nº 00112.003308/2021-82

“Assisto todos os dias Os Dez Mandamentos. Porém os três últimos episódios 153, 154 e 155 estão com erro quando clica para 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

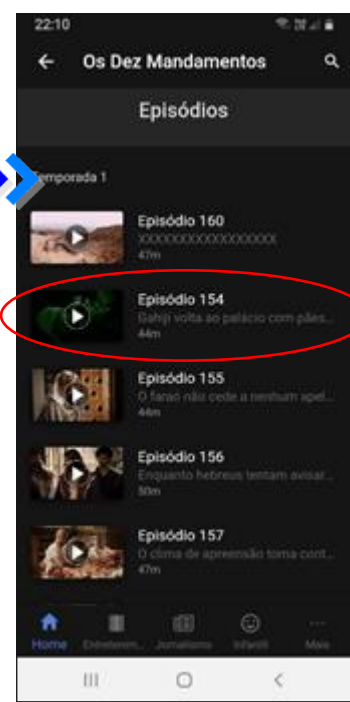
“O episódio da novela Os Dez Mandamentos foi publicado errado. Favor encaminhar o correto, pois acompanho diariamente. Hoje vou dormir muito triste.”

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 160.”

Processo nº 00112.003395/2021-78

“Porque 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?”



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 era ‘vídeo indisponível’. 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, 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 acompanhar a novela, justamente neste episódio esperado. Estou muito decepcionada, após ter divulgado seu canal. Espero que resolvam logo e liberem, 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 papalão desses!”

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 00112.003449/2021-03

“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 ao canal. Com relação a Os Dez Mandamentos, que 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**

“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 00112.003191/2021-37

“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.”

Processo nº 00112.003215/2021-58

“Eu assisto a Os Dez Mandamentos pelo app da TV Brasil. Porém, há pelo menos uns 13 capítulos que está impossível assistir, porque simplesmente fica parando de 2 em 2 segundos.”

Processo nº 00112.003074/2021-73

“Por que o aplicativo trava tanto?”

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 seus os modos de operação. Espero melhor aperfeiçoamento.”

Processo nº 00112.003146/2021-82

“O app falha muitas vezes quando vou assistir ao vivo. Já me certifiquei de que o problema não é em meu celular nem em minha internet. Perdi a novela ao vivo e espero que às 21h30 de hoje esteja disponível para eu poder assistir.”

Processo nº 00112.003148/2021-71

“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 Mandamentos 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.”

Descuido perpetuado até o final do ano

A despeito dos alertas em série do público e das observações do ombudsman, o descuido com a disponibilização da novela foi constante até o final do ano, e as reclamações registradas na **Ouvidoria** prosseguiram dezembro adentro. Só em 10 de dezembro, a nova onda de reclamações reuniu 16 demandas, como nos exemplos que seguem:

Processo nº 00112.004026/2021-01

“Tem dois episódios repetidos, arrumem isso aí!”

Processo nº 00112.004011/2021-34

“O episódio 39 na TV Brasil Play, em 10/12, reprisa o episódio 38. Há como desfazer esse equívoco?”

Processo nº 00112.004012/2021-89

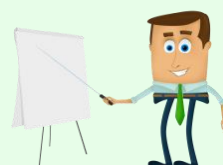
“O capítulo de hoje de Os Dez Mandamentos foi repetido, favor atualizar! Fiquei sem assistir a minha novela preferida.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais informa que o erro foi detectado e corrigido.”

Observações do Ombudsman

Do ponto de vista da **Ouvidoria**, todo cidadão é relevante. Mesmo que tenhamos recebido uma única manifestação sobre determinado assunto, é nosso dever considerá-la, analisá-la e dar conhecimento à área responsável pela oferta do serviço ou produção e disponibilização do conteúdo a que se refere a demanda. Nossa amostragem é sempre o conjunto de manifestações do cidadão à **Ouvidoria** em determinado período de tempo. Assim trabalhamos nós e a Controladoria-Geral da União na plataforma de ouvidorias denominada Painel Resolveu?.



No bimestre setembro/outubro de 2021, o **TV Brasil Play** foi objeto de 182 manifestações. Aumento de 279,2% em relação ao mesmo período do ano anterior, quando foram recebidas 48 mensagens. Neste universo, foram três os elogios ao aplicativo. As reclamações somaram 38. Tal como preconiza a Ouvidoria-Geral da União, só consideramos reclamação efetiva as demandas assim classificadas pelos autores e os protestos pela má prestação do serviço ou indisponibilidade do produto.

Quando recebemos uma queixa que contém pedido para que corrijam um erro ou retomem a oferta de um serviço, classificamos a demanda como “solicitação de providência”. Mas nas análises de ombudsman, a **Ouvidoria** pode e deve alertar as áreas sobre o volume de manifestações do público feitas em tom crítico.



Recado da Ouvidoria

Em se tratando da disponibilização dos capítulos de *Os Dez Mandamentos*, mais de cem mensagens trouxeram, embutidos, o tom queixoso ou reclamos em diferentes formatos e graus de irritação. Tal número em apenas um bimestre configura caso raro e ruidoso de reclamações em série em torno da oferta de um único produto. O agravante neste caso é que nem os 120 alertas do público e as observações do ombudsman fizeram cessar a desatenção na disponibilização da novela. Com os erros reiterados, as reclamações de usuários do **TV Brasil Play** à **Ouvidoria** prosseguiram dezembro adentro.

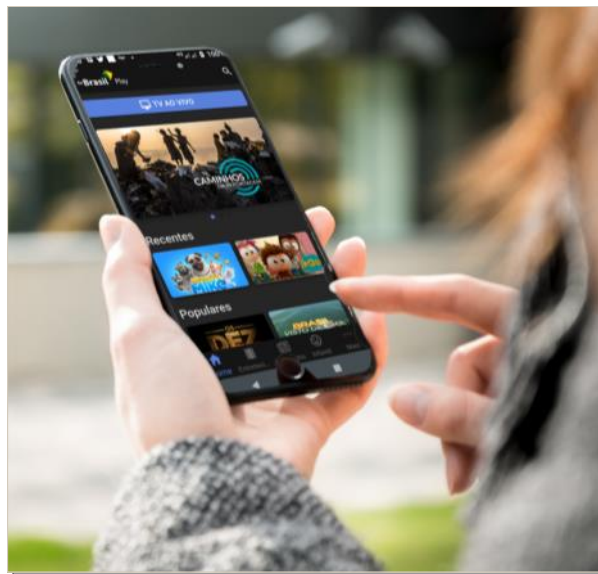
Do ponto de vista da gestão, as análises e observações do ombudsman com base nas manifestações recebidas podem parecer injustas, por nem sempre retratarem o esforço empreendido na busca do acerto. Esta **Ouvidoria** acredita que as equipes da **EBC** trabalhem com afinco na busca de soluções para superar os desafios. Uma pena a desatenção ou descuido apontados pelos usuários do aplicativo com um conteúdo caro e adquirido, precisamente, para alavancar a audiência.

Registre-se que a compilação dos números da **Ouvidoria** e sua leitura apenas traduzem a performance dos veículos na visão do público. Importante não esquecer de que a **Ouvidoria** traz a mensagem do cidadão. E criticar o mensageiro não muda o teor da mensagem.

Aplicativo TV Brasil Play avança, mas internautas ainda reclamam de instabilidade e pedem novas funcionalidades

O estudo “Global Entertainment & Media Outlook 2020-2024” mostra que a indústria do entretenimento tornou-se mais virtual, remota e transmitida sob demanda. A pandemia teria acelerado e ampliado as mudanças no comportamento dos consumidores, proporcionando - segundo o estudo - uma ruptura digital na indústria do entretenimento que, de outra forma, não teria sido alcançada em muitos anos.

O público da **Empresa Brasil de Comunicação** não foge a essa tendência. Prova disso são as múltiplas demandas que usuários do **TV Brasil Play** fizeram chegar à **Ouvidoria**, ora solicitando ora reclamando a modernização do app adicionando funcionalidades básicas, já ofertadas em aplicativos semelhantes.



Solicitações neste sentido foram parcialmente atendidas. Entre as novas funcionalidades reclamadas ao longo do último ano e que agora são objeto de elogios está o espelhamento do conteúdo em Smart TVs. O internauta reconhece o esforço da empresa em modernizar o aplicativo e elogia.

Processo nº 00112.001661/2021-28

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

Mas, a despeito do avanço, o usuário do aplicativo ainda faz reparos. Sugere, por exemplo, que haja uma sinalização da nova funcionalidade na tela do app.

Processo nº 00112.001842/2021-54

“O app da TV Brasil poderia ter um botão para espelhar a tela na TV como no YouTube.”

Resposta

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

Processo nº 00112.001710/2021-22

“Minha sugestão é no sentido de que coloquem o símbolo Cast no aplicativo.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas da EBC informa que na versão 0.1.1 o aplicativo TV Brasil Play passou a funcionar com o compartilhamento de conteúdo via Chromecast. Quando o bluetooth e wifi estão habilitados no smartphone e há um receptor de Chromecast conectado na mesma rede, o aplicativo TV Brasil Play mostra o ícone de Cast na barra superior de navegação para que o usuário possa transmitir o conteúdo.”

Processo nº 00112.001725/2021-91

“Seria legal na página inicial do app, abaixo do botão ‘ao vivo’, ter a grade de programação da tv, para sabermos o que tem para assistir no dia, pelo menos.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas da EBC informa que a sua sugestão de melhoria em nosso aplicativo será analisada e, caso seja possível, disponibilizada em versões futuras.”

As instabilidades na plataforma ainda são um desafio a vencer, pois incomodam o público. A **Ouvirdoria** recebeu diversas mensagens em que, ao reclamar de dificuldades no acesso ao conteúdo, os usuários também demonstram apreço pela **TV Brasil** e por seus conteúdos disponibilizados no **TV Brasil Play**.

Processo nº 00112.001658/2021-12

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

Resposta

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

Processo nº 00112.001704/2021-75

“App TV Brasil Play. Cada vez que clico nessa série, só fica carregando. Daí, quando eu dou voltar, ele não volta. Gostaria que arrumassem isso.”

Processo nº 00112.001721/2021-11

“O app TV Brasil Play não abre a programação. Hoje, 05/06/2021, não consegui acessar a programação no aplicativo. Não pude assistir ‘Os Mosqueteiros’ e nem o capítulo de ontem de ‘Os Dez Mandamentos’. O que houve?”

Processo nº 00112.001724/2021-46

“O app parou de funcionar?”

Processo nº 00112.001718/2021-99

“Não estou conseguindo acessar os conteúdos do app TV Brasil Play. Fica carregando e não abre. Podem me ajudar?”



Processo nº 00112.001753/2021-16

“Não consigo assistir a absolutamente nada neste app. Começo assistir a algo, assisto um pouco e o app fecha. Não dura nem um minuto. Sem contar que trava bastante. E, também, eu baixei para assistir ao ‘Oráculo das Borboletas Amarelas’, mas não encontrei no app.”

Processo nº 00112.001723/2021-00

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

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas da EBC informa que, entre os dias 5 e 7 de junho, constatou problemas de lentidão e/ou intermitência no acesso aos sites e aplicativos da EBC. O problema ocorreu na conectividade da rede EBC com alguns provedores de internet, em especial com usuários da Claro/Net como provedor de acesso. As equipes técnicas da EBC e das empresas contratadas como prestadoras de serviço de link para a EBC ainda estão atuando para uma resolução definitiva do problema. No momento, os acessos aos sites e aplicativos da EBC encontram-se operacionais.”

Serviço escondido

Depois de receber dezenas de manifestações de usuários pedindo melhorias no aplicativo **TV Brasil Play**, o público foi atendido em duas solicitações recorrentes: a possibilidade de espelhar o conteúdo na tela da TV e a de compartilhar arquivos nas redes sociais.

A despeito de o app permitir o uso do chromecast, mensagens com esta solicitação continuam chegando, meses depois de a funcionalidade estar disponível. Ou seja, falta apenas tornar o serviço mais visível para o usuário, como demonstra a demanda abaixo, recebida em 24 de novembro.

Processo nº 00112.003823/2021-62

“O app é muito bom, mas vejo uma deficiência. Ele não permite que seja usado o chrome cast. Trabalho com jovens deficientes e eles adoram alguns programas de vocês. Mas só podem ser veiculados no app ou na TV. Se pudesse ser espelhado na TV pelo Chrome Cast, seria o máximo.”



Sem Censura: capítulo à parte

No ar desde 1985, o programa de variedades *Sem Censura* trazia informação, cultura e prestação de serviço, uma boa conversa sobre temas da atualidade e com espaço para um palco e apresentação de artistas. Foi um dos primeiros programas da televisão brasileira a abrir espaço para a interação com o telespectador mais de três décadas atrás, quando as participações aconteciam por meio de telefonemas e envios de fax. Com a internet e as redes sociais, a comunicação com esse público cativo passou a ser instantânea.

Quando a atração saiu do ar no final de 2020, sem aviso prévio e a devida explicação - sinais indispensáveis de respeito à audiência -, o fim do programa foi objeto de vários protestos enviados à **Ouvidoria**. Telespectadores ingressaram em 2021 cobrando informações e pedindo a volta da atração.

Processo nº 00112.005882/2020-94

“Não entendo o motivo de mexerem com um programa líder de audiência, muito bom, que sempre teve lbope e leva muitas informações às pessoas”.

Processo nº 00112.005737/2020-11

*“É com muita tristeza que tomo conhecimento do encerramento do programa *Sem Censura*, espaço de trocas com a presença de pessoas de diversas áreas do saber e da cultura e arte do nosso país. É também com espanto que constato a direção da política da EBC, onde a escolha do público que sempre prestigiou não está sendo levada em conta.”*

Processo nº 00112.005727/2020-78

*“Reforma do programa *Sem Censura*? O *Sem Censura* é um dos programas mais longevos da TV brasileira. Tive a honra de participar de alguns programas. E hoje leio no jornal que mais uma vez ele será desconstruído. Eu e vários colegas gostaríamos de poder contar com um programa que sempre trouxe esclarecimentos, conhecimento e distração ao telespectador. Não há como aceitar o desmonte para se tornar chapa branca de um governo. A EBC pertence ao povo brasileiro. A destruição e invasão de espaços públicos da cultura estão grassando como erva daninha no país. Vamos permitir tal descalabro? E por quê? Até quando? Que o *Sem Censura* permaneça no seu molde democrático!”*

Resposta

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



Diálogo Brasil reformatado não traz de volta o Sem Censura

Com a estreia da nova programação no dia 5 de abril, o título *Sem Censura* voltou à grade da emissora. Seu conteúdo não. A atração original tinha como características a prestação de serviço e a conversa leve, livre e informal - sem censura, como diz o nome - sobre assuntos do momento na agenda do país e do mundo. O conteúdo, que agora se apresenta com este mesmo título, não guarda semelhanças com o original.

O novo *Sem Censura* mais parece um *Diálogo Brasil* reformatado. Em tempos recentes, bem-conduzido pelos jornalistas Estevão Damázio e Maranhão Viegas, o *Diálogo Brasil* também era um programa de entrevistas. A diferença é que, em vez de receber dois jornalistas de fora da **EBC** como faz o atual *Sem Censura*, contava com a participação de dois convidados para debater questões da agenda nacional que influenciavam a vida do país e do cidadão, fossem em economia, política, comportamento, saúde, educação ou direitos humanos. Num tom de bate-papo, uma conversa de meia hora com dois entrevistados que traziam opiniões diferentes, demonstrando que todo tema tem mais de um lado e que a TV pública acolhia a diversidade de ideias com imparcialidade. O novo *Sem Censura* não tem esta característica.

A suposta nova versão do programa traz, além da apresentadora, dois jornalistas - grande parte de fora da **EBC** - para entrevistar o convidado escalado pela **TV Brasil**. Dos 37 entrevistados em 2021, 11 foram ministros e cinco, autoridades do governo federal. Não que um programa de entrevistas nestes moldes seja má ideia; apenas não condiz com a marca *Sem Censura*, atração mais longa da TV pública que já chegou a ter duração de quatro horas e foi reduzida a 30 minutos antes de sair do ar. Mas, importante registrar que, mesmo reduzida, sempre manteve a estrutura dinâmica que incluía um palco e apresentações diárias de personalidades do mundo da cultura e da música. O público, atento às mudanças, reclamou.

Processo nº 00112.006085/2020-24

“Solicito a volta do programa Sem Censura no formato tradicional, com vários entrevistados.”

Processo nº 00112.000926/2021 71

“Desisti de assistir e, certamente, milhões de pessoas também. Colocar dois jornalistas para falar mal do presidente e do país, por meio de perguntas manjadas e copiadas da mídia de oposição não dá. Não precisa elogiar o presidente. Mas bater também não. Há jornalistas mais gabaritados para um programa tradicional como o Sem Censura. Semana que vem vocês terão outra chance para fazer o certo. O programa é de entrevista. Informativo e imparcial. Sem ‘passar pano’ e nem acusar. Usem debatedores sem engajamento político. Usem a TV Brasil para realmente informar. E que os próximos entrevistados sejam mais objetivos e efetivamente respondam. A TV Brasil, a Marina Machado e a marca Sem Censura podem fazer melhor.”



Em de 12 de abril, o *Sem Censura* discutiu as ações do governo federal para combater a pandemia do novo coronavírus e imunizar a população brasileira. O programa teve como convidado o ministro da Saúde, Marcelo Queiroga.

Público comemora transmissão das Rádios EBC em FM nos grandes centros



O mês de maio começou com uma novidade que repercutiu muito no público das **Rádios EBC**, multiplicando as demandas de ouvintes à **Ouvidoria**. Cinco capitais brasileiras passaram a receber a transmissão da chamada banda estendida FM, canais de rádio adicionais que vieram ampliar a veiculação da programação produzida pelas emissoras das marcas MEC e Nacional.

A banda estendida leva aos ouvintes de São Paulo, Belo Horizonte e Recife, pela frequência 87.1 FM, conteúdos exclusivos das **Rádios EBC** antes só disponíveis via internet. No Rio de Janeiro e em Brasília, a FM como alternativa à AM acrescenta ao público a melhora na qualidade do som, atendendo a demandas recentes e bem antigas de ofertar a programação da **MEC** em FM. Ouvintes da região central de Brasília já estão desfrutando do som limpo da **MEC 87.1**. Mensagens de agradecimento enviadas à **Ouvidoria** registram a satisfação do público não apenas do DF, mas também de outros estados, como Minas Gerais.

No Rio de Janeiro, a FM estendida veicula a programação da tradicional **Rádio Nacional AM**. Nas outras cidades, a grade é composta por produções das emissoras **Nacional AM**, **Nacional FM** e **MEC**. Em Brasília, onde já existe a **Rádio Nacional FM**, na frequência 96.1, a extensão está sendo ocupada pela **MEC do Rio de Janeiro**. Com essa ampliação, a **EBC** ganhou 60 novos canais de rádio e este alcance maior certamente expandirá sua audiência.

Atentos à novidade, os cidadãos se manifestaram. Muitos elogiaram a chegada das **Rádios EBC** à faixa estendida:

Processo nº 00112.001385/2021-06

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

Processo nº 00112.001388/2021-31

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

Processo nº 00112.001405/2021-31

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

Processo nº 00112.001436/2021-91

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

A chegada das emissoras à faixa estendida gerou dúvidas em alguns ouvintes sobre como sintonizar. Para ouvir a banda estendida de FM é preciso ter um aparelho de rádio mais moderno, que já possua esta tecnologia. As emissoras de rádio da **EBC** podem ser acompanhadas também pelo site rádios.ebc.com.br e pelo aplicativo **Rádios EBC**, disponível nas lojas virtuais Apple Store e Google Play. Ouvintes enviaram, ainda, questionamentos sobre a programação e sugeriram que outras emissoras da **EBC** também sejam transmitidas em banda estendida:

Processo nº 00112.001419/2021-54

“Fiquei muito feliz de saber que a Rádio MEC está disponível na FM. Porém, tentei sintonizar (com o meu rádio e com o rádio do celular) e não tive êxito.”

Resposta

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

Processo nº 00112.001453/2021-29

“Sou de São Paulo e, no bairro onde moro, Ipiranga, não consigo sintonizar a FM 87,1.”

Processo nº 00112.001510/2021-70

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

Resposta

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

Processo nº 00112.001373/2021-73

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

Processo nº 00112.001400/2021-16

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

Resposta

“A respeito de sua mensagem, a Gerência da Rádio Nacional agradece a sintonia e informa que está no planejamento para que a transmissão de parte da programação em São Paulo seja local.”

Processo nº 00112.001454/2021-73

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

Resposta

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

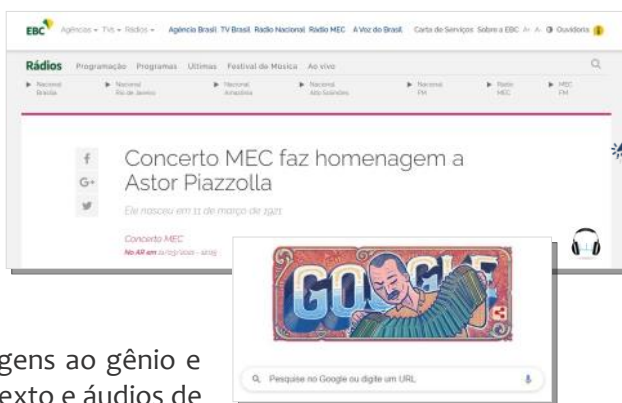
Processo nº 00112.001514/2021-58

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

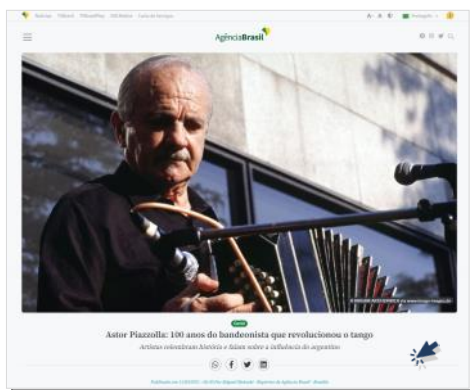
Fórmula bem-sucedida: MEC multiplica elogios com especiais de aniversário em dobradinha com a web

Aniversários de Franz Liszt e do maestro Carlos Gomes, centenários de Astor Piazzolla, Maria Clara Machado e Zé Ketí, Dia Internacional do Jazz e Dia Nacional da Música Clássica. Estes seriam apenas registros de agenda condenados ao esquecimento do grande público, não fosse a iniciativa da **Rádio MEC FM** em dobradinha com o jornalismo web da **EBC**, que transformou datas em programas especiais. O resultado encantou o público e multiplicou os elogios recebidos pela **Ouidoria**.

O ano de 2021 foi marcado por produções conjuntas das equipes da **MEC** e da Gerência de Jornalismo Web, levando conteúdos diferenciados aos leitores e ouvintes dos **Veículos EBC**. Em 11 de março, por exemplo, programação especial celebrou os 100 anos de nascimento de Piazzolla - o argentino que reinventou o tango - foi até destaque no Doodle do Google (veja imagem).



Nas ondas de rádio, uma semana de homenagens ao gênio e seu bandoneón. Na página da **Agência Brasil**, texto e áudios de composições de Piazzolla, além de depoimentos de artistas que traduziram sua influência e seu legado. A mídia gostou e reproduziu. Um dos resultados do trabalho multimídia foi o aproveitamento da matéria pelo UOL, na íntegra.



A programação especial de 2021 começou no embalo da maratona de Ludvig van Beethoven, que rendeu 70 elogios em dezembro de 2020. Este ano teve uma série de produções especiais em **homenagem** a Maria Clara Machado, a maior autora brasileira de peças infantis, entre as quais a apresentação de Pluft, o Fantasminha.

Toda essa programação diferenciada emocionou os ouvintes que registraram elogios na **Ouidoria**. Só em 25 de outubro chegaram 12 elogios ao especial de Liszt, inclusive de ouvinte que sintonizou a emissora de Lisboa.

Processo nº 00112.000601/2021-98

“Às 23h22 de hoje, 5/3/2021, sexta feira, continuo a ouvir o programa especial da MEC FM para o Dia Nacional da Música Clássica. Parabéns a todos os dedicados e talentosos profissionais que fazem a melhor emissora do Brasil. O programa de hoje foi excelente, abordando o grande Villa Lobos e destacados músicos clássicos brasileiros.”

Processo nº 00112.000668/2021-22

“Queremos registrar o excelente trabalho que vem sendo feito pela Rádio MEC, da qual nos mantemos como divulgadores de seus programas e eventos. O nosso elogio é para o belo programa Claque-te, que celebrou o centenário de Astor Piazzolla.”

Processo nº 00112.000681/2021-81

“Sei que recentemente elogiei a MEC FM para a Ouvidoria, pelo lindo trabalho no dia Nacional da Música Clássica e no Dia da Mulher, mas precisamos aplaudi-la mais e mais. Agora, por toda a produção dos cem anos de Astor Piazzolla. Parabéns! Viva a cultura! A música transforma!”

Processo nº 00112.003566/2021-69

“Admiro muito a programação da rádio MEC, não importa o gênero musical, sempre de qualidade. Mas a ênfase na música erudita continua seu forte. Com chorando e Jazz, a MEC completa as minhas prioridades. A rádio MEC acompanha o meu dia a dia. Liszt preenche nossa alma com sua dinâmica, seu romantismo, a beleza e vigor de sua obra. Parabéns à rádio MEC em não se deixar dominar pela política desastrosa desse desgoverno onde nem a cultura foi poupada. A programação da Rádio Roquete Pinto, por exemplo, antes também de excelência, foi destruída do dia pra noite. Só tenho a agradecer.”

Processo nº 00112.003542/2021-18

“Parabéns pelo dia dedicado a Franz Liszt! Excelente programação! Abraços do ouvinte diário.”

Processo nº 00112.003543/2021-54

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

Dia Mundial do Rádio marca estreia da Nacional no Spotify, e MEC adere à plataforma no Dia da Música

A **Rádio Nacional** passou a integrar, em fevereiro, a plataforma de áudio Spotify. Por meio do perfil É Nacional, o ouvinte acessa MPB, sertanejo, rock, samba, axé. As listas disponíveis no aplicativo de streaming reúnem clássicos brasileiros escolhidos pelos radialistas da emissora e ajudam a fortalecer a marca **Nacional** neste momento de convergência digital. Como parte das comemorações do Dia Mundial do Rádio, lembrado em 13 de fevereiro, a iniciativa levou também em consideração os três subtemas escolhidos pelas Nações Unidas para homenagear o rádio na data: evolução, inovação e conexão.

Para celebrar o Dia da Música (22 de novembro), a **Rádio MEC** entregou aos ouvintes dois produtos que facilitam o acesso do público aos conteúdos exclusivos da emissora. Os dois perfis da **MEC** no Spotify e no YouTube buscam alcançar o ouvinte que usa as plataformas digitais e os meios móveis em busca da boa música. E como sempre acontece, a **MEC** preparou programação especial para marcar a data, estimulando a participação do público com enquetes para escolher os homenageados do dia.

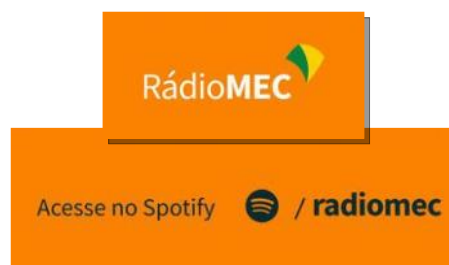
Os ouvintes reconhecem a programação diferenciada ofertada pela **MEC** e recorrem à **Ouvidoria** para elogiar:

Processo nº 00112.003737/2021-50

“Parabéns à Rádio MEC por transmitir algo de qualidade.”

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.



Protesto sertanejo à mudança na grade sem aviso prévio

Exibido pela **TV Brasil** desde novembro de 2018, o *Brasil Caipira* saiu do ar em 26 de junho de 2021, para decepção e indignação dos amantes do sertanejo raiz e da moda de viola, que têm público cativo e um nicho de mercado que a **TV Brasil** perdeu com a exclusão do programa. Os fãs da atração enviaram 20 mensagens à **Ouvidoria** só ao longo do mês de julho, para expressar contrariedade e solicitar o retorno do sertanejo à grade de programação.



O programa *Brasil Caipira*, que divulga a cultura tradicional brasileira, foi produzido e exibido pela TV Brasil de novembro de 2018 a junho de 2021 | Imagem: TV Brasil

A Diretoria de Conteúdo e Programação até deu uma boa notícia para os fãs ao responder os questionamentos: anunciou uma nova atração para atender este público. A novidade só foi anunciada oficialmente no início de dezembro. E o *Canto & Sabor do Brasil*, apresentado por Paulinho del Ribeyro, estreou no dia 26 de dezembro, último domingo do ano. Além da música caipira, o *Canto & Sabor do Brasil* traz boas receitas da culinária do interior do país.

Processo nº 00112.002141/2021-32

“Se a TV Brasil é a rede de televisão pública do Executivo brasileiro e pertence à Empresa Brasil de Comunicação que, por sua vez, é operada pelo governo federal, tem a obrigação de veicular programas do interesse público. Por isso, não entendo como esta rede de televisão deixou de exibir o programa Brasil Caipira, apresentado por Luiz Rocha. Este programa é a verdadeira expressão da cultura musical brasileira. A exibição deste programa precisa ser mantida, pois, se a TV Brasil é pública, deve estar identificada com a vontade do povo. Peço que informem por que este programa deixou de ser apresentado.”

Processo nº 00112.002082/2021-01

“Venho registrar minha indignação e repúdio pela retirada do programa Brasil Caipira. Destaco que o programa é um ícone na valorização da cultura brasileira e, nos domingos de manhã, era uma referência de boa música. Aproveitando o ensejo, a não valorização dos programas de cunho cultural vai aproximando cada vez mais a TV Brasil do conceito de TV comum, comercial, especialmente na exibição de novelas. Acredito não ser essa a missão dessa TV Pública. Peço providências.”

Processo nº 00112.002233 /2021-12

Telespectadora de Divinópolis (MG) pergunta o que ocorreu com o programa *Brasil Caipira*. Ela conta que ficou com o marido, no domingo, aguardando a exibição do programa depois da missa, na TV Brasil. Decidiu procurar a Ouvidoria depois que a reprise, na segunda-feira, também não foi veiculada. Ela conta que estão muito tristes com o fim do programa, pois já era tradição da família nas manhãs de domingo. A telespectadora pede a volta do *Brasil Caipira* à grade de programação.

Processo nº 00112.002142/2021-87

“Moro em Coromandel (MG) e sou telespectador do programa Brasil Caipira, que passava aos domingos, às 9h da manhã, mas notei que não está indo mais ao ar. Gostaria de saber o que houve, tendo em vista que é um programa de grande audiência e de valorização da cultura popular brasileira.”

Processo nº 00112.002207/2021-94

“Não achei mais o programa Brasil Caipira na TV Brasil. Ele foi remanejado para outro dia e horário?”

Processo nº 00112.002208/2021-39

“Gostaria de saber o que aconteceu com o programa do Luiz Rocha.”

Processo nº 00112.002250/2021-50

“Sou assíduo telespectador da TV Brasil e peço que, por gentileza, informem se o programa Brasil Caipira, que era transmitido aos domingos, às 9h, saiu da grade de programação. Há alguns domingos, a atração não mais está sendo exibida em São Paulo.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação da EBC agradece a sua participação e informa que o programa ‘Brasil Caipira’ saiu da grade de programação no dia 26/06/2021, em virtude do encerramento do contrato de licenciamento. A Gerência de Programação e Exibição esclarece que, diante do encerramento do contrato de coprodução do Brasil Caipira no dia 28 de junho, a TV Brasil está preparando uma nova atração para atender o público que aprecia a música sertaneja de raiz e procura por isso na grade de programação da TV Brasil.”

**Faltou avisar**

O telespectador comum não tem conhecimento de que a oferta de conteúdos pelos **Veículos EBC** precisa obedecer aos termos dos contratos de parceria, compra ou licenciamento para produção e exibição dos programas, e que esses documentos valem por tempo determinado. Portanto, conteúdos exibidos têm prazo de validade. E desta forma, nada mais natural do que as mudanças na grade de programação decorrentes de términos ou alterações contratuais.

Mas, para manter a audiência do telespectador que eventualmente perde sua atração preferida, é preciso ao menos um aviso prévio da exibição de um novo conteúdo naquele horário. Além de informar o público, esse anúncio serviria para “vender” a qualidade da nova atração, transformando a mudança em notícia positiva para a audiência.

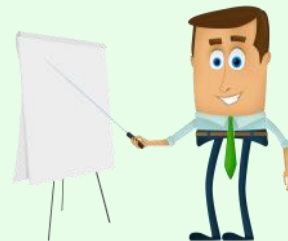
Este hábito a **TV Brasil** não tem. E mesmo quando o telespectador gosta da programação alternativa, fica o descontentamento. Nesse caso específico, bastaria um aviso para manter o cidadão satisfeito.

Processo nº 00112.002209/2021-83

“Assisto bastante ao canal, só que hoje, domingo, pra minha surpresa, sem aviso, vocês tiraram o Brasil Caipira. Não copiem esses canais que não respeitam os telespectadores e tiram da grade sem aviso prévio seus programas favoritos, ok? Fica a dica! Outra pergunta é: como faço para rever um documentário que passou hoje no lugar do Brasil Caipira? É sobre vitórias e derrotas do Brasil em copas do mundo, muito bom esse doc. Sou fã de bons documentários!”

Observações do Ombudsman

Muito já se disse, neste espaço, sobre o quanto é necessário conferir estabilidade à grade de programação e sobre como isso impacta na fidelização do público. Claro que se compreende a necessidade de mudanças em decorrência do encerramento de contratos e de iniciativas para oxigenar a grade com novos conteúdos que podem ampliar a audiência. Entretanto, ver televisão é hábito. Se por um lado a qualidade das atrações é fundamental para conquistar o cidadão, por outro, a previsibilidade na programação é condição *sine qua non* para fidelizar o telespectador.



Assim como no caso do fim do *Brasil Caipira*, a estreia da nova programação da **TV Brasil** deixou o telespectador confuso e gerou uma série de queixas à **Ouvidoria**. Quem sabe o horário de seu programa favorito e liga o aparelho para sintonizá-lo fica frustrado quando não encontra o conteúdo no ar. Muitas vezes, o resultado da frustração é a troca de canal. Deixamos aqui, novamente, o apelo do ombudsman para que a previsibilidade seja tratada como ativo da **TV Brasil**.

Reconhecemos que novidades são bem-vindas, mas o excesso de mudanças na grade da emissora gera instabilidade, confunde e irrita o público. Não há hábito de audiência que resista a constantes mudanças, como ocorreu ao longo de 2021. É preciso anunciar com antecedência as alterações, para que as novidades possam ser recebidas como um presente ao telespectador. Uma vez avisado, o cidadão sente-se respeitado e prestigiado. Ganha o tempo de que precisa para se adaptar às alterações.

Desrespeito ao horário e falta de veiculação provocam ondas de protesto de ouvintes do Musishow

O público cativo do *Musishow*, atração da **Rádio Nacional do Rio de Janeiro**, recorreu à **Ouvidoria** em mais de uma oportunidade ao longo do ano para expressar a insatisfação com o desrespeito ao horário de veiculação do programa. Ainda em fevereiro, atrasos geraram 14 reclamações. Os ouvintes não abrem mão da atração musical que não apenas recorda sucessos nacionais e internacionais das últimas décadas, mas também abre espaço a artistas das novas gerações. Falamos, aqui, de um programa tradicional da emissora, apresentado por Cirilo Reis desde o início dos anos 1980.

Processo nº 00112.000296/2021-34

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



Processo nº 00112.000294/2021-45

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

Processo nº 00112.001162/2021-31

“Só acontece este desrespeito no horário do Musishow. É muito desagradável.”



Passados dois meses, mais seis manifestações de descontentes chegaram à **Ouvidoria**, em razão do desrespeito ao horário. Em 21 de abril, sem nenhum aviso prévio ou explicação, o Musishow simplesmente não foi ao ar.

Em resposta aos ouvintes, a Gerência da Rádio disse que se tratava de erro técnico, pois o programa estava na grade e deveria ter entrado no ar. A área técnica, por sua vez, alegou que o erro teria sido da programação. Transferir responsabilidades não ajuda a solucionar o problema e não pode ser resposta ao ouvinte que reivindica o mínimo: que sua atração favorita esteja no ar no dia e horário corretos, tal como, aliás, a própria emissora anuncia. O público cativo protestou e ficou aguardando uma explicação da emissora.

Processo nº 00112.001178/2021-43

“Ontem, para nossa surpresa e tristeza, o programa Musishow não foi ao ar. É muito decepcionante para nós, ouvintes assíduos. É uma grande audiência deste programa que está no ar há mais de 40 anos! Fico imaginando o que pode ter acontecido? Será que podemos saber?”

Processo nº 00112.001161/2021-96

“Sou moradora do Rio de Janeiro e sempre ouço o programa Musishow. Tem algumas vezes que o programa não vai ao ar e, em seu lugar, toca uma programação de Brasília. Considero isso uma grande falta de respeito e de empatia com os ouvintes do programa. Este programa nos oferece músicas dos anos 60 aos anos 80. Recorda a nossa juventude e remete a boas lembranças. Peço que volte à normalidade, com o programa no ar todos os dias. Não nos tirem esses bons momentos.”

Processo nº 00112.001166/2021-19

“Nós, ouvintes do Musishow, não conseguimos ouvir o programa, pois foi tirado do ar. Gostaríamos de saber o porquê dessa atitude, pois achamos uma falta de respeito. Gostaríamos de uma explicação. Não foi a primeira vez.”

Processo nº 00112.001163/2021-85

“Gostaria de reclamar, pois o programa Musishow não entrou no ar no dia 21.”

Resposta

“A Coordenação de Produção e Jornalismo pede desculpas pelo ocorrido e informa que, devido à pandemia, o programa está sendo gravado e a emissora está trabalhando em modo automático, programando os computadores para entrar e sair da rede. No dia em questão, a gravação estava na programação, pronta para ser veiculada. No entanto, problemas com o sistema que ‘dispara’ a gravação fizeram com que o Musishow não entrasse no ar. Mais uma vez lamentamos e pedimos desculpas pelo ocorrido.”

Mais 35 queixas em um único dia

A despeito dos próprios ouvintes terem alertado para o fato de que sucessos de audiência requerem zelo e atenção de toda a equipe, outra falha na veiculação do *Musishow* provocou nova onda de manifestações à **Ouvidoria**. Em 14 de agosto, a atração novamente não foi ao ar. Resultado: 35 demandas, entre reclamações e solicitações de providência a respeito da não veiculação do programa, todas em tom queixoso.

Processo nº 00112.002581/2021-90

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



Processo nº 00112.002560/2021-74

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

Processo nº 00112.002525/2021-55

“Por que o programa líder de audiência, há muitos anos, não entrou no ar hoje?”

Resposta

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



Ano termina como começou: com protestos de ouvintes contra mudança de horário e redução do tempo do programa

Para manter esse público satisfeito, não é preciso muito esforço. Mas a nova grade de programação da **Nacional** estreou com outra surpresa que desagradou os fãs da atração: a mudança de horário pela redução à metade do tempo de duração do *Musishow*. A gerência de programação da emissora parece desconhecer seu público ou não se incomodar com a opinião dos ouvintes. Tal como se poderia prever, o ano terminou com nova onda de reclamações à **Ouvidoria**.

Processo nº 00112.003970/2021-32

“Gostaria de registrar a minha indignação à direção da EBC, que resolveu sem qualquer aviso prévio, em meio à uma greve de funcionários desta empresa, diminuir em duas horas o horário do programa Musishow, comandado pelo comunicador Cirilo Reis. Além de ser um desrespeito com o apresentador, responsável por um programa de mais de 40 anos de sucesso, maior ainda é o desrespeito com o ouvinte, que sequer foi avisado da mudança, tendo sido colocado no lugar um vitrolão. Um desprestígio total para com os ouvintes da tradicional Nacional do Rio de Janeiro. Aguardo uma breve resposta, e mais, aguardo que reparem de forma mais rápida possível esse grave erro, restabelecendo as 4 (quatro) horas do programa, uma vez que não foi colocado nada mais atrativo em seu lugar. Atitudes intempestivas como essas aumentam a indignação contra a empresa e fazem com que a vontade de privatização da empresa só aumente.”

Processo nº 00112.003972/2021-21

“Por favor, voltem com o horário normal do Musishow. Eu o ouço desde a estreia em outubro de 1980.”

Processo nº 00112.003971/2021-87

“Senhores da ouvidoria da Rádio Nacional, gostaria que não mudassem o horário do Musishow.”

Ondas Curtas da Nacional da Amazônia percorrem o mundo

As transmissões em Ondas Curtas da **Rádio Nacional da Amazônia** atravessam o mundo. Literalmente. Relatórios de recepção enviados com frequência à **Ouvidoria** revelam o entusiasmo de radioamadores que sintonizam a emissora e solicitam cartões de QSL para confirmar a escuta. As manifestações comprovam o alcance da emissora. Em 2021, demandas desse tipo somaram cerca de uma centena.



No final do ano, duas manifestações chamaram a atenção. Os próprios radioamadores surpreenderam-se ao captar, da Rússia e do Japão, esta estação brasileira. Apesar da distância - mais de 10 mil quilômetros até a Rússia e mais de 17 mil até o Japão -, os ouvintes dos dois países conseguiram avaliar o sinal, a interferência, o ruído e a propagação. Informações e parâmetros importantes para a equipe técnica da **Rádio Nacional da Amazônia** monitorar a transmissão e a potência do sinal da emissora.

Processo nº 00112.003132/2021-69

“Relatório de recepção. Saudações do Noroeste da Rússia. Surpreendentemente, ouvi sua transmissão em ondas curtas ontem à noite. O sinal era bastante fraco e muito difícil ouvir as conversas com detalhes. Fiz o relatório de recepção. Se achar que está correto, verifique com o seu cartão QSL. Depois das 21h22, o sinal ficou mais forte. (São Petersburgo, Rússia).”

Processo nº 00112.003602/2021-94

“Com grande prazer que ouço seu programa e envio o seguinte relatório de recepção em sua estação. Estou impressionado com o sinal em Kawasaki-city. O estado de recepção era excelente, mas havia interferência de emissoras chinesas, dificultando a escuta do conteúdo do programa. Todos os anos, do outono ao inverno, sua estação está disponível para recepção no Japão. Estou muito impressionado com a chegada de ondas de rádio do outro lado da terra. Verifique o arquivo de áudio recebido. Ficarei muito grato em verificar com seu e-QSL ou carta, se meu relatório estiver correto.” (Kawasaki, Japão)

Resposta

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

Viva Maria, 40 anos de histórias e conquistas

O *Viva Maria*, da **Rádio Nacional da Amazônia**, completou quatro décadas no ar no dia 14 de setembro. Para comemorar a data, o programa entrou ao vivo em rede com as demais emissoras da **EBC** e rádios parceiras, além das redes sociais por meio da *hashtag* VivaMaria40anos. A âncora Mara Régia – que recebeu mais de 30 prêmios jornalísticos, inclusive internacionais – lembrou da criação do Dia Latino-Americano e Caribenho da Mulher nos Meios de Comunicação, em 1990, na Argentina, em homenagem ao programa, e citou conquistas femininas na Constituição.



Entre os convidados, estavam a parteira acreana Zenaide; a Rainha da Ciranda, Lia de Itamaracá, e o jornalista Luiz Cláudio Ferreira, que há muitos anos pesquisa sobre o *Viva Maria*.

Ouvinte gostou da [programação de aniversário](#) e enviou elogio à [Ouvidoria](#).

Processo nº 00112.003103/2021-05

Ouvinte da Rádio MEC elogiou o programa Viva Maria com a apresentadora Mara Régia e sugeriu que o programa seja transmitido diariamente pela Rádio MEC.

Agência trouxe especial com histórias das quase 10 mil edições

Para marcar as quatro décadas da atração, a **Agência Brasil** publicou uma sequência de matérias especiais sobre a importância do programa para a transformação social de mulheres de todo o país. Em estilo pingue-pongue, a [primeira matéria](#) da série levou ao ar entrevista com a apresentadora Mara Régia sobre a trajetória de sucesso e superação dessas quase 10 mil edições do *Viva Maria*.



Com foco nas personagens, os textos abordam aspectos do jornalismo literário e apresentam ao leitor uma narrativa biográfica, de maneira mais humanizada. As matérias dão voz à pedagoga Rosinete Serrão, vítima de escarpelamento e fundadora da ONG Movimento Mundo das Rosas, à parteira Maria Zenaide, que já atuou em mais de 300 nascimentos, e à poetisa Kennya Silva, a Maria Quarqué, hoje professora de Letras. Reunido na *tag page* [Viva Maria](#)

[40 anos](#), o conteúdo multimídia mesclou aspectos de realce textual com vídeos de depoimento das personagens e áudios sobre o programa.

► Contribuições do cidadão

Sistema de Atendimento

A **Ouvidoria** recebeu 8.298 demandas ao longo de 2021, número que representa uma redução de 46,7% no total de manifestações de cidadãos dirigidas à **Empresa Brasil de Comunicação**, no comparativo com o ano anterior, quando foram registrados 15.575 atendimentos.

Os números revelam significativa queda da participação social na **EBC**, mas é importante observar que a redução maior na interação com o cidadão se dá nas chamadas demandas improcedentes, ou seja, aquelas que não estão diretamente relacionadas à empresa e seus veículos. Em geral, são manifestações estimuladas por conteúdos jornalísticos veiculados nas diversas plataformas, mas que não tratam do noticiário em si nem da qualidade do trabalho, e sim de temas ali abordados.

Em 2020, foram registradas 9.723 demandas “improcedentes”, que representavam 62,4% do conjunto de manifestações. Já em 2021, elas tiveram queda de quase 60%, somando 3.959 e passando a equivaler a 47,7% do total.

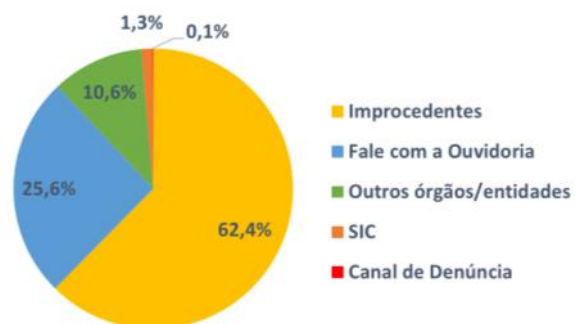
Também no recorte do **Fale com a Ouvidoria**, que engloba apenas as manifestações do público diretamente relacionadas à gestão e aos vários **Veículos EBC**, houve redução na quantidade de mensagens recebidas, ainda que em menor proporção. De toda forma, é importante registrar que as manifestações do **Fale com a Ouvidoria** tiveram queda de 10% frente ao total contabilizado em 2020.

Em alta mesmo, apenas as manifestações com base na Lei de Acesso à Informação (LAI). As demandas recepcionadas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) tiveram aumento de 45,3%, saltando de 203 para 295.

Confira o detalhamento em tabelas e gráficos abaixo.

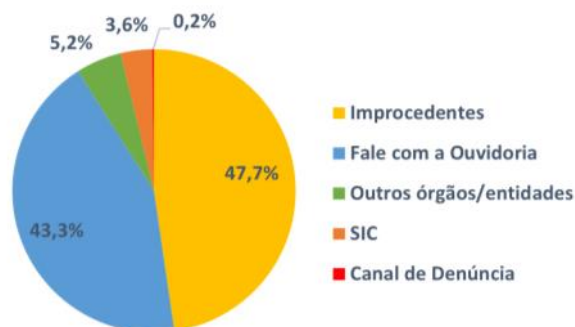
2020

Atendimento	Quantidade
Improcedentes	9.723
Fale com a Ouvidoria	3.991
Outros órgãos/entidades	1.650
SIC	203
Canal de Denúncia	8
Simplifique!	0
Total	15.575



2021

Atendimento	Quantidade
Improcedentes	3.959
Fale com a Ouvidoria	3.591
Outros órgãos/entidades	432
SIC	295
Canal de Denúncia	19
Simplifique!	2
Total	8.298



Demandas relativas à pandemia

Importante lembrar que a quantidade de demandas improcedentes aumentou de forma inédita ao longo de 2020, em razão das dúvidas relacionadas à pandemia e da busca por informação e serviços governamentais decorrentes da covid-19. O impacto da doença gerou 6.517 manifestações no primeiro ano, número que naturalmente foi sendo reduzido, fechando 2021 com 1.360 atendimentos. Deu-se, portanto, nas demandas relativas à pandemia, uma redução de quase 80% no comparativo entre as interações ocorridas este ano e no anterior.

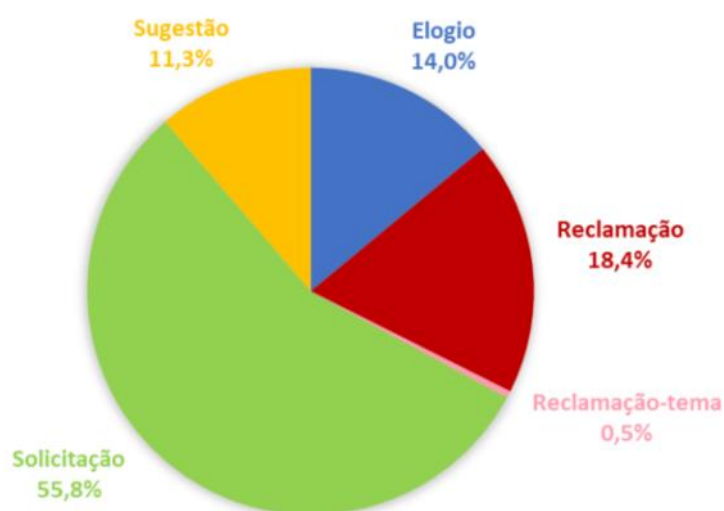
Tipo de manifestação 2020	Quantidade	%
Elogio	719	18,0%
Reclamação	566	14,2%
Reclamação - Tema	160	4,0%
Solicitação	2.020	50,6%
Sugestão	526	13,2%
Total	3.991	100%

Tipo de manifestação 2021	Quantidade	%
Elogio	502	14,0%
Reclamação	659	18,4%
Reclamação - Tema	18	0,5%
Solicitação	2.005	55,8%
Sugestão	407	11,3%
Total	3.591	100%

Elogios em baixa e reclamações em alta

No ranking dos tipos mais frequentes de manifestação, as solicitações seguem em primeiro lugar, representando mais da metade do conjunto de demandas. O dado novo é que, a despeito da queda no número de interações, as reclamações aumentaram do ano passado para cá, percentual e numericamente.

Em 2020, as queixas e críticas do público e dos usuários dos serviços **EBC** somaram 566. Ao final de 2021, subiram para 659, crescimento de 16,4%. Houve também um aumento do tamanho da fatia das reclamações no conjunto de demandas. Elas representavam 14,2% e passaram a reunir 18,4% do total.



Os elogios registrados no Fale com a Ouvidoria ao longo do ano passado, por sua vez, diminuíram de 719, para 502 agora. A queda de 39% na quantidade também se observa na fatia correspondente às manifestações elogiosas, ainda que em menor escala. Elogios somavam 18% do total e, este ano, caíram exatos 4 pontos percentuais, passando a representar 14% do conjunto de demandas.

Também as sugestões encolheram de 526 em 2020, para 407 em 2021. E as reclamações-tema, manifestações que tratam dos assuntos abordados em programas e matérias jornalísticas e não da qualidade dos conteúdos ofertados, tiveram queda de quase 90% no último ano, saindo de 160 para apenas 18.

Ranking dos Veículos EBC

A **TV Brasil** consolidou-se como campeã no interesse do público da **EBC** neste 2021. Entre todos os **Veículos EBC**, a emissora detém, disparado, o primeiro lugar em número de manifestações recepcionadas pela **Ouvidoria** ao longo do ano. No ano passado, os telespectadores enviaram 1.448 demandas ao canal, número que este ano subiu para 1.695.

Fale com a Ouvidoria

Tipo de manifestação por plataforma/veículo 2021							
Veículo	Elogio	Reclamação	Reclamação-tema	Solicitação	Sugestão	Total	%
TV	230	343	-	923	199	1.695	47,2%
Rádios EBC	155	124	1	391	72	743	20,7%
TV Brasil Play	10	78	-	384	22	494	13,8%
Agência Brasil	94	62	16	150	101	423	11,8%
Gestão EBC	8	28	-	115	7	158	4,4%
Portal EBC	4	13	-	27	4	48	1,3%
Radioagência	1	11	1	15	2	30	0,8%
TOTAL	502	659	18	2.005	407	3.591	100%

Sozinha, a **TV Brasil** foi responsável por 47% do total de manifestações direcionadas à gestão e aos veículos. E foi também a campeã em elogios, posto que em 2020 foi ocupado pelas **Rádios EBC**. Na realidade, a TV detém o primeiro lugar em todos os tipos de manifestação e, assim como no ano anterior, a maior fatia das reclamações do público.

Este ano, aliás, as reclamações aumentaram numérica e percentualmente em relação aos demais veículos. Ficam com a TV 52% de todas as queixas, críticas e protestos de cidadãos recepcionados pela **Ouvidoria**, quando, no ano passado, a fatia da emissora representava 45,7% do total. Em 2020, foram 259 reclamações e, agora, 343. A boa notícia é que os elogios aumentaram de 170 para 230.

Mas, dentre todos os veículos, foi o aplicativo **TV Brasil Play** que mais aumentou a interação com o público no período analisado por este relatório, saltando de 123 demandas no ano passado, para 494. O crescimento foi de 301,6%, o que fez com que o app aumentasse em dez pontos percentuais sua participação no conjunto de demandas de cidadãos à **EBC**, subindo do quinto para o terceiro lugar no *ranking* dos mais procurados. Quase 90% de todas as demandas que tiveram o aplicativo como alvo tratam de solicitações de melhoria nas funcionalidades do app e na disponibilização de conteúdos.

As **Rádios EBC** ganharam um posto no *ranking* da quantidade de demandas, passando ao segundo lugar, antes ocupado pela **Agência Brasil**. As emissoras das marcas **MEC** e **Nacional** concentram 20,7% das demandas direcionadas à EBC e também ficam com a segunda colocação em elogios, reclamações e solicitações.

A **Agência Brasil** foi o veículo em que se deu a maior baixa na procura daqueles que se dirigiram à **Ouvidoria** ao longo de 2021: de 1.293 manifestações no ano passado para 423 agora, o que representa redução de 67,3%. A **Agência** ocupava o segundo lugar no *ranking* dos veículos mais procurados pelos cidadãos em 2020, mas acabou ultrapassada pelas rádios e pelo **TV Brasil Play**, caindo para a quarta posição. Também é a quarta colocada em reclamações, mas, em elogios, fica em terceiro lugar. Já em sugestões do público, a **Agência** só perde para a **TV Brasil**, o que demonstra o interesse e a confiabilidade do veículo que, com frequência, vê seus pedidos transformados em conteúdos jornalísticos que levam novas informações ao internauta.

Com 4,4% das interações do público que se comunica com a **Ouvidoria**, a gestão da **EBC** teve sua participação reduzida em exato 1 ponto percentual, caindo de 217 manifestações para 158. A grande maioria – 72,8% do total – é de solicitações, boa parte apresentada por cidadãos em busca de emprego e parceria.

O **Portal EBC** concentrava 3% das demandas e em 2021 reúne apenas 1,3% do total, mais da metade trazendo solicitações diversas do público. Mas o último lugar no ranking do interesse daqueles que usam a **Ouvidoria** como canal de comunicação com a **EBC** permanece com a **Radioagência Nacional**. A despeito da importância do veículo, que disponibiliza gratuitamente áudios de conteúdos jornalísticos para pequenas emissoras do interior do país, a **Radioagência** não chegou a pontuar nem no ano passado, nem agora. Fechou 2021 com uma participação de 0,8% no conjunto das manifestações recebidas ao longo do ano.

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

Em 2021, os leitores da **Agência Brasil** enviaram à **Ouvidoria** 423 mensagens, resultando em uma diminuição de 67% em relação a 2020, quando foram atendidas 1.293 manifestações. Importante destacar que as ações governamentais relacionadas à pandemia de covid-19 motivaram boa parte das mais de mil demandas recebidas em 2020. Depois de um ano de divulgação massiva de informações para esclarecer a população acerca da doença e dos benefícios ofertados pelo Executivo na área econômica, a quantidade de demandas naturalmente reduziu-se em 2021.

Mesmo com diminuição de 6,4 pontos percentuais, as solicitações mantiveram-se como as mais numerosas de um ano para o outro. Eram 540 e agora são 150.

Reduzidas a menos da metade do registrado em 2020, caindo de 232 para 101, as sugestões respondem por 23,9% do total de demandas.

Na sequência, aparecem os elogios, que, mesmo em queda de exatos 59,6%, este ano representam fatia maior no conjunto de demandas. Respondiam por 18% e agora, por 22,2% do geral.

A boa notícia é que as reclamações caíram 77%, de 135 para 62. Ainda assim responderam por uma fatia maior entre as demandas em 2021.

As reclamações-tema diminuíram de 153 para apenas 16. 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**. Muitas dessas manifestações recebidas em 2020 citavam assuntos relacionados à pandemia. Dúvidas, questionamentos e solicitações foram encaminhadas aos órgãos competentes pela equipe de Atendimento/Monitoramento da **Ouvidoria da EBC**.

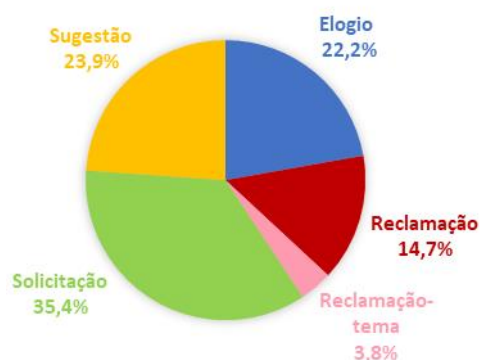
2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	233
Reclamação	135
Reclamação-tema	153
Solicitação	540
Sugestão	232
Total	1.293



2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	94
Reclamação	62
Reclamação-tema	16
Solicitação	150
Sugestão	101
Total	423



Solicitação

Mais numerosas em 2021, as 150 solicitações recepcionadas neste ano respondem por 35,4% do total das demandas relacionadas ao trabalho da **Agência Brasil**. As mensagens trazem, na maioria, dúvidas de leitores sobre temas veiculados no site. As editorias de Geral, Economia e Saúde foram as que mais receberam solicitações em 2021.

Com 22 processos e respondendo por 18% desse tipo de demanda, a editoria de Geral foi a mais solicitada em 2021. A seção reúne, entre outros assuntos, matérias sobre cultura, astronomia, meio ambiente, saneamento básico.

Processo 00112.002585/2021-78

“Estamos tentando acesso ao edital divulgado na matéria [Primeiro edital socioambiental de Furnas vai distribuir R\\$ 1 milhão](#), publicada no site da Agência Brasil, mas está indo para uma página de segurança. Podem nos ajudar?”

Resposta

“Sobre sua solicitação, a Gerência de Redação da Agência Brasil informa que a página de segurança aparece porque o site está listado como ‘não seguro’ no navegador Chrome, o que significa que ainda possui o protocolo HTTP, e precisa se atualizar para adotar o HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure) com certificado digital de segurança SSL (Secure Sockets Layer), que permite comunicação criptografada entre o site. Caso o leitor opte por aceitar navegar no site nesse navegador, deve clicar e aceitar o ‘não seguro’ e terá acesso ao edital do programa. O leitor também pode tentar entrar no site furnassocioambiental.prosas.com.br/home por outro navegador e provavelmente não terá problema de acesso devido à segurança do site.”

Processo 00112.002183/2021-73

“Trabalho para o jornal Província do Norte. Foi citado o estado de Minas Gerais numa reportagem da Agência-Brasil sobre saneamento básico, e gostaria de saber o valor do repasse para o estado e quais os municípios mineiros que receberam o recurso.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que, segundo informações do Ministério do Desenvolvimento Regional, a Região Sudeste receberá R\$ 492 mil. Três cidades de São Paulo (Americana, Mogi das Cruzes e Santo André) receberão R\$ 477 mil para obras de saneamento. Em Minas Gerais, a capital Belo Horizonte teve repasse autorizado de cerca de R\$ 15 mil. O recurso será para operação de saneamento integrado na bacia do Córrego Bonsucesso. Mais detalhes estão disponíveis no site do ministério, por meio do link www.gov.br/mdr/pt-br/noticias/governo-federal-repassa-r-38-4-milhoes-para-obras-de-saneamento-em-14-unidades-da-federacao.”

Processo 00112.002046/2021-39

“Tenho enorme preocupação com a qualidade de vida de nossos sucessores, nossos lixos ainda são bem pouco aproveitados e descartados de maneira inconsciente. Com isso, vi a possibilidade de montar uma empresa de reciclagem atuando nos bairros, pequenas e médias empresas, coletando resíduos e lançando constantes campanhas de coleta seletiva, com a intenção de educar para minimizar os impactos ao Meio Ambiente, gerando também empregos. Gostaria que me auxiliassem com material de orientações para legalização, e onde conseguir apoio financeiro para por em prática o projeto. Refiro-me à matéria [MMA abre consulta pública sobre reciclagem e reutilização de embalagem](#).”

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e interesse por nossos conteúdos. Informamos que sua mensagem foi enviada para conhecimento e apreciação da Agência Bra-

sil da EBC, área responsável pela matéria. O link a seguir traz informações sobre reciclagem que podem ser úteis para a realização do seu propósito: portalresiduossolidos.com/reciclagem/.”

Com 22 processos, a editoria de economia foi a segunda mais demandada, respondendo por 14,6% das solicitações. São, na maioria, pedidos de leitores por informações complementares a respeito de assuntos publicados na página da **Agência Brasil**.

Processo 00112.003741/2021-18

“Primeiramente, parabéns pelo assunto da matéria divulgada na página da Agência Brasil - [Economia mantém previsão de crescimento do PIB de 2022 em 2,5%](#) - publicada em 22/09/21. Sou engenheiro civil e estou respondendo quesitos em uma perícia judicial. Preciso embasar minha resposta e citar a fonte, mas tenho uma dúvida sobre os índices que foram publicados no artigo, quando dito que ‘As instituições financeiras consultadas pelo Banco Central, por meio do Boletim Focus, projetam um crescimento menor do que o esperado pelo governo, tanto no PIB deste ano quanto no de 2022. Para o mercado, a economia brasileira em 2021 crescerá 5,04%. Para 2022, a expectativa para PIB é de crescimento de 1,63%’. Em relação a esses dados, gostaria de saber se diante disso, as perspectivas de retomada de um crescimento econômico no país e fortalecimento do comércio se apresentam como sendo uma realidade em curto, médio ou longo prazo.”

Resposta

“Sobre sua solicitação, destaca-se que a Agência Brasil é uma agência pública de notícias que se limita a reportar informações de relatórios, boletins, estudos e pesquisas, entre outras fontes de dados, sobre a economia do país e do cenário externo, assim como declarações e análises de autoridades e outros especialistas da área. A Agência Brasil não produz análises próprias sobre a conjuntura econômica nacional, nem de outros países. Para mais informações sobre o boletim Focus, mencionado na reportagem citada, sugerimos consulta à página do Banco Central na internet, por meio dos links que seguem...”

Processo 00112.002245/2021-47

“Sobre a notícia das novas agências da caixa, gostaria da lista das cidades que receberam as novas agências, principalmente as de MG.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que a Caixa não divulgou as cidades que vão ter novas agências, apenas os estados. De toda forma, para solicitar mais informações, sugerimos contato com o Fale Conosco do banco, por meio do link: www.caixa.gov.br/faleconosco/Paginas/default.aspx.”

Processo 00112.000672/2021-91

“Parabéns pelo trabalho! Gostaria, por gentileza, de ter acesso ao estudo referido na reportagem [Brasil gasta muito com juros, Previdência e Justiça, aponta Tesouro](#).”

Resposta

“A Gerência Executiva da Agência Brasil informa que a íntegra do estudo está disponível em www.gov.br/tesouronacional/pt-br/importacao-arquivos/COFOG-20RELAT-C3-93RIO.pdf.”

Saúde foi a terceira editoria mais solicitada ao longo deste ano. Pedidos de informação sobre a covid-19, principalmente acerca da vacinação, predominaram entre as demandas que 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

“A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que a matéria foi alterada para inserção, no segundo parágrafo, do site [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 00112.001370/2021-30

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

Processo nº 00112.001691/2021-34

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

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que as doses da vacina Pfizer seriam distribuídas em 31/05, para a capital do Rio de Janeiro e outros 19 municípios fluminenses, incluindo Macaé, assim como informado na matéria publicada na Agência Brasil em 27/05. O texto pode ser acessado pelo link [agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2021-05/covid-19-rio-distribui-224-mil-doses-de-vacinas-municipios](#). Detalhes mais específicos referentes a Macaé podem ser obtidos diretamente na Ouvidoria-Geral do município, por meio do link [www.macaee.rj.gov.br/ouvidoria/conteudo/titulo/fale-com-a-ouvidoria](#). Há ainda atendimento pelo número (22) 2772-6333 162 e pelo e-mail [ouvidoria@macaee.rj.gov.br](#).”

Processo nº 00112.001693/2021-23

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

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil pede desculpas pelo erro e acrescenta que o infográfico foi alterado para corrigir a informação apontada pelo leitor.”

Sugestão

As 101 sugestões recebidas em 2021 representam 23,8% do conjunto de manifestações dirigidas à **Agência Brasil** ao longo de 2021. Desse total, 62,3% 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 seria 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 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 que a EBC pergunte a Anatel se ela tem um local que disponibiliza tais planos.”

Resposta

“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 00112.002885/2021-57

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

Resposta

“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 00112.002127/2021-39

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

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que foi publicada, em abril deste ano, matéria sobre os 100 anos da publicação do livro A Menina do Narizinho Arrebitado. O texto está disponível [Na-rizinho, de Monteiro Lobato, faz 100 anos e ganha exposição virtual](#). Ao considerar a riqueza do acervo em posse do leitor, acrescentamos que o contato foi registrado para produção de matérias futuras sobre o assunto.”

Ainda sob influência da pandemia de covid-19 e em meio ao tema vacinação, a editoria de saúde foi de longe a campeã no número de sugestões recebidas. Foram 14 processos em 2021, que representam 13,8% deste tipo de demanda.

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

“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.”

Processo nº 00112.001313/2021-51

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

Resposta

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

Processo nº 00112.000079/2021-44

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

Resposta

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

Elogio

Com 94 registros, os elogios recepcionados em 2021 representam 22,2% do total de manifestações. São mensagens que demonstram o apreço do público pelo conteúdo ofertado e destacam a importância do trabalho desempenhado pela equipe do site. As editorias de Geral, com 11 processos, a de Saúde (10 mensagens) e a de Esportes (nove demandas) foram as mais elogiadas.

Processo nº 00112.001541/2021-21

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

Processo nº 00112.001364/2021-82

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

Processo 00112.003739/2021-49

“Quero agradecer pela matéria especial sobre o centenário de falecimento da Princesa Isabel - [Princesa Isabel agiu por abolição e encarou machismo, dizem estudiosos](#). Obrigado e parabéns.”

Resposta

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

A editoria de Saúde respondeu por 10,6% as mensagens positivas. O público reconheceu a relevância do serviço prestado por meio das matérias que abordaram, principalmente, a pandemia do novo coronavírus e seus desdobramentos.

Processo nº 00112.000333/2021-12

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

Processo nº 00112.001232/2021-51

“Aprecié a informação muito bem-prestada recentemente no site da EBC sobre a questão da vacinação contra a covid-19 para pessoas com comorbidades. Parabéns a todos que dela participaram de alguma maneira.”

Processo 00112.002052/2021-96

“[Vacina magnetizada? Microchips na injeção? Veja os fatos sobre](#). Excelente matéria, bem escrita, informativa e esclarecedora! Parabéns ao autor!”

Resposta

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

No ar desde agosto de 2019, a editoria de Esportes da **Agência Brasil** tem atenção especial dos leitores. Em 2021, as manifestações positivas responderam por 9,57%.

Processo nº 00112.001200/2021-55

“Meu elogio vai para a matéria do dia do goleiro feita pelo Rodrigo Ricardo. Achei abrangente, informativa e muito bem-elaborada, para homenagear esse profissional que nem sempre é lembrado como deveria. Parabéns!”

Em junho de 2021, uma única matéria – sobre a [luta dos ex-atletas](#) de base do vôlei Botafogo, que se organizam e treinam, por conta própria, após o encerramento da modalidade pelo clube alvinegro – recebeu cinco mensagens. O exemplo de jornalismo humanizado ocorre a partir de uma boa história que sensibiliza o público.

Processo nº 00112.001878/2021-38

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

Processo nº 00112.001879/2021-82

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

Processo nº 00112.001885/2021-30

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

Reclamação

As 62 reclamações direcionadas à **Agência Brasil** representam 14,7% do total de manifestações negativas registradas em 2021. São, na maioria, queixas de leitores a respeito de erros encontrados em conteúdos veiculados no site.

A editoria líder em queixas ao longo de 2021 foi a de Geral, com 16 demandas, que representam 25,8% do total das críticas.

Processo 00112.003863/2021-12

“Sobre a matéria [Correios estão prontos para a Black Friday, diz presidente da estatal](#), sugiro a troca da expressão abaixo para melhor entendimento do texto. ‘O presidente dos Correios, Floriano Peixoto, disse que a estatal estão prontos’ por ‘O presidente dos Correios, Floriano Peixoto, disse que a estatal está pronta’.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil pede desculpas pelo erro e informa que a matéria foi corrigida de acordo com as observações do leitor, como pode ser observado no link agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-11/correios-estao-prontos-para-black-friday-diz-presidente-da-estatal.”

Processo 00112.003682/2021-88

“A matéria [Preferência musical do brasileiro mudou na última década, mostra Ecad](#) está muito confusa. Aproveito para dizer que a Agência Brasil precisa ter um canal mais simples e direto para receber comentários. Este caminho aqui é muito complicado.”

Resposta

“A Gerência Executiva da Agência Brasil destaca que o texto passou por alterações com o objetivo de tornar as informações mais claras. Um aviso da atualização foi inserido ao final da matéria, que pode ser acessada por meio do link agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-11/preferencia-musical-do-brasileiro-mudou-na-ultima-decada-mostra-ecad. Em relação à existência de um canal direto com a Agência Brasil, a Ouvidoria informa que as mensagens referentes aos conteúdos produzidos e publicados pelos Veículos EBC, em suas múltiplas plataformas, podem ser enviadas para o e-mail ouvidoria@ebc.com.br. Importante ressaltar ainda que o Fala.BR é o sistema da Controladoria-Geral da União que integra as ouvidorias da Administração Pública Federal. Assim, você pode registrar sua queixa também por meio do link <https://falabr.cgu.gov.br/>.”

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

“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.ebc.com.br/geral/noticia/2021-09/pf-e-receita-fazem-nova-acao-contra-fraudes-com-criptomoedas.”

Com 15 reclamações e respondendo por 24,2% das mensagens negativas, a editoria de Saúde aparece como a segunda mais criticada. São queixas sobre erros em matérias, principalmente, relacionadas à covid-19.

Processo 00112.003890/2021-87

“Na matéria [Acordo permitirá compra de 1 milhão de doses de vacina para 2022](#), sugiro alteração no título para melhor compreensão do conteúdo. ‘Acordo permitirá compra de 1 milhão de doses de vacina para 2022’ por ‘Acordo permitirá compra de 100 milhões de doses de vacina para 2022’.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil pede desculpas pelo erro e informa que o título foi corrigido de acordo com as observações do leitor, como pode ser conferido por meio do link agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2021-11/acordo-permitira-compra-de-100-milhoes-de-doses-de-vacina-para-2022.”

Processo 00112.003860/2021-71

“A matéria [São Paulo quer que governo exija passaporte da vacina a estrangeiros](#) traz, em vez de ‘exija’ com ‘J’, a palavra grafada com ‘G’, num medonho erro capaz de confundir estrangeiros, crianças e analfabetos funcionais que leem a editoria. Se viável, poderiam, por favor, corrigi-lo?”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil pede desculpas pelo erro e informa que tanto o título da matéria quanto o endereço da publicação na internet foram corrigidos de acordo com as observações do leitor. O conteúdo atualizado pode ser acessado por meio do link agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2021-11/sao-paulo-quer-que-governo-exija-passaporte-da-vacina-estrangeiros.”

Processo 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 ultimas 24 horas teve tanto 183 mortes quanto 21,6 milhões de casos, o que não condiz com a realidade. Por favor, corrigir. A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato e interesse por nossos conteúdos.”

Resposta

“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 no link agenciabrasil.ebc.com.br/saude/noticia/2021-10/covid-19-brasil-tem-183-mortes-e-74-mil-casos-em-24-horas.”

A despeito das demandas direcionadas a editorias específicas, de modo geral, em 2021, um dos assuntos mais citados pelos internautas em queixas direcionadas à **Agência Brasil** foi a falta de links em matérias que tratam de leis, decretos, pesquisas, inscrições, processos judiciais. A inserção de links incompletos ou errados (quebrados) também resultou em queixas.

Processo nº 00112.000998/2021-18

“Em 02/04/2021, foi publicada pela EBC a seguinte reportagem: Governo lança sistema de proteção de dados pessoais. No texto, foi noticiado o lançamento pelo governo federal do denominado ‘kit de ferramentas’ que auxiliaria as empresas a se adequarem à Lei Geral de Proteção de Dados. Como não é disponibilizado qualquer link externo para maiores informações a respeito do ‘kit’, gostaria de solicitar mais detalhes do serviço noticiado.”

Resposta

“A Gerência de Redação da Agência Brasil informa que o ‘kit de ferramentas’ que auxilia as empresas a se adequarem à Lei Geral de Proteção de Dados está disponível em www.gov.br/governodigital/pt-br/governanca-de-dados/guias-operacionais-para-adequacao-a-lgpd. Por meio deste documento, é possível encontrar orientações sobre os requisitos mais importantes de segurança e privacidade dos dados, conforme Instrução Normativa nº 31, de 23 de março de 2021. O link, que foi incluído à matéria (www.agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-04/governo-lanca-sistema-de-protecao-de-dados-pessoais), permite acesso a um guia, uma apresentação e um vídeo sobre a adequação à LGPD.”

Processo nº 00112.000091/2021-59

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

Resposta

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

Processo nº 00112.001522/2021-02

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

Resposta

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

Mapeamento das Contribuições

Com 222 demandas, Qualidade do conteúdo/serviço é o tema predominante nas mensagens, respondendo por 52,5% do total. O assunto Pauta aparece na sequência. As 72 manifestações representam 17% do conjunto de mensagens. Reunindo 62 processos (14,6%), Tema do Conteúdo é o terceiro item mais demandado.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	222
Pauta	72
Tema do conteúdo	62
Licenciamento	22
Oferta de conteúdo/serviço	16
Edição	13
Pronúncia/gramática/ortografia	6
Direitos autorais	4
Disponibilização de conteúdo	2
Gestão administrativa e logística	1
Parcerias	1
Portal	1
Mailing	1
Total	423

Entre as editorias, a de Saúde foi a mais demanda em 2021 – ainda sob influência da pandemia do novo coronavírus. Os 63 processos recepcionados representam 27,4% do total das mensagens. Na sequência, a editoria de Geral recebeu 61 manifestações, respondendo por 26,5% do geral. Economia aparece na terceira posição, com 40 processos (17,4%).

Ranking editoria	Quantidade
Saúde	63
Geral	61
Economia	40
Política	20
Esportes	17
Justiça	13
Internacional	7
Educação	7
Direitos Humanos	2
Total	230

PORTAL EBC

O público do **Portal EBC** enviou à **Ouvidoria** 48 contribuições durante 2021 – diminuição de 59,7% no número de demandas em relação a 2020, quando foram registrados 119 processos.

Mesmo em queda de 7,6 pontos percentuais, as solicitações permanecem como o tipo de mensagem mais frequente. Eram 76, em 2020, e, agora, são 27.

Na sequência, aparecem as reclamações, com uma demanda a menos de um ano para o outro, passando de 14 para 13. Essas mensagens representam 27,1% do total dos processos registrados em 2021.

Este ano, os elogios reduziram-se a um quarto do contabilizado em 2020. Caíram de 16 para quatro. As sugestões, a um terço. Eram 12 e agora também são quatro.

2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	16
Reclamação	14
Reclamação-tema	1
Solicitação	76
Sugestão	12
Total	119



2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	4
Reclamação	13
Reclamação-tema	0
Solicitação	27
Sugestão	4
Total	48



Solicitação

As 27 solicitações recebidas em 2021 responderam por 56,3% do conjunto de demandas. Ao todo, 70,3% das solicitações mostraram o interesse de empresas em parcerias para publicidade no **Portal EBC** ou apontaram a necessidade de reparos tanto no sistema de navegação quanto nas publicações. Há ainda pedidos para acessar, por outras plataformas, programas já exibidos na **TV Brasil**.

Processo 00112.004080/2021-48

“Sou diretora de conteúdo do Portal Vida Livre (<https://portalvidalivre.com/>). Oferecemos conteúdos relacionados a atividades outdoor e estilo de vida aos nossos leitores e publicamos vários artigos diariamente voltados aos temas de jardinagem, pesca e turismo, por exemplo. Gostaria de propor parceria entre nossos projetos, que consiste em escrevermos artigos para serem postados no seu site, e em troca, pediremos para que vocês colocassem um link para o nosso nesses artigos.”

Processo nº 00112.000659/2021-31

“Trabalho comprando espaços publicitários para Clever Advertising. Nós temos interesse em colocar uma campanha publicitária no seu website. Entro em contato para saber com quem posso falar sobre nossa proposta publicitária.”

Processo 00112.003304/2021-02

“Estro 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.”

Resposta

“A Gerência de Negócios e Captação Nacional informa que disponibiliza o e-mail negócios@ebc.com.br para o envio de solicitações de orçamentos. O time de Negócios terá muita satisfação em atendê-lo.”

Processo nº 00112.000901/2021-77

“Assisti pela internet ao programa ‘Caminhos da Reportagem’, que foi ao ar em 4/4/2021, às 20h, com o tema ‘As definições de fraude foram atualizadas’ (tvbrasil.ebc.com.br/caminhos-dareportagem/2021/03/definicoes-de-fraude-foram-atualizadas). Ótimo programa. Na página da internet, ao fim do texto, há a seguinte informação: ‘Dê sua opinião sobre a qualidade do conteúdo que você acessou’. Cliquei no link elogio, que levou para a página ebc.com.br/ouvidoria/fale-com-aouvidoria. No entanto, o símbolo de cadeado que antecede o caminho da página no navegador aparece com um ponto de exclamação dentro de um triângulo amarelo, informando ‘Conexão não segura’. Além disso, se nesta página clicar sobre o ícone elogio, outra página é aberta, sendo emitida a seguinte mensagem pelo navegador (Firefox): ‘Alerta: Potencial risco de segurança à frente. O Firefox detectou uma potencial ameaça de segurança e não seguiu para sistema.ouvidorias.gov.br. Se você visitar este site, invasores podem tentar roubar suas informações, como senhas, endereços de e-mail e detalhes de cartões de crédito.’”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas da EBC agradece o detalhamento do problema de segurança encontrado em nosso site e informa que solucionou a incorreção. Agora, o cadeado na barra de endereço do navegador informa que o site é seguro. Continue acompanhando a TV Brasil. Mais informações sobre nossa programação estão no site da emissora: tvbrasil.ebc.com.br.”

Processo nº 00112.000726/2021-18

“Sobre as capitais do Brasil, esqueceram de citar Curitiba, que foi capital do Brasil por apenas 4 dias: 24 a 27 de março de 1969. Este é o texto errado: O Brasil teve outras capitais antes de Brasília. Sabe quais foram?”

Resposta

“A Gerência de Jornalismo Web pede desculpas pela falha e informa que o texto foi substituído de acordo com a observação do leitor. A publicação atualizada pode ser conferida no link memoria.ebc.com.br/infantil/galeria/videos/2013/11/o-brasil-teve-outras-capitais-antes-debrasilia-sabe-quais-foram.”

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

Respondendo por 27,1% do total de mensagens dirigidas ao **Portal EBC** em 2021, as 13 reclamações referem-se, na maioria, à qualidade do conteúdo ofertado. Ao todo, 38,5% das queixas do público apontam erros ou dificuldades de acesso.

Processo 00112.003661/2021-62

“No artigo publicado [Parto das Índias: conheça técnicas usadas pelas parteiras Tupinikim](#) há vários problemas de informação e inconsistências que devem ser corrigidos ou o artigo retirado do ar. Apenas para citar dois exemplos, o artigo menciona que as parteiras usam óleo de amêndoa para massagear a barriga da parturiente. Gente, onde índios têm óleo de amêndoa, um artigo europeu até difícil de encontrar no Brasil? Outra coisa: menciona bruxas. Os povos indígenas não conhecem bruxas, coisa criada pela igreja católica. Não entrei em maiores detalhes do artigo, mas, em suma, é um texto muito fantasioso.”

Resposta

“A Gerência de Jornalismo Web informa que a referida matéria foi publicada em 2015 e teve por base a monografia Saberes e práticas das parteiras Tupinikim, apresentada na Universidade de Brasília pela pesquisadora Vilma Benedito de Oliveira. O conteúdo cita os costumes das parteiras Tupinikim já neste século, integrando as tradições antigas aos tempos atuais. Atualmente, o óleo de amêndoas é um produto acessível e muito usado em todo o país. A respeito da ação das bruxas sobre os recém-nascidos, o texto traz citação de uma parteira Tupinikim sobre a relação de seu próprio povo com essas figuras. Por último, importante destacar que a busca da imparcialidade na produção de conteúdos é um dos valores do jornalismo da Empresa Brasil de Comunicação (EBC). A conduta dos nossos profissionais é regida pelo [Manual de Jornalismo da EBC](#).”

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’ - 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>).”

Processo nº 00112.001027/2021-95

“Não estou conseguindo, há um tempo, escutar o rádio pelo navegador. Utilizo como navegador principal o Edge. Tentei também pelo Internet Explorer e depois pelo Chrome no celular, no entanto só consegui por meio do aplicativo.”

Processo nº 00112.001032/2021-06

“Rede EBC sem áudio na internet.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas da EBC informa que o problema mencionado foi corrigido após uma atualização do componente player na página ao vivo do site. O funcionamento da transmissão ao vivo foi testado nos navegadores Chrome, Firefox, Safari e Edge e não foram encontrados mais problemas para ouvir/pausar o áudio nem para ajustar o volume do player.”

Processo nº 00112.000750/2021-57

“Site complicado!”

Resposta

“Pedido de complementação: Agradecemos sua mensagem. Porém, não foi possível identificar a qual de nossos sites a senhora se refere. Pedimos que, por gentileza, indique qual site teve dificuldade de navegação e achou complicado. Assim, poderemos encaminhar seu comentário aos responsáveis com o objetivo de sanar este problema.”

Esse processo foi concluído automaticamente por ausência de complementação pelo usuário no prazo previsto em lei. As informações apresentadas não foram suficientes para análise da manifestação.

Processo nº 00112.003095/2021-99

“Registre uma manifestação, não apenas responderam com um grande tempo de espera, como não resolveram meu problema. Requisito 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-daoperacao-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-participarda-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.”

Houve ainda queixas que não guardam relação com o conteúdo veiculado nas páginas. Referem-se a problemas para envio de pauta e para executar download das edições do programa A Voz do Brasil.

Processo nº 00112.000273/2021-20

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

Resposta

“A Ouvidoria da Empresa Brasil de Comunicação (EBC) agradece o contato, lamenta o transtorno e informa que os canais corretos e oficiais para o envio de pauta são o e-mail pauta@ebc.com.br e o endereço www.ebc.com.br/fale-conosco. Este último pode ser acessado por meio do botão ‘Contatos EBC’, posicionado na parte superior direita do portal ebc.com.br. Lá, estão disponíveis telefones e e-mails de diversas áreas da empresa, como a TV Brasil, a Agência Brasil, a Central do Ouvinte e a Central de Pesquisa. Estamos sempre à disposição. Sua contribuição é valiosa para nós.”

Processo nº 00112.000325/2021-68

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

Resposta

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

Elogio

Os quatro elogios recebidos ao longo de 2021 correspondem a 8,3% do total de manifestações. As mensagens elogiam o **Portal EBC** e destacam o fácil acesso ao conteúdo.

Processo nº 00112.002866/2021-21

“Site fácil de acessar, bem explicativo.”

Processo nº 00112.002256/2021-27

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

Vale destaque um dos elogios recebidos no início de 2021, referente a uma matéria publicada em 2016 sobre os 20 anos da suposta aparição de um extraterrestre na cidade de Varginha, em Minas Gerais. O texto retrata o quanto o assunto instiga o imaginário brasileiro, mesmo passadas duas décadas. Por meio de imagens, áudio e uma linha do tempo, a matéria mostra ainda como o tema ganhou repercussão internacional e incentivou o turismo na cidade mineira.

Processo nº 00112.000468/2021-70

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

Os quatro elogios acumulados no ano referem-se a um serviço diferenciado prestado pela **EBC** a estudantes que buscam vaga no ensino superior. O site *Questões Enem* é uma plataforma com acesso gratuito e ilimitado em que os candidatos podem testar os conhecimentos e se preparar para as provas do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem).

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 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.”

Sugestões

Empatadas com os elogios, com quatro demandas registradas em 2021, as sugestões também respondem por 8,3% do total de mensagens. Três processos pedem melhorias no tráfego de conteúdos, a fim de tornar mais fluida a navegabilidade no **Portal EBC**.

Processo nº 00112.001950/2021-27

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

Processo nº 00112.001323/2021-96

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

Resposta

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

Processo nº 00112.000884/2021-78

“Por que não colocar uma ‘busca’ no programa on-line?”

Resposta

“Pedido de complementação: Agradecemos sua mensagem. Porém, não foi possível identificar a qual de nossos conteúdos se refere. Pedimos que, por gentileza, indique para qual plataforma é a sua sugestão de colocar uma ‘busca’ no programa on-line. Caso se refira à busca na programação da TV Brasil, ela pode ser acessada por meio do link tvbrasil.ebc.com.br/programacao.”

Processo concluído automaticamente por ausência de complementação pelo usuário no prazo previsto em lei. As informações apresentadas não foram suficientes para análise da manifestação.

Apenas uma sugestão, prontamente atendida pela Gerência de Jornalismo Web, refere-se à qualidade do conteúdo veiculado ao longo de 2021.

Processo 00112.002409/2021-36

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

Resposta

“A Gerência de Jornalismo Web informa que a tabela de agosto de 2021 foi atualizada com sua sugestão, e pode ser acessada em agenciabrasil.ebc.com.br/geral/noticia/2021-07/hoje-e-dia-fatos-e-datas-comemorativas-de-agosto-de-2021.”

Mapeamento das Contribuições

Com 16 demandas de internautas, Qualidade do conteúdo/serviço foi o assunto principal das mensagens do público, respondendo por 33,3%. Na sequência, 10 processos (20,8%) tiveram como tema Oferta de conteúdo/serviço. O site *Questões Enem* acumulou oito manifestações, representando 16,6% do total.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	16
Oferta de conteúdo/serviço	10
Questões ENEM	8
Disponibilização de conteúdo	5
Parcerias	4
Licenciamento	2
A Voz do Brasil	2
Edição	1
Total	48



► Contribuições do cidadão

Rádios EBC

Ao longo do ano de 2021, os ouvintes das **Rádios EBC** enviaram à **Ouvidoria** 743 contribuições, resultando em uma leve diminuição de 1,6% em relação a 2020, quando foram recepcionadas 755 demandas.

Mais numerosas entre os tipos de demanda, as solicitações passaram de 289 para 391, registrando aumento de 35,3% de um ano para o outro.

Com uma fatia menor, os elogios aparecem na sequência, somando 155 manifestações em 2021 – número 15 pontos percentuais abaixo do obtido em 2020.

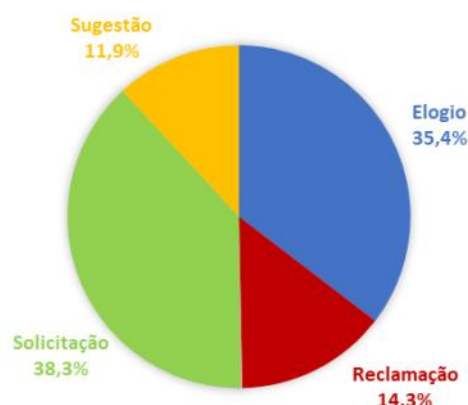
As reclamações cresceram 2,4 pontos percentuais. Respondiam por 14,3% do conjunto de mensagens recebidas pela **Ouvidoria** em 2020 e este ano representa 16,7% do total.

Em queda de 20%, as sugestões passaram de 90 demandas para 72 de um ano para o outro.

Com apenas um registro, as reclamações-tema mantiveram a posição de menos numerosas entre as demandas. Essas mensagens referem-se aos assuntos abordados em matérias jornalísticas e não à qualidade do conteúdo ofertado ao público pelos **Veículos EBC**.

2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	267
Reclamação	108
Reclamação-tema	1
Solicitação	289
Sugestão	90
Total	755



2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	155
Reclamação	124
Reclamação-tema	1
Solicitação	391
Sugestão	72
Total	743



Importante destacar que em 2021 a **EBC** passou a transmitir a programação em FM para cinco capitais brasileiras. A nova frequência (87.1 FM) atende aos ouvintes do Rio de Janeiro, de São Paulo, Brasília, Belo Horizonte e Recife. Assim, essas emissoras passaram a compor o banco de dados da **Ouvidoria** em maio, mês do início das atividades da nova frequência. Com isso a **EBC** passa a contar com 13 emissoras próprias em todo o país.

Sobre os dados gerais, as manifestações de ouvintes à **Ouvidoria** ao longo deste ano revelam piora na performance do conjunto das emissoras. No comparativo com 2020, elogios caíram e reclamações aumentaram. Assim como em 2020, a **MEC FM** foi a emissora mais demandada e mais elogiada pelo público em 2021. Mesmo com 159 mensagens - pouco mais de um quarto do total das interações -, as demandas à emissora tiveram queda de 45,2%. Elogios diminuíram 62,6% (de 183 para 69). Mas com a queda de 43,6% nas reclamações, a **MEC FM** saiu do primeiro lugar em queixas, melhorando seu desempenho frente às demais emissoras.

Na sequência, a **Nacional da Amazônia** somou 124 mensagens este ano, respondendo por 16,7% do geral. Com isto, ganhou duas posições no *ranking* das mais demandadas pelo ouvinte, ocupando agora o segundo lugar. No total, houve aumento de 34,8%, ao considerar as 92 manifestações registradas em 2020. Destaque para as solicitações, que quase dobraram, de 62 para 111. São, na maioria, pedidos de cartões QSL por parte de radioamadores de diversas partes do mundo como forma de comprovar a captura do sinal da emissora.

A campeã em queixas neste 2021 é a **Nacional AM do Rio de Janeiro**, com um quarto de todas as reclamações direcionadas às rádios, embora só reúna 15,6% do total de demandas e mantenha o terceiro lugar no *ranking* da quantidade. O número de mensagens à **Nacional AM do Rio** subiu pouco mais de 10%, de 101 para 116, e as reclamações aumentaram 35%: de 23 para 31. Boa parte das solicitações e reclamações refere-se aos atrasos e às não veiculações do programa *Musishow*, alvo de exatas 34 demandas. Solicitações são as mais numerosas, com 55 processos, e os elogios tiveram cinco registros a mais este ano (de 10 para 15). Já as sugestões caíram de 20 para 15.

Com 109 mensagens e no quarto lugar em quantidade de demandas, a **Nacional AM de Brasília** subiu duas posições no *ranking*, respondendo por 14,7% do total de manifestações direcionadas às **Rádios EBC**. A emissora recebeu praticamente o dobro das mensagens registradas no ano anterior, quando foram recepcionadas 55 demandas. Com alta de 168%, as solicitações são as mais numerosas. As reclamações dobraram, de nove para 18. Os elogios passaram de sete para 11, o que a fez ganhar uma posição: de sexta para a quinta mais elogiada.

A **MEC AM do Rio de Janeiro** somou 83 manifestações em 2021 e caiu do terceiro para o quinto lugar no *ranking* de emissoras mais demandadas. Foram recepcionadas oito demandas a menos em relação ao ano anterior. As solicitações predominaram, embora reduzidas quase à metade: de 62 para 34. Os elogios caíram 25,7% (de 35 para 26), mas a **MEC AM RJ** manteve o segundo lugar no *ranking* das manifestações de apreço.

A **Nacional FM de Brasília**, antes na quinta e agora na sexta colocação em número de demandas, reuniu 65 mensagens (8,7% do total em 2021). A emissora registrou cinco processos a menos em relação a 2020. Os elogios aumentaram 20% e, com isso, a rádio manteve-se como terceira mais elogiada. Mais numerosas, as solicitações passaram de 29 para 28 de ano para o outro.

Entre as novas emissoras, a **Nacional FM do Rio de Janeiro** foi a que ocupou melhor posição, ficando como a sétima mais demandada, com 41 mensagens em 2021. Do total geral, respondeu por 5,5% dos processos. Com 22 registros, as solicitações foram as mais frequentes. Com apenas dois elogios e 17 reclamações, ficou em quarto lugar no *ranking* das queixas. Assim como a **Nacional AM do Rio**, a FM recebeu pedidos e queixas relacionados aos atrasos na exibição do programa *Musishow*. A não veiculação do programa no dia 14 de agosto resultou em 35 mensagens.

Na sequência, a novata **MEC FM Brasília** ficou na oitava colocação em demandas, somando 17 mensagens e respondendo por 2,3% do geral. Com oito registros, as solicitações foram as mais comuns. Estreou no sétimo lugar em elogios e também em reclamações (quatro processos, cada um). A emissora registrou apenas uma solicitação em 2021.

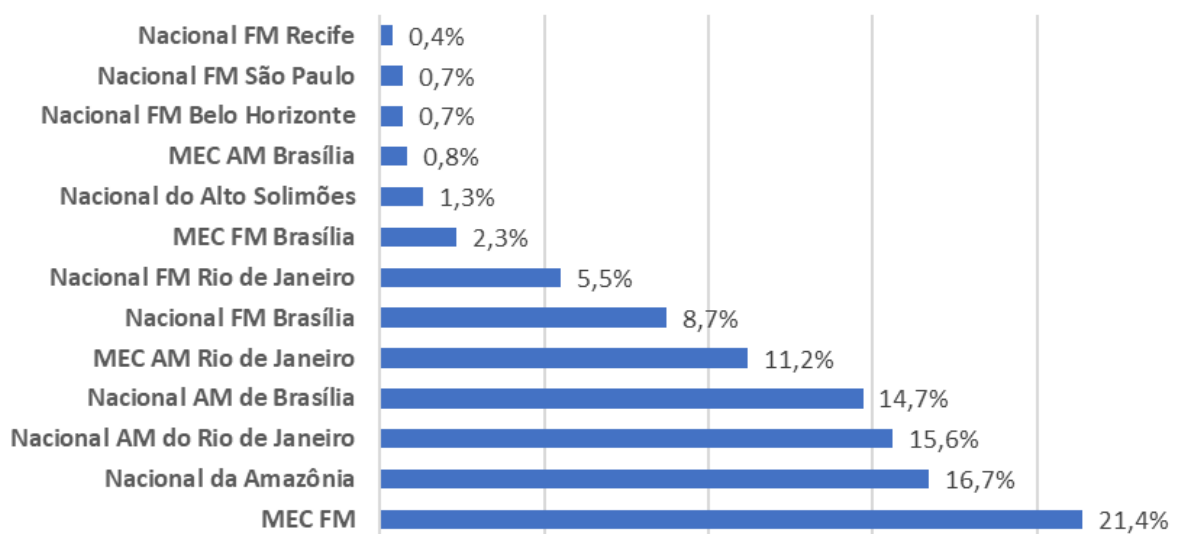
No nono lugar e com dez mensagens, aparece a **Nacional do Alto Solimões**, respondendo por 1,3% do conjunto de demandas. Apenas um processo a mais que o registrado em 2020, quando ocupou a última posição no *ranking* das emissoras. As reclamações foram as mais numerosas: cinco. A emissora recebeu ainda quatro solicitações e um elogio.

Antes na sétima e agora na décima posição em demandas de ouvintes, a **MEC AM Brasília** somou seis manifestações em 2021. A interação com os ouvintes caiu 62,5% em relação às 16 manifestações registradas em 2020. A pior notícia é que os elogios sumiram. Foram 4 em 2020, e nenhum este ano.

Completam as últimas posições da lista as demais novatas: **Nacional FM Belo Horizonte** e **Nacional FM São Paulo**, com cinco demandas cada uma, e a **Nacional FM Recife**, com três manifestações.

2021							
Rádios EBC	Elogio	Reclamação	Reclamação-tema	Solicitação	Sugestão	Total	%
MEC FM	69	22	0	49	19	159	21,4%
Nacional da Amazônia	7	4	0	111	2	124	16,7%
Nacional AM do Rio de Janeiro	15	31	0	55	15	116	15,6%
Nacional AM de Brasília	11	18	0	67	13	109	14,7%
MEC AM Rio de Janeiro	26	13	1	34	9	83	11,2%
Nacional FM Brasília	18	8	0	28	11	65	8,7%
Nacional FM Rio de Janeiro	2	17	0	22	0	41	5,5%
MEC FM Brasília	4	4	0	8	1	17	2,3%
Nacional do Alto Solimões	1	5	0	4	0	10	1,3%
MEC AM Brasília	0	1	0	5	0	6	0,8%
Nacional FM BH	1	1	0	3	0	5	0,7%
Nacional FM São Paulo	1	0	0	2	2	5	0,7%
Nacional FM Recife	0	0	0	3	0	3	0,4%
Total	155	124	1	391	72	743	100%

Percentagem de Manifestações por Emissora de Rádio



Solicitação

Tipo de demanda mais presente nas **Rádios EBC**, as solicitações somam exatos 52,6% do conjunto de manifestações dos ouvintes. A emissora campeã neste tipo de manifestação é a **Nacional da Amazônia**, com 111 das 391 mensagens (28,4% do total). Na sequência, vêm a **Nacional AM de Brasília**, com 67 demandas, e a **Nacional AM do Rio de Janeiro**, com 55.

Das 111 solicitações destinadas à **Rádio Nacional da Amazônia**, exatos 81,1% delas (90 mensagens) são pedidos de cartões QSL por parte de radioamadores. Devido à pandemia, o formato do comprovante da captura de sinal passou a ser virtual. Solicitações de diversas partes do mundo chegaram à **Ouvidoria da EBC**.

Processo nº 00112.000608/2021-18 (Noruega)

“Como tenho o hobby de ouvir emissoras distantes, é fácil ver o quão orgulhoso estou por ter ouvido sua Rádio Nacional, aqui na Noruega. Compreendo que seus programas não são dirigidos a um público internacional. No entanto, os senhores certamente terão interesse em saber que seu sinal pode ser ouvido, em ondas curtas, aqui na Noruega, a milhares de quilômetros de distância de seu país. Seria possível que confirmassem que realmente tenho captado o sinal?”

Processo nº 00112.001288/2021-13 (Cuba)

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

Processo nº 00112.001921/2021-65 (Cidade do México)

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

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)

“Música, 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

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

Na **Nacional AM do Rio** e na **Nacional AM de Brasília**, as solicitações iniciaram 2021 trazendo mensagens de ouvintes que sentiram falta de locutores em razão do afastamento temporário decorrente da pandemia de covid-19.

NACIONAL AM DO RIO**Processo nº 00112.000354/2021-20**

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

Resposta

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

NACIONAL AM DE BRASÍLIA**Processo nº 00112.000265/2021-83**

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

Resposta

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

A despeito da satisfação de ouvintes com a grade de programação das **Rádios EBC**, são frequentes pedidos de ajuda para sintonizar e melhorar a 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

“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

“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

“A Coordenação de Projetos Multiplataformas informa que as Rádios da EBC podem ser ouvidas na internet pelo 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 pelos 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 Nacio-

nal 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.”

A respeito da grade da **MEC FM** – a rádio da música clássica, do jazz e das óperas –, o público recorreu à **Ouvidoria** em 2021 para solicitar informações, entre outros programas, sobre o *Clássicos do Ouvinte*.

Processo 00112.000172/2021-59

“Qual a última música transmitida no programa *Clássicos do Ouvinte* do dia 1º de janeiro de 2021?”

Resposta

“A Gerência da emissora agradece a sintonia e informa que a música solicitada é ‘Sonata para Piano nº 13 - em Lá Maior - D.664’ - obra de 1819, de Schubert, executada por Christian Zacharias.”

Processo 00112.002198/2021-31

“Seria possível enviar a lista das composições tocadas no programa ‘*Clássicos do Ouvinte*’ na MEC FM hoje (17.07.2021)? Infelizmente perdi o nome de uma obra que bastante chamou minha atenção.”

Resposta

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

Processo 00112.002210/2021-16

“Gostaria de saber se nosso pedido de Barcarolle, da Gaité Parisienne, de Contos de Hoffman, de Offenbach, aparece em alguma planilha de quando está escalado para tocar, pois gostaria de ver a Rádio MEC atendendo um paulista amante da música clássica ligeira. Onde procurar no aplicativo Rádios EBC, Rádio MEC, *Clássicos do Ouvinte*, a data e hora da apresentação?”

Resposta

“A Gerência da emissora agradece a sintonia e informa que incluiu seu pedido na planilha do programa *Clássicos do Ouvinte*, e que a equipe de Produção avisará, por telefone, quando tocará a música.”

Elogio

Campeã de elogios entre as Rádios, com 44,5% do total das 155 manifestações elogiosas destinadas às 13 emissoras **EBC**, a **MEC FM** é reconhecida pelo público pela singularidade e qualidade dos conteúdos ofertados, inclusive os jornalísticos produzidos pela **Nacional AM** e ali retransmitidos.

Na sequência, a **MEC AM Rio de Janeiro**, com 26 menções positivas, e a **Nacional FM Brasília**, com 18, foram as mais elogiadas pelo público.

Em 2021, exceto a **MEC AM Brasília** e a **Nacional FM Recife** não receberam elogios dos ouvintes.

Os especiais produzidos pela **Rádio MEC** e que relembram a trajetória de ícones da música também são citados pelo público em demandas dirigidas à **Ouvidoria**. Destaque para as homenagens ao bandoneonista argentino Astor Piazzolla, ao Dia Nacional da Música e ao compositor húngaro Franz Liszt.

Processo nº 00112.000681/2021-81

“Sei que recentemente elogiei a MEC FM para a Ouvidoria, pelo lindo trabalho no Dia Nacional da Música Clássica e no Dia da Mulher, mas precisamos aplaudi-la mais e mais. Agora, por toda a produção dos cem anos de Astor Piazzolla. Parabéns! Viva a cultura! A música transforma!”

Processo nº 00112.000584 /2021-99

“Sou ouvinte assíduo da MEC FM, que ouço, em casa, pelo aplicativo do meu celular e no rádio do meu carro. Gostaria de parabenizar toda a equipe pela qualidade da programação e dos apresentadores! Hoje acordei às 6h e já me liguei no Dia Nacional da Música, começando com o Áurea Música. Adorei a peça Relâmpagos e Trovoadas do Padre José Maurício, nosso Mozart, que não conhecia. Continuem nessa trajetória de música de qualidade, que acompanho desde menino. Meu pai também era assíduo ouvinte da MEC FM. E meus filhos certamente também serão!”

Processo nº 00112.000619/2021-90

“Mais parabéns à MEC FM, desta vez pela linda adaptação do Áurea Música ao Dia da Mulher. Compositoras mulheres e depois, musicistas tocando os barrocos”

Processo nº 00112.003543/2021-54

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

Processo nº 00112.000446/2021-18

“Às 3h30 de hoje, 18/02/2021, quinta-feira, tive a honra, o privilégio e o prazer de ouvir, no ‘Clássicos na Madrugada’, esta obra-prima eterna do genial Mozart, denominada Sinfonia Número 25, como assim nos informa o excepcional locutor que é Toni Vilani. Gostaria muito de ouvi-la novamente no ‘Clássicos do Ouvinte’, um dos melhores programas da MEC FM! Gostaria de frisar a atuação dos quatro grandes locutores da melhor Rádio do Brasil: Raquel Ricardo, Toni Vilani, Sidnei Ferreira e Rui Vasconcelos! A qualquer hora, sabemos que estamos sintonizados na nossa MEC FM ao ouvirmos estas quatro marcantes e peculiares vozes! Parabéns a todos vocês, responsáveis pela MEC FM!”

Processo nº 00112.002668/2021-67

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

Outra homenagem que rendeu elogios do público relembrou a trajetória do pianista Nelson Freire. Avisada pela família da partida de Freire aos 77 anos, naquele dia 1º de novembro, a emissora deu a notícia bem no início da manhã, antes de a mídia tradicional ter a informação. Imediatamente, toda a programação foi mudada para homenagear Freire, numa demonstração de sensibilidade e agilidade para melhor atender ao público da **MEC FM**.

Processo nº 00112.003725/2021-25

“Gostaria de notificar minha satisfação com a programação especial da Rádio MEC FM acerca do passamento do nosso querido pianista Nelson Freire. A rádio prontamente se organizou de modo a adequar a programação, com várias peças tocadas por artista e depoimentos sobre sua relevância na cena musical brasileira. Também quero parabenizar os produtores do programa Jazz Livre, que em seu horário alternativo de 5h às 6h, me acompanha quando preciso madrugar.”

Processo nº 00112.003652/2021-71

“Mais uma vez, parabéns a toda a equipe da Rádio MEC FM e a todos aqueles que fazem dela a melhor emissora do Brasil. Hoje, dia 1º de novembro de 2021, foi bela e tocante a homenagem ao grande pianista e artista brasileiro Nelson Freire, que nos deixou pela manhã. Às 14h10, ouvi, sintonizado na

nossa MEC FM, o lindíssimo Concerto para Piano e Orquestra, de Edvar Grieg. Ao piano, pontificou Nelson Freire, acompanhado pela magnífica Orquestra Sinfônica Nacional, com regência do saudoso maestro Alceo Bochinno. Parabéns, particularmente, ao talentoso locutor, apresentador e professor de Locução, Rui Vasconcelos, que apresentava, naquele momento, a programação da MEC FM, com contida e viva emoção. Parabéns, também, para os excelentes locutores Raquel Ricardo, Toni Villani e Sidney Ferreira, os quatro grandes locutores marcas registradas indelévels da nossa MEC FM. Abraços efusivos do antigo ouvinte.”

A faixa estendida das Rádios **Nacional** e **MEC**, que proporcionou a transmissão em FM em cinco capitais do país, também gerou demandas à **Ouvidoria**. O público comemorou a iniciativa.

Processo nº 00112.001388/2021-31

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

Processo nº 00112.001405/2021-31

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

Processo nº 00112.001418/2021-18

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

Processo nº 00112.001436/2021-91

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

Processo nº 00112.001462/2021-10

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

Processo nº 00112.001466/2021-06

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

O programa *Na Trilha da História*, produzido e apresentado pela jornalista Isabela Azevedo pelas ondas da **Nacional**, chama a atenção dos ouvintes e é sempre tema de mensagens de apreço que chegam à **Ouvidoria**. Em 2021, foram oito manifestações recebidas.

Processo nº 00112.000263/2021-94

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

Processo 00112.002265/2021-18

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

Processo nº 00112.000994/2021-30

“Sou um dos que gostam dessa trilha (Na trilha da História). É, para mim, o horário do meu café. Então passeio pelos meus sentidos. Fecho os olhos para apurar o sabor do meu croissant de chocolate. Abro-os para ver as ondas na praia de Marambaia. Apuro o meu ouvido esquerdo para ouvir seus relatos. É uma celebração, como deve ser nossa vida aqui no planeta relativo.”

Processo nº 00112.003211/2021-70

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

Em 2021, foram recepcionados pela **Ouvidoria** diversos 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 infantojuvenil.

Processo nº 00112.002515/2021-10

“Assisti ao documentário *Flores do Cárcere*, no programa Arte Clube, 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 00112.003182/2021-46

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.

Reclamação

A campeã em queixas ao longo de 2021 foi a **Nacional AM do Rio**. As 31 mensagens representam 25% das 124 reclamações dirigidas às 13 rádios da **EBC** no período. Em seguida, aparece a **MEC FM**, com 22 processos (17,7% das reclamações gerais). Na terceira posição entre as mais criticadas está a **Nacional AM de Brasília**, reunindo 18 demandas (14,5%).

Queixas relacionadas a atrasos e a não veiculação do programa Musishow contribuíram para elevar as críticas dirigidas à **Nacional AM do Rio** e dar à emissora o título de mais criticada em 2021. Ao longo do ano, foram recepcionadas 16 reclamações sobre essas falhas. Mesmo não ocupando o pódio entre as que acumularam mais mensagens negativas, a **Nacional FM do Rio** também reuniu dezenas de mensagens sobre problemas relacionados à exibição do Musishow. Foram 17 queixas em 2021. Os problemas, apontados pela **Ouvidoria** ainda em 2020, perpetuaram-se por todo ano de 2021.

Processo nº 00112.000279/2021-05

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

Processo nº 00112.000305/2021-97

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

Processo nº 00112.000281/2021-76

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

Resposta

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

Processo nº 00112.002575/2021-32

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

Processo nº 00112.002581/2021-90

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

Processo nº 00112.002560/2021-74

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

Processo nº 00112.002525/2021-55

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

Processo nº 00112.002534/2021-46

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

Resposta

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

Queixas acerca do funcionamento do aplicativo **Rádios EBC** e do player do site das **Rádios** também foram recorrentes em 2021.

Processo nº 00112.000897/2021-47

“Depois da última atualização do aplicativo Rádios EBC, não podemos mais fechar o app ou ir para outro, pois a emissão é interrompida. Antes não tínhamos esse problema. Não moro no Brasil, e as rádios da EBC me mantêm conectado com nosso querido país.”

Processo nº 00112.000898/2021-91

“Desde que o app Rádios EBC foi atualizado, ele deixou de funcionar enquanto eu uso outros apps ou com o telefone bloqueado. O site também está com problemas para tocar a Rádio MEC FM.”

Processo nº 00112.001045/2021-77

“Há pelo menos três dias, não consigo ouvir as rádios da EBC pelo site. O comando de ‘player’ não funciona. Já tentei em navegadores diferentes e nada.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas pede desculpas pelo ocorrido e informa que o portal das Rádios EBC apresentou um erro que foi corrigido após a atualização do componente player na página ao vivo do site. O funcionamento da transmissão ao vivo nos navegadores Chrome, Firefox, Safari e Edge foi testado e o problema solucionado. Sobre o app Rádios EBC, o problema foi corrigido na versão 2.0.6, que estará disponível em maio nas lojas Google Play e App Store para atualização.”

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

Processo nº 00112.001671/2021-63

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

Resposta

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

Processo nº 00112.001448/2021-16

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

Resposta

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

Processo nº 00112.001988/2021-08

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

Processo nº 00112.001979/2021-17

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

Resposta

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

Ouvintes da **Nacional** reclamaram, principalmente, das dificuldades de sintonia, de problemas para ouvir as rádios pela internet e da interrupção da transmissão em ondas curtas. Isto demonstra o interesse dos ouvintes pelos conteúdos da **Nacional**. Com suas críticas, o público contribui para o aprimoramento da programação e também para o esforço da gestão no sentido de melhorar a capacidade técnica das **Rádios EBC**.

Processo nº 00112.001756/2021-41

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

Resposta

“A Diretoria de Operações, Engenharia e Tecnologia informa que o transmissor da frequência 6.180 Mhz atualmente está inoperante, devido a problemas no sistema de antenas. Justamente este transmissor é responsável pela cobertura de médio alcance, entre 200 e 600Km. O trâmite do processo para contratar a reforma e conserto das antenas já está em fase adiantada. Lamentamos a ocorrência desta falha e esperamos em breve retornar o serviço de Ondas Curtas de 49 metros, em 6.180KHz, para que o sinal da Rádio Nacional esteja novamente disponível.”

Processo nº 00112.001769/2021-11

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

Resposta

“A Gerência de Infraestrutura de Tecnologia da Informação agradece a sintonia e os relatos sobre o streaming. A equipe técnica da EBC verificou no monitoramento interno que não houve problema com a publicação do conteúdo ou parada no serviço nos momentos relatados. Contudo, com base nas informações expostas, a equipe técnica acionou a prestadora de serviço para verificar ocorrências com as distribuições das publicações dos streamings. A empresa prestadora avaliou o ambiente identificando possíveis pontos de melhorias a fim de corrigir esses problemas de travamento. No momento, os streamings encontram-se estáveis.”

Processo nº 00112.001873/2021-13

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

Resposta

“A Coordenação de Engenharia de Radiodifusão de Rádio agradece a sintonia e informa que nossa potência de operação continua próxima dos padrões determinados, segundo nossa licença junto ao Ministério das Comunicações/Anatel. Como podem estar ocorrendo fenômenos locais perto da residência do ouvinte - interferência de aparelhos ou dispositivos variados, como fontes de computador, lâmpadas fluorescentes, motores ou faiscamento de rede elétrica - gerando ruídos ou chiados sobre nosso sinal, é de praxe enviar uma equipe para medi-lo e identificar a origem do(s) problema(s). No entanto, dadas a pandemia e a baixa disponibilidade de técnicos, vamos agendar essa tarefa para uma data mais oportuna.”

Sugestão

As sugestões às **Rádios EBC** tiveram redução de 20% no último ano em relação ao anterior. As duas emissoras que mais receberam sugestões de ouvintes ao longo de 2021 foram a **MEC FM**, com um quarto do total de mensagens, e a **Nacional AM do Rio**, com um quinto das demandas. Na sequência, a **Nacional AM de Brasília** também foi alvo do interesse dos ouvintes, com 13 sugestões que, reunidas, representam fatia correspondente a quase 15% do total.

Conteúdo de entretenimento, serviços e grade de programação são os temas mais presentes nas sugestões, sobretudo no que se refere à oferta de programas e à qualidade da programação. Também a qualidade do sinal e os horários de determinadas atrações são temas frequentes nas sugestões de ouvintes.

Uma das últimas sugestões do ano envolvendo serviços foi de um ouvinte da **MEC FM**, que recomendou a criação de um aplicativo exclusivo da emissora. Já o ouvinte da Nacional FM de Brasília

sugeriu que a hora seja informada com mais frequência, enquanto um apreciador da **Nacional AM** propôs a transmissão da programação da emissora ao vivo no YouTube.

Processo nº 00112.004064/2021-55

“Por favor, pensem em criar um aplicativo exclusivo para a rádio MEC FM. Atualmente, para ouvi-la, tem-se de perder muito tempo no smartphone. Meu rádio de mesa fica sempre na rádio MEC FM, mas no smartphone é problemático.”

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.”

Processo nº 00112.002533/2021-00

“A Rádio Nacional AM poderia mostrar ao vivo no YouTube a programação.”

Resposta

“A Coordenação de Programação da Rádio Nacional agradece a sintonia e informa que há algumas faixas de horários em que a transmissão ao vivo do estúdio já é feita e pode ser acompanhada pelo canal no YouTube Rádio Nacional BR. No momento, este serviço está passando por modernização e melhora na qualidade de imagem. Muito em breve, outras faixas também serão transmitidas na forma de lives. A coordenação lembra ainda que os conteúdos da Rádio Nacional também estão disponíveis pelas redes sociais Twitter e Facebook, no @radionacionalBR, e os podcasts estarão disponíveis também no Spotfy.”

Entre as sugestões de conteúdo está a do ouvinte que propõe que seja dado mais espaço à poesia nas **Rádios EBC**.

Processo 00112.003958/2021-28

“Sou poeta, escritor, cantor e compositor. Tenho participado de muitos eventos poéticos. São todos limitados e de pouca repercussão. Conversando com pessoas no meu ramo, percebi nelas a necessidade de se ter um espaço que seja renomado como a Rádio MEC. Sendo assim, eu gostaria de sugerir para a rádio um possível concurso de poesias e, se precisar de divulgadores, conte comigo e outros muitos amigos poetas. Estou colocando essa questão, porque de certo posso levar comigo para ouvir o momento poético da rádio a umas 500 pessoas. Outros amigos também vão convidar os amigos deles do Brasil e de outros países. Há uma outra questão que gostaria de colocar. No Facebook tem uma gama de artistas, poetas e poetisas, além de ser um espaço pouco explorado pela mídia. Entendo que é melhor trabalhar com pessoas vitoriosas e famosas. Se um trabalho for bem feito, o artista em si pode até nem ganhar fama, mas o evento sim. Acredito que é isso o que importa para a rádio.”

Sugestões musicais também são recorrentes nas várias emissoras FM, AM e OC, enviadas por ouvintes que sintonizam as rádios no Brasil e no exterior. E não são raras as sugestões enviadas em língua inglesa.

Processo nº 00112.003925/2021-88

“Hello, I am just following up on my last email. Perhaps my first email got lost or overlooked. I would like to submit to Rádio Nacional (Amazônia) the latest single by the band ‘Ocean Hills’. I personally like their music quite a bit. It would be wonderful if you had a few minutes. This is a direct link to the EPK: <https://thecaravel.net/pohb>.”

“Olá, estou apenas acompanhando meu último e-mail. Talvez o primeiro tenha se perdido ou esquecido. Gostaria de enviar à Rádio Nacional (Amazônia) o último single da banda ‘Ocean Hills’. Pessoal-

mente, gosto bastante da música deles. Seria maravilhoso se vocês tivessem alguns minutos. Este é um link direto para o EPK: <https://thecaravel.net/pohb>.”

A resposta deste processo foi dada na língua do demandante

“We inform that your message was sent to the listener center for appreciation. Thank you for contacting us and continue to honor our communication vehicles! We are always available. Your contribution is valuable to this Ombudsman and very important to improve the quality of services and products offered by EBC and its vehicles.”

Processo nº 00112.003944/2021-12

“Seria bom se o site da EBC Rádios disponibilizasse as edições do programa ‘Templo do Rock’ para audição em formato streaming. Gosto muito do programa, mas nem todas as edições estão disponíveis em streaming. Seria possível?”

Resposta

“A Gerência de Produção e Programação da Rádio Nacional informa que o programa ‘Templo do Rock’ está atualizando todas as edições para serem veiculadas e disponibilizadas no site radios.ebc.com.br com o programa completo. E, em breve, com playlists em plataformas de streaming”.

Os festivais de música das **Rádios MEC** e **Nacional** também são objeto de sugestões diversas todo ano. Neste 2021, ouve quem sugerisse premiação em dinheiro.

Processo nº 00112.001499/2021-48

“Vivemos um momento tão difícil, passando fome. Vocês deveriam dar um jeito para ter premiação das músicas selecionadas em dinheiro no Festival de Música da MEC.”

Resposta

“A Gerência da emissora agradece a sintonia e informa que o Festival de Música Rádio MEC tem como finalidade principal abrir a programação para a nova produção musical brasileira. Esta é uma das missões das emissoras públicas: oferecer espaço para artistas independentes nas suas grades de programação. Não existe previsão de premiação em dinheiro. A Gerência da Rádio MEC entende o momento, mas explica que o objetivo do festival é ser vitrine para os artistas, um apoio para sua projeção. Recomenda ainda acompanhar os editais de fomento à Música lançados pela Fundação Nacional de Artes (Funarte), que tem esta missão em sua História.”

Processo nº 00112.003684/2021-77

“Minha sugestão para o próximo concurso. Se há possibilidade das músicas que vão concorrer estarem por ordem alfabética, facilitaria muito. Desde já agradeço”

Resposta

“A Coordenação de Programação da Rádio Nacional FM agradece sua sugestão e informa que ela será considerada para a próxima edição do Festival de Música Nacional FM”.

O ouvinte das rádios não foge ao perfil geral do público da **EBC**: é exigente e não deixa de apontar eventuais erros encontrados no site das rádios, sugerindo a correção.

Processo nº 00112.003894/2021-65

“Há alguns erros no artigo da EBC que trata do Duo Aduar e seu disco Riachinho das Pedras (radios.ebc.com.br/antena-mec/2021/02/nelson-cavaquinho-adoniran-barbosa-e-duo-ardar-sao-desta-ques-do-faixa-musical). No Artigo, o nome do Duo, que é ADUAR, está grafado ARDAR, e o nome do disco, RIACHINHO DAS PEDRAS, está grafado RANCHINHO.

Resposta

“A Gerência de Jornalismo Web lamenta o equívoco e informa que o link corrigido está disponível em [Nelson Cavaquinho](#), [Adoniran Barbosa](#) e [Duo Aduar](#) são destaques do Faixa Musical.”

Mapeamento das Contribuições

Um terço das mensagens de ouvintes à **Ouvidoria da EBC** traz o tema “marketing, negócios e serviços”, sendo que 80% delas tratam da qualidade do conteúdo ou serviço prestado pelas emissoras. Os assuntos “conteúdo de entretenimento” e “grade de programação” ocupam, respectivamente, o segundo e o terceiro lugares entre os temas mais presentes. Juntos estes três assuntos são responsáveis por 82,6% das demandas direcionadas às **Rádios EBC**. Em quarto lugar, questões relativas à qualidade do sinal/sintonização são o motivo de 10,5% das manifestações de ouvintes.

Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	251
Conteúdo de entretenimento	196
Grade de programação	167
Sinal/sintonização	78
Conteúdo jornalístico	26
Conteúdo esportivo	8
Conteúdo infantil	7
Outros conteúdos	7
Programação especial	2
Comunicação institucional	1
Total	743

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	203
Central do Ouvinte	121
Oferta de conteúdo/serviço	77
Horário	77
Sinal aberto	60
Aplicativos	50
Participação em programa	42
Portal	33
Disponibilização de conteúdo	19
Retransmissão	14
Expansão de cobertura	12
Acervo	12
Visitação/contato	4
A Voz do Brasil	4
Pauta	4
Reprise	3
Parcerias	3
Licenciamento	2
Tema do conteúdo	2
Direitos autorais	1

Radioagência Nacional

Durante o ano de 2021, a **Radioagência Nacional** recebeu 30 contribuições, diminuindo 16,7% o número de manifestações em relação ao ano anterior, quando foram recepcionadas 36 demandas. As solicitações continuam sendo a maior fatia no conjunto de demandas. O que chama a atenção é o aumento do número de reclamações, que saltou de três para 11. Em 2020, as queixas representavam menos de 10% do total de manifestações, número que este ano teve aumento de 266,6%. Já os elogios caíram, de três para apenas um em 2021.

Veja o detalhamento do período:

2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	3
Reclamação	3
Reclamação-tema	3
Solicitação	25
Sugestão	2
Total	36



2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	1
Reclamação	11
Reclamação-tema	1
Solicitação	15
Sugestão	2
Total	30



A metade das demandas da **Radioagência** foi de solicitações de informações complementares sobre o tema abordado na matéria, o que deixa claro o caráter de prestação de serviços do veículo que abastece, gratuitamente, de conteúdos jornalísticos, as pequenas rádios do interior do país.

Processo nº 00112.003777/2021-00

“Recebi a reportagem sobre o trabalho da Fiocruz na distribuição do hormônio do crescimento e, desejo saber como posso cadastrar meu filho de 11 anos para participar do programa. Ele tem baixa estatura e já realizamos exame de idade óssea e tratamento, porém sem resultado satisfatório. Se possível, aguardo o retorno ansiosa.”

Resposta

“Sobre sua demanda, informamos que, para obter informações mais detalhadas a respeito do tratamento no Sistema Único de Saúde (SUS), com hormônio do crescimento produzido pela Fiocruz, o contato deve ser feito diretamente com as entidades envolvidas na oferta do serviço, por meio dos

links portal.fiocruz.br/ouvidoria e gov.br/saude/pt-br. Mais orientações podem ser obtidas ainda por meio do número 136 (disque-saúde).”

Numa demonstração de que também não foge à regra geral do público exigente e zeloso em relação aos conteúdos disponibilizados, um terço das demandas dos usuários da **Radioagência** em 2021 foi de reclamações.

Processo nº 00112.001875/2021-02

“Vocês erraram na matéria sobre a seca no Rio Iguaçu. O Rio onde está a Ponte da Amizade é o Rio Paraná, e não o Iguaçu. Além disso, o Rio Iguaçu não passa por Pranchita”.

Resposta

“A Gerência de Jornalismo da Rádio Nacional pede desculpas pelo equívoco na troca dos nomes dos rios Iguaçu e Paraná. O áudio e o título da matéria foram alterados para corrigir a informação. Um aviso da atualização foi inserido ao final do conteúdo, como pode ser observado no link agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/meio-ambiente/audio/2021-06/vazao-das-cataratas-do-iguacu-esta-um-quinto-do-normal-para-o-periodo. A Gerência acrescenta que a reportagem não cita que o Rio Iguaçu passa pela cidade de Pranchita. A informação publicada é a de que o município enfrenta estiagem. Este trecho está correto e não precisou ser alterado.”

Algumas sugestões também trouxeram, embutidas, queixas do público, como no caso de uma matéria sobre cidades de Santa Catarina sem óbitos por covid-19. Mas nem sempre, o leitor do site da **Radioagência** tem razão ao reclamar.

Processo nº 00112.001403/2021-41

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

Resposta

“A Gerência de Jornalismo Web destaca que, para situar o público quanto à população dos municípios abordados na referida matéria, o texto traz no último parágrafo a seguinte informação: ‘Todos os oito municípios ainda sem mortes por covid-19 em Santa Catarina têm entre 1.500 e 5.000 habitantes. Além disso, no momento da citação do município de Águas Frias, no oeste de Santa Catarina, a matéria menciona que a cidade detém menos de 3 mil habitantes. As informações constam tanto no áudio quanto no texto veiculados no link agenciabrasil.ebc.com.br/radioagencia-nacional/saude/audio/2021-03/oito-cidades-de-santa-catarina-nao-registram-mortes-por-covid-19.’”

O conteúdo jornalístico disponibilizado também foi o tema do único elogio do ano.

Processo nº 00112.001737/2021-15

“Sobre a matéria do SAGA, veiculado na Rádio Agência Nacional. Só para registrar que o assunto é importante e a matéria interessante.”

Resposta

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

Mapeamento das Contribuições

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	17
Tema do conteúdo	6
Edição	2
Oferta de conteúdo/serviço	1
Disponibilização de conteúdo	1
Retransmissão	1
Licenciamento	1
Pronúncia/gramática/ortografia	1
Total	30



▶ Contribuições do cidadão

TV Brasil

Ao longo de 2021, o público da **TV Brasil** enviou à **Ouvidoria** 1.695 demandas, resultando em um aumento de 17% em relação ao ano anterior, quando foram recebidas 1.448 manifestações. Importante observar que a tendência de alta no número de mensagens do público direcionadas à **TV Brasil** tem se mantido constante. Em 2019, foram recebidas 924 manifestações. E em 2018, 917.

2021 ▶ 1.695 | 2020 ▶ 1.448 | 2019 ▶ 924 | 2018 ▶ 917

Esse quantitativo de mensagens faz com que a emissora esteja em primeiro lugar – em números absolutos – no *ranking* dos **Veículos EBC** pelo quarto ano consecutivo, desde que essa metodologia de aferição foi implementada.

Todos os tipos de manifestação, à exceção das reclamações-tema, apresentaram incremento quantitativo no comparativo de 2021 com 2020. Percentualmente, contudo, a fatia das solicitações diminuiu no conjunto de demandas direcionadas à TV. Elogios, reclamações e sugestões aumentaram percentual e numericamente.

Confira o detalhamento nas tabelas e gráficos abaixo:

2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	170
Reclamação	259
Reclamação-tema	2
Solicitação	851
Sugestão	166
Total	1.448



2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	230
Reclamação	343
Reclamação-tema	0
Solicitação	923
Sugestão	199
Total	1.695



Elogio

Em 2021, a **TV Brasil** foi a campeã em elogios dentre todos os **Veículos EBC**. Foram, no total, 230 mensagens de apreço pelos conteúdos da emissora.

A grade de programação foi a categoria com mais elogios, representando 40% do total de manifestações. Conteúdo de entretenimento (22,17%), conteúdo esportivo (14,35%) e conteúdo jornalístico (12,61%) seguem, na sequência, como os destaques.

O ranking das atrações mais elogiadas (em números absolutos) em 2021 é o seguinte:

1º - **BRASIL VISTO DE CIMA** → 19 ELOGIOS

2º - **OS DEZ MANDAMENTOS** → 16 ELOGIOS

3º - **NO MUNDO DA BOLA** → 13 ELOGIOS

4º - **ESPECIAL 7 DE SETEMBRO / CAMPEONATO BRASILEIRO DA SÉRIE D** → 9 ELOGIOS

5º - **OS MOSQUETEIROS** → 6 ELOGIOS

Importante ressaltar que o programa *Brasil Visto de Cima* repetiu, neste ano, o primeiro lugar obtido no ano anterior, como o conteúdo mais elogiado pelo público.

Entretanto, mesmo dentro da categoria “elogios”, há que se registrar a redução de 81,82% nas mensagens direcionadas ao conteúdo infantil da emissora. Em 2021, foram apenas duas menções elogiosas à faixa da *TV Brasil Animada*. Em 2020, foram 11. Vale lembrar que os desenhos e séries infantis tiveram – mais uma vez – seu espaço na grade reduzido. O público sentiu e praticamente parou de elogiar as produções.

Elogio	Quantidade
Grade de programação	92
Conteúdo de entretenimento	51
Conteúdo esportivo	33
Conteúdo jornalístico	29
Programação especial	11
Sinal/sintonização	6
Outros conteúdos	4
Marketing, negócios e serviços	2
Conteúdo infantil	2
Total	230

Processo nº 00112.003516/2021-81

“Sensacional programação nesse canal. Me ilustra, me relaxa, me emociona com a beleza dessa natureza que é um privilégio de poucos. Posso viajar por esse Brasil maravilhoso e conhecer a verdadeira criação de Deus. Obrigado a todos que fazem desse espaço o que nenhum outro canal de TV proporciona.”

Processo nº 00112.003415/2021-19

“Felicitações. Agradeço essa programação de qualidade, em todos os sentidos. Descobri esse canal há uns 3 meses e estou indicando, pois a população de boa índole está cansada da mesma programação da TV aberta. Eu digo por mim, que gosto de ser informada, me manter atualizada e sempre aprender algo. Gratidão à TV Brasil.”

Processo nº 00112.002989/2021-61

“Parabéns pelo programa Brasil Visto de Cima. Quase todo dia assisto pelo canal 9.2 (Paraná Turismo). Como o nosso Brasil é lindo visto de cima!”

Processo nº 00112.002345/2021-73

“Tenho assistido à programação da EBC e queria agradecer pelo conteúdo educativo e cultural de alta qualidade. Quando a novela Os Dez Mandamentos acabar, por favor, coloquem outra no ar com

a mesma qualidade. Gosto muito de assistir a novelas e não assistia a nenhuma há anos porque a qualidade das novelas caiu muito. Com relação à novela que a EBC está transmitindo, gostei da história, da fotografia, da atuação, do figurino, de tudo. Enfim, há anos eu estava sentindo falta de entretenimento de qualidade na TV. Além disso há outros programas da EBC que são maravilhosos, retratam o homem do campo, museus, novidades tecnológicas e outros assuntos interessantes. Muito obrigada por esse carinho com a população.”

Processo nº 00112.001829/2021-03

“Quero manifestar aqui meu contentamento com o conteúdo do programa aos domingos. O No Mundo da Bola melhorou demais com as participações do comentarista Luiz Ademar. Profissional que sabe o que fala e, principalmente, comenta com conhecimento todas as divisões do futebol brasileiro. Isso é democracia. Difícil hoje um canal destacar times de menor expressão que disputam as séries B, C e D do Brasileiro. Luiz Ademar agregou e muito. E, com os outros ótimos profissionais da casa, agora sim, é um programa completo e de alto nível. Parabênz a emissora e desejo sucesso ao Luiz Ademar, profissional que acompanho desde o canal Sportv. Um goloço de vocês!”

Processo nº 00112.002926/2021-13

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

Processo nº 00112.003221/2021-13

“Obrigado por transmitir e colocar notícias da série D do Campeonato Brasileiro de Futebol.”

Processo nº 00112.002189/2021-41

Telespectadora elogia a EBC por continuar transmitindo Os Mosqueteiros nas quartas-feiras, às 22h30. Diz que, neste tempo de pandemia, em que os noticiários apresentam tantas coisas ruins e cinemas devem ser evitados, para não deprimir, é preciso que haja diversão. Então, fica muito feliz em poder assistir a esta série na TV Brasil. Pede para que a emissora continue transmitindo-a e outras que distraiam o público para que possam se divertir. Elogia também a equipe da Ouvidoria por atendê-la tão bem. Diz que, em todas as vezes que ligou, recebeu atendimento humanitário, que foi tratada com dignidade e que são todos muito gentis.

Reclamação

A fatia das reclamações cresceu de 17,9% em 2020, para 20,2% em 2021. Embora a diferença seja pequena em termos percentuais (2,3 pontos), numericamente o aumento foi expressivo: 84 demandas a mais do que no ano passado.

Sinal/sintonização respondeu pela maior parte das queixas, reunindo 40,82% do total. Esse elevado número de demandas relacionadas ao sinal da emissora traz duas informações:

1. O público quer ver a **TV Brasil**;
2. O público não consegue sintonizar o canal.

Todavia, vale o registro da explicação técnica da Gerência de Engenharia de TV, encaminhada para muitas das demandas recebidas:

“Caso tenha sido feita a alteração ou inclusão de algum aparelho receptor, é recomendada a checagem da antena e suas conexões, além de uma nova sintonia dos canais. Vale lembrar que a escolha da antena e sua correta instalação são partes da condição de recepção do sinal. E a distância entre a

residência e o transmissor, associada à topografia e entorno da residência (onde podem existir obstruções), também influenciam no resultado final.”

Além disso, problemas enfrentados pelas emissoras afiliadas acabam repercutindo nas mensagens recebidas.

Reclamação	Quantidade
Sinal/sintonização	140
Grade de programação	83
Conteúdo de entretenimento	49
Conteúdo jornalístico	26
Marketing, negócios e serviços	17
Conteúdo esportivo	11
Outros conteúdos	8
Conteúdo infantil	7
Programação especial	1
Conteúdo de fotografia/Imagem	1
Total	343

Processo nº 00112.000892/2021-14

“Queria reclamar que a TV Brasil está sem sinal na minha TV há quase um ano. Eu sou de Ribeirão das Neves/MG. Já tentei sintonizar várias vezes e não dá. O canal simplesmente sumiu. Por favor, gosto muito do canal. Gostaria que vocês dessem uma atenção a isso, fazendo o canal voltar. Deem um retorno e informem qual é o número do canal ou qualquer coisa. Obrigada!”

Resposta

“A Gerência de Planejamento e Programação de Rede informa que, em Ribeirão das Neves (MG), parte da programação da TV Brasil é retransmitida pela Rede Minas no canal 17.1. 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 00112.000872/2021-43

Telespectador reclama do sinal aberto da TV Brasil: “Gosto muito da programação da TV Brasil, mas o sinal é muito ruim onde moro. Em dias de chuva, o sinal some por completo”. Sinal aberto: canal 43.1 / Local: Santa Rita/PB (região metropolitana de João Pessoa).

Resposta

“A respeito do problema no sinal, a Gerência de Planejamento e Programação de Rede informa que a demanda será encaminhada para a emissora afiliada na região, a TV UFPB, para que técnicos locais possam verificar a transmissão. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos 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 00112.000806/2021-73

“Conforme fotos em anexo, o sinal da TV Brasil está muito ruim. Quando chove um pouco mais forte até que melhora, porém, é insuficiente. Além disso, não dá mais para subir minha antena, porque a fiação de minha residência não vai mais. Antes de qualquer chuva, tem um alinhamento de minha antena com a torre ou com o satélite, no entanto, durante a chuva, o sinal melhora, como dito anteriormente. Só que depois que para de chover, e eu nem mexi na minha antena, o alinhamento da antena com a torre ou com o satélite muda do nada. Já que o sinal é fraco, qualquer vento ou chuva mais forte piora, não sei porque... já tentei todas as combinações da minha antena, mas o sinal da TV Brasil aqui em São Luís não ajuda. Número do canal: 34 (canal físico), 2.1, 2.2, 2.3 e 2.4 (canais virtuais). Tipo de sinal: Sinal aberto digital.”

Resposta

“A Gerência de Projetos e Desenvolvimento de Engenharia informa que a EBC adquiriu um novo sistema de transmissão que ampliará a potência e, consequentemente, a cobertura do nosso sinal na região. Com isso, passaremos a ter sistema redundante, garantindo a confiabilidade e a estabilidade nas transmissões em São Luís/MA. Os equipamentos já estão no local, com previsão de instalação para o próximo mês. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos 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 00112.000800/2021-04

“Gostaria de dizer que a transmissão da TV Brasil para a região de Osasco/SP (canais 1.1 e 1.2) está muito ruim, picotando a imagem e perdendo o sinal, principalmente pela manhã. Os demais canais 1.3, TV Escola, e 1:4, Canal Saúde, estão com boa transmissão.”

Resposta

“A Gerência de Engenharia de Rádio e TV - SP lamenta o ocorrido e informa que para melhor atendê-lo, necessita de algumas informações, caso o problema ainda persista: 1. Canal assistido (TV Brasil ou emissora afiliada) | 2. Número do canal | 3. Forma de recepção do sinal (aberto, tv por assinatura ou parabólica) | 4. Local (estado, município, CEP) | 5. Horário e data da ocorrência do problema. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos 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 00112.000796/2021-76

“Indignado. Por que os canais de vocês somem todos os dias? Não tem um dia que funcione direito. Desculpa o desabafo, mas está demais! Não sei se em São Paulo ou outro estado acontece isso como no Rio. Moro no Tanque, Jacarepaguá-RJ. Desculpem pelo desabafo. Grato.”

Resposta

“A Coordenação de Engenharia de Radiodifusão da EBC informa que os Parques de Transmissores no Rio de Janeiro passam atualmente por um processo de modernização e estão sendo feitos todos os ajustes finos nas transmissões para que o sinal chegue com a melhor qualidade possível na casa do telespectador. A equipe de engenharia solicita a verificação do alinhamento da antena externa com a estação retransmissora do Morro da Pena (estando o receptor no bairro do Tanque) e a checagem das conexões dos cabos.”

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 melhoria 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 um 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. Importante lembrar, também, que os conteúdos da TV Brasil podem ser recebidos 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’.”

Em segundo lugar no ranking das reclamações, com 24,20% das mensagens, ficou a grade de programação da emissora.

Processo nº 00112.003802/2021-47

“Sobre inovação da programação, sabe aquele filme que você assiste hoje e gostaria de rever daqui a uns 3 ou 4 meses? Pois é, vocês reprisam em 2 dias, às vezes até 3 vezes no mesmo dia. Exceto jornalismo e esporte, o restante é muito repetitivo. Brasil Visto de Cima é muito bom, mas já estamos decorando o nome das ruas. Enfim, vocês precisam diversificar a programação, repetir menos, aumentar o acervo de filmes, séries etc. É um canal novo, com excelentes ideias no sentido de entretenimento com qualidade, mas estão perdendo audiência dia a dia.”

Resposta

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

Processo nº 00112.003767/2021-66

“Informo que deixei de assistir à TV Brasil por excesso de interrupções nas matérias veiculadas, programação truncada. Por se tratar de emissora não comercial, não vejo necessidade de tanta chamada para programas vindouros. No entanto, os dirigentes da emissora devem seguir orientação de profissionais para assim proceder. Uma pena, pois sempre veiculam matérias interessantes e a apresentação poderia ser menos irritante.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação informa que sua reclamação foi encaminhada ao setor responsável para conhecimento e providências que julgarem necessárias.”

Frequentemente, a **Ouvidoria** recebe mensagens de telespectadores insatisfeitos com mudanças na programação das emissoras afiliadas. O público protesta contra a exclusão de sua atração favorita em determinados dias da semana. A exibição de programas locais no horário de Os Dez Mandamentos, por exemplo, foi alvo de queixas recorrentes.

A descontinuidade na veiculação dos capítulos desagradou, e muito, quem estava acostumado a acompanhar o conteúdo. O problema foi registrado, principalmente, em Pernambuco. No estado, a TVU (de Recife) e a TV Pernambuco (de Caruaru) integram a Rede Nacional de Comunicação Pública e têm autonomia para decidir sobre a programação que vai ao ar.

Processo nº 00112.002516/2021-64

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

Processo nº 00112.003439/2021-60

“Afinal cadê a novela Os Dez Mandamentos? Vocês anunciam às 20h30, mas faz tempo que isso não acontece.”

Processo nº 00112.003358/2021-60

“Espero para assistir a Os Dez Mandamentos e não passa como diz que vai passar às 20h30.”

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

Solicitação

As solicitações representaram mais da metade das manifestações direcionadas à **TV Brasil** por cidadãos que usaram a **Ouvidoria** como canal de comunicação com a **EBC** ao longo de 2021. Exatos 54,5%.

Sinal/sintonização (27,41%) e conteúdo de entretenimento (27,41%) são temas presentes em mais da metade das demandas recebidas durante este ano. Na sequência, grade de programação (16,58%) e marketing, negócios e serviços (13,22%) foram as categorias que receberam a maior quantidade de mensagens.

Solicitação	Quantidade
Sinal/sintonização	253
Conteúdo de entretenimento	253
Grade de programação	153
Marketing, negócios e serviços	122
Conteúdo esportivo	53
Conteúdo jornalístico	49
Conteúdo infantil	20
Outros conteúdos	14
Administrativo	3
Programação especial	1
Conteúdo de fotografia/Imagem	1
Comunicação institucional	1
Total	923

Processo nº 00112.003679/2021-64

“A TV Brasil na parabólica Century, aqui em Brumado, sudoeste da Bahia, tem o sinal, mas sem imagem e som. Vocês podem verificar o que está acontecendo, por favor? Muito obrigado pela atenção e excelente trabalho.”

Resposta

“A Gerência Executiva de Engenharia da EBC enviou a seguinte resposta para a sua solicitação: ‘Conforme relatado, o sinal está chegando, porém não tem ‘imagem e áudio’. Assim, deve ser revisto o sistema de recepção na polarização de descida. Acreditamos que um ajuste na antena ou um ‘reset’ no receptor pode ‘abrir’ o sinal de áudio e vídeo. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos 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 00112.000613/2021-12

“Desde 5/12/2020, quando ocorreu um temporal muito forte em São Paulo capital, estou sem sinal da TV Brasil. Já chamei técnicos de antena e todos dizem que está tudo ok aqui. Provavelmente a chuva danificou alguma antena de transmissão de vocês aqui em SP. Moro no Ipiranga e gostava muito da programação. Tenho TV aberta. Poderiam me informar o que ocorre? Obrigada.”

Resposta

“De acordo com a Gerência de Engenharia de Rádio e TV da Empresa Brasil de Comunicação (EBC), não foi executada nenhuma alteração significativa nos sistemas de transmissão da TV Brasil. A área

sugere, então, uma nova sintonia automática de canais no seu televisor. Vale lembrar que a escolha da antena e sua correta instalação são partes da condição de recepção do sinal. E a distância entre a residência e o nosso transmissor, associada à topografia e entorno da residência (onde podem existir obstruções), também influenciam no resultado final. Caso o problema continue, solicitamos novo contato'. Lembramos, ainda, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos 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 00112.003662/2021-15

"Moro no Rio Grande do Norte e gostaria de saber se o sinal da TV Brasil está com problemas na região, tendo em vista que o canal 5.1 encontra-se sem sinal. Anteriormente funcionava neste canal. Houve alguma mudança?"

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 local já está trabalhando no conserto do transmissor, junto com o fabricante do equipamento'."

Processo nº 00112.003906/2021-51

"Gostaria de saber sobre autorização para retransmissão em meu site e também nas redes sociais. Faço um trabalho de utilidade pública, trazendo notícia e informação e gosto muito do conteúdo da TV Brasil. Quais são as exigências para que eu possa utilizar o conteúdo de vocês? Gostaria de saber se tem disponível o link 'm3u8' ou o link 'rtmp' da TV Brasil, por favor?"

Resposta

"A Gerência de Administração de Marketing e Negócios solicita contato pelo e-mail negocios@ebc.com.br para detalhamento dos procedimentos concernentes à reprodução de conteúdo, como confirmação de patrimonialidade, plataformas de exibição, precificação do licenciamento, dentre outros."

Processo nº 00112.004105/2021-11

"Somos grande fã da TV Brasil. Estamos inaugurando uma TV a cabo e Web TV na cidade de Serra, no Espírito Santo, e gostaríamos muito de retransmitir o sinal da TV Brasil. Podem nos ajudar, por favor?"

Resposta

"A Gerência da Rede Nacional de Comunicação Pública - TV enviou a seguinte resposta para sua solicitação: 'De acordo com a Lei 11.652/2008, Lei de Criação da EBC, e a Norma da Rede Nacional de Comunicação Pública de Televisão - RNCP/TV, os conteúdos da TV Brasil só podem ser retransmitidos por emissoras afiliadas com contrato, pois a programação da TV Brasil possui cláusulas contratuais de licenciamento que impedem a veiculação da sua programação em canais de WebTV e emissoras sem contrato. Para a inserção de programas em sua WebTV, o contato deve ser feito com nossa equipe comercial, pelo telefone: (61) 3799.5532. Caso sua emissora transmita a programação em canal aberto terrestre e tenha interesse em ingressar na RNCP/TV, solicitamos que entre em contato direto com os responsáveis pela gestão da Rede: Wanessa Bastos - wanessa.bastos@ebc.com.br | David Moraes - david.lopes@ebc.com.br. Para transmissão em canal fechado, é necessário que nos encaminhe a documentação referente à autorização legal para a habilitação reconhecida pela Agência Nacional de Telecomunicação - Anatel.'"

Processo nº 00112.002328/2021-36

“Gostaria de obter informação de como solicitar a retransmissão da TV Brasil. Atenciosamente, Web TV Serra dos Brindes.”

Resposta

“A Gerência de Planejamento e Programação de Rede informa que a EBC não pode autorizar o uso dos conteúdos da TV Brasil pelo demandante. Os conteúdos da TV Brasil só podem ser retransmitidos por emissoras de televisão em canal aberto e com contrato de afiliação, pois a nossa programação possui cláusulas contratuais de licenciamento que impedem a veiculação em canais LIVE TV, VOD ou WEBTV.”

Processo nº 00112.003966/2021-74

“Sou apresentador de TV e produtor de conteúdo audiovisual e gostaria de mandar um projeto para a TV Brasil. Como faço? É um reality infantil, em que apresento o universo das profissões para crianças de 6 a 9 anos que tem a possibilidade de viver um dia profissional do trabalho dos sonhos. Vamos trabalhar formação e informação de forma leve e divertida, oferecendo entretenimento de qualidade para toda a família. Gostaria de enviar o book do programa e também os pilotos.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação solicita o contato direto com o setor de Contratos e Parcerias da EBC pelo seguinte e-mail: contratoseparcerias@ebc.com.br.”

Processo nº 00112.003908/2021-41

“Sou músico e fã do programa Cena Instrumental. Gostaria de saber como faço para participar da terceira temporada com meu grupo.”

Resposta

“A Diretoria de Conteúdo e Programação solicita o contato direto com Ênio Puello, gerente de produção de conteúdo audiovisual e responsável pelo programa Cena Instrumental: (21) 2117.6222/ enio.puello@ebc.com.br.”

Sugestão

As sugestões dos telespectadores da **TV Brasil** são uma forma de participação social ativa. Ao enviar uma ideia de programa, uma indicação de conteúdo para a grade ou uma proposta de parceria, o cidadão demonstra que tem interesse na emissora e que quer contribuir, de alguma forma, para a melhoria da programação. As sugestões então, carregam embutidas não só os anseios, mas o apreço do público.

Conteúdo de entretenimento (42,21%), grade de programação (16,58%) e conteúdo jornalístico (14,57%) foram as categorias que receberam a maior quantidade de sugestões ao longo do ano.

Sugestão	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	84
Grade de programação	33
Conteúdo jornalístico	29
Marketing, negócios e serviços	20
Conteúdo esportivo	12
Conteúdo infantil	9
Sinal/sintonização	8
Outros conteúdos	4
Total	199

Processo nº 00112.003262/2021-00

“Segue sugestão patriota de programação. 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 apresentada. Mas acredito que se apresentássemos NOSSAS cidades brasileiras, que são tão ou ainda mais lindas, estimularíamos o nosso turismo interno, não valorizando países dos outros.”

Processo nº 00112.003472/2021-90

“Sou de Manaus/AM. Gostaria de ver mais cantoras gospel no ‘Todas as Bossas’, como Cassiane e Damares.”

Processo nº 00112.003158/2021-15

“A TV Brasil precisa ter cuidado para não virar porta-voz do governo Bolsonaro ou de qualquer outro.”

Processo nº 00112.002204/2021-51

“Vocês poderiam colocar também mais filmes de ação, faroeste e terror. E se vocês conseguissem passar a Copa do Brasil, seria excelente. Parabéns pela programação. Também assisto aos jornais.”

Processo nº 00112.002224/2021-21

“Por que a TV Brasil Gov não contrata os youtubers pró-governo de maior influência para fazer programas em sua grade? Lacombe, Constantino, Coppolla, Ana Paula Henkel, Terça Livre, Paulo Figueiredo, Alexandre Garcia, Jacaré de Tanga Felipe, Canal Hipócritas, Bárbara Te Atualizei, Canal Nação Patriota, dentre muitos outros. Vocês tem um leque enorme de pessoas aí... Olavo de Carvalho, todo mundo pararia para ver um programa do Olavo! Não adianta nada encher a grade da TV com programas de consciência social, se o povo não é politizado... Você primeiro politiza o povo para depois ele ver importância no social! E, ao mesmo tempo, projetariam pessoas genuinamente de direita do que somos extremamente carentes!”

Processo nº 00112.002313/2021-78

“Sou de Recife e estou assistindo ao programa nesse momento sobre tubarão. Relativo ao que frequentemente está acontecendo aqui em Recife (ataques de tubarão), gostaria de sugerir que, em algum momento desses, vocês fizessem uma reportagem sobre o Recife e os ataques de tubarão.”

Processo nº 00112.002272/2021-10

“Parabenizo toda a equipe da TV Brasil pela excelente programação. Realmente quando chego em casa, das 18h até tarde da noite fico sintonizado no canal 2.1 aqui em Brasília. Neste sentido, gostaria de sugerir que haja um jornal local para o DF e Entorno, além do excelente Repórter Nacional com a linda e competente Katiuscia Neri e o Paulo Leite. Por que não? As notícias locais também merecem destaque.”

Resposta

“A Gerência Executiva de Telejornalismo ressalta que a missão da TV Brasil é criar e difundir conteúdos que contribuam para o desenvolvimento da consciência crítica das pessoas. E o telejornalismo da emissora é pautado pelos fatos e preza pelo equilíbrio e pela pluralidade, sem tendências partidárias, comerciais ou ideológicas. As informações são levadas ao público de forma clara e objetiva. Dessa forma, agradecemos o elogio! E lembramos que o Distrito Federal já conta com o telejornal local da TV Brasil no início da tarde: é o Repórter DF; de segunda a sexta, às 12h, com apresentação de Giuliano Cartaxo. Agradecemos também sua sugestão. Ela será avaliada em nossas reuniões de planejamento para uma possível 2ª edição do Repórter DF, ainda sob avaliação.”

Processo nº 00112.003224/2021-49

Por telefone, telespectador do Rio de Janeiro sugere que a TV Brasil tenha telejornal aos finais de semana: aos sábados, um informativo às 12h, e aos domingos, um telejornal com o resumo da semana, às 19h.

Resposta

“A Gerência Executiva de Telejornalismo informa que a missão da TV Brasil é criar e difundir conteúdos que contribuam para o desenvolvimento da consciência crítica das pessoas. E o telejornalismo da emissora é pautado pelos fatos e preza pelo equilíbrio e pela pluralidade, sem tendências partidárias, comerciais ou ideológicas. As informações são levadas ao público de forma clara e objetiva. Dessa forma, agradecemos a sugestão! Ela será avaliada em nossas reuniões. Aproveitamos para esclarecer que a programação da TV Brasil exibe todo sábado, às 21h30, o telejornal Resumo Brasil, com as principais notícias da semana que termina. A Diretoria de Conteúdo e Programação informa, ainda, que sua sugestão foi encaminhada ao setor responsável pela programação e exibição da TV Brasil para conhecimento e providências que julgarem necessárias.”

Mapeamento das Contribuições

Ranking dos assuntos	Quantidade
Conteúdo de entretenimento	437
Sinal/sintonização	407
Grade de programação	361
Marketing, negócios e serviços	161
Conteúdo jornalístico	133
Conteúdo esportivo	109
Conteúdo infantil	38
Outros conteúdos	30
Programação especial	13
Administrativo	3
Conteúdo de fotografia/Imagem	2
Comunicação institucional	1
Total	1.695

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	391
Retransmissora	301
Oferta de conteúdo/serviço	236
Sinal aberto	209
Disponibilização de conteúdo	99
Reprise	68
Horário	53
Expansão de cobertura	50
Retransmissão	42
Licenciamento	42
Acervo	38
Participação em programa	38
Portal	35
Pauta	34
Parcerias	17
Sinal de satélite	12
Recurso de acessibilidade	8
Sinal por assinatura	5
Visitação/contato	5
Gestão administrativa e logística	3
Tema do conteúdo	2
Gestão de pessoas	2
A Voz do Brasil	1
Direitos autorais	1
Edição	1
Mailing	1
Pronúncia/gramática/ortografia	1
Total	1.695



► Contribuições do cidadão

TV Brasil Play

Cada vez mais os cidadãos acessam conteúdos e realizam buscas pelo celular, em vez de utilizarem os *desktops*. Esse hábito, intensificado durante o confinamento imposto pela pandemia, deve aumentar ainda mais com a chegada da frequência 5G e a consequente melhoria das conexões.

O estudo Global Entertainment & Media Outlook 2020-2024 mostra que a indústria do entretenimento tornou-se mais virtual, remota e transmitida sob demanda. Segundo o estudo, a pandemia acelerado e ampliou as mudanças no comportamento dos consumidores, proporcionando uma ruptura digital na indústria do entretenimento que, de outra forma, não teria sido alcançada em muitos anos.

Diante desse cenário, o aplicativo **TV Brasil Play** apresenta-se aos usuários como uma plataforma atual. À **EBC** cabe, então, priorizar o desenvolvimento da tecnologia, ampliando as possibilidades de uso da ferramenta.

Os números registrados ao longo de 2021 mostram a importância do app. O serviço oferecido em formato *on demand* foi objeto de 494 mensagens. Em 2020, foram recebidas 123 manifestações. Com isso, o aplicativo **TV Brasil Play** foi o **Veículo EBC** que mais aumentou a interação com o público no período analisado por este relatório, resultando em um aumento de 301,6%.

Veja os dados nas tabelas e gráficos abaixo:

2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	11
Reclamação	16
Solicitação	83
Sugestão	13
Total	123



2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	10
Reclamação	78
Solicitação	384
Sugestão	22
Total	494



Das demandas que tiveram o aplicativo como alvo, quase 90% trataram de solicitações de melhoria nas funcionalidades do app e na disponibilização de conteúdos, especialmente da novela *Os Dez Mandamentos*.

Elogio

Os elogios corresponderam a 2% do total de manifestações direcionadas ao aplicativo. O público que se manifestou de forma elogiosa fez questão de registrar a estima pelo app.

Processo nº 00112.001661/2021-28

“Parabéns aos desenvolvedores do app, bem feito e de fácil uso. E também aos diretores de conteúdo de programação da TV Brasil. Pela primeira vez, desde sua criação, tem-se uma grade de programação voltada para a valorização do bom conhecimento cultural e da boa diversão familiar. Obrigado a todos os envolvidos nesta nova fase. Por favor, continuem sempre neste excelente caminho.”

Processo nº 00112.002012/2021-44

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

Processo nº 00112.000804/2021-84

“Parabéns! Este aplicativo é ótimo. Eu quero ver o Festival Cultural Parintins.”

Processo nº 00112.002672/2021-25

“É um prazer enorme tê-los no celular, não poderia ter feito melhor. Parabéns à melhor emissora de televisão do Brasil!”

Reclamação

Instabilidades na plataforma ainda são um desafio a vencer, pois incomodam o público. A **Ouvidoria** recebeu diversas mensagens em que, ao reclamar de dificuldades no acesso ao conteúdo, os usuários também demonstram apreço pela **TV Brasil** e por seus conteúdos disponibilizados no **TV Brasil Play**.

Processo nº 00112.001753/2021-16

“Não consigo assistir a absolutamente nada neste app. Começo assistir a algo, assisto um pouco e o app fecha. Não dura nem um minuto. Sem contar que trava bastante. E, também, baixei para assistir ao ‘Oráculo das Borboletas Amarelas’, mas não encontrei no app.”

Processo nº 00112.001723/2021-00

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

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas da EBC informa que, entre os dias 5 e 7 de junho, constatou problemas de lentidão e/ou intermitência no acesso aos sites e aplicativos da EBC. O problema ocorreu na conectividade da rede EBC com alguns provedores de internet, em especial com usuários da Claro/Net como provedor de acesso. As equipes técnicas da EBC e das empresas contratadas como prestadoras de serviço de link para a EBC ainda estão atuando para resolução definitiva do problema. No momento, os acessos aos sites e aplicativos da EBC encontram-se operacionais.”

Processo nº 00112.003909/2021-95

“Gosto muito da programação, mas alguns programas não têm som. Por quê? Informo que o problema é constante, e refere-se ao app TV Brasil Play.”

Resposta

“A Gerência de Interatividade e Interfaces Digitais da EBC informa que para realizar testes específicos na plataforma TV Brasil Play necessita dos seguintes detalhes técnicos: quais programas estão apresentando esse problema, qual é o aparelho utilizado (marca e modelo) e qual a operadora utilizada para acessar a internet. Assim sendo, caso o problema persista, solicitamos novo contato com as informações mencionadas.”

Processo nº 00112.003885/2021-74

“O ao vivo no app está travando muito!”

Resposta

“A Coordenação de Projetos Multiplataformas lamenta o inconveniente. A transmissão ao vivo no TV Brasil Play, nas plataformas Android e iOS, ficou indisponível no último domingo (entre 13h e 14h30) por conta de um problema na integração com a plataforma de distribuição de conteúdo. Vale ressaltar que a transmissão no site não foi afetada e que nosso monitoramento não identificou nenhuma indisponibilidade em outros momentos. Lembramos, também, que nossa programação está disponível 24h, e os conteúdos da TV Brasil também podem ser recebidos das seguintes maneiras... (Foram informadas ao demandante todas as opções de acesso aos conteúdos da TV Brasil nas várias plataformas, tal como descrito em mensagem anterior). Continue acompanhando a TV Brasil.”

Solicitação

Precisos 77,7% das mensagens dirigidas ao aplicativo **TV Brasil Play** foram solicitações. Em se tratando da disponibilização de capítulos da novela *Os Dez Mandamentos*, as demandas trouxeram um tom queixoso – em diferentes formatos e graus de irritação. Os problemas foram recorrentes ao longo do ano, e a quantidade de manifestações traduz a insatisfação do público que, ao solicitar uma providência, acaba se queixando.

Conteúdos indisponíveis e/ou restritos, falta de áudio, travamentos no sistema, duplicidade de arquivos foram algumas das situações relatadas pelos usuários.

Processo nº 00112.002962/2021-79

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

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.”

Resposta

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

Processo nº 00112.003452/2021-19

“Sou um telespectador fiel ao canal. Com relação à novela *Os Dez Mandamentos*, que 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 acompanhá-los 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’.”

Processo nº 00112.003501/2021-13

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

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.”

Sugestão

Depois de receber dezenas de manifestações de usuários pedindo melhorias no aplicativo **TV Brasil Play**, o público foi atendido em duas solicitações recorrentes: a possibilidade de espelhar o conteúdo na tela da TV e a de compartilhar arquivos nas redes sociais.

A despeito de o app permitir o uso do Chromecast, mensagens com esta sugestão continuaram chegando, meses depois de a funcionalidade estar disponível. Ou seja, falta tornar o serviço mais visível para o usuário.

Processo nº 00112.003823/2021-62

“O app é muito bom, mas vejo uma deficiência. Ele não permite que seja usado o Chromecast. Trabalho com jovens deficientes e eles adoram alguns programas de vocês. Mas só podem ser veiculados no app ou na TV. Se pudesse ser espelhado na TV pelo Chromecast, seria o máximo.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento de Integração de Sistemas enviou a seguinte resposta para a sua mensagem: ‘Com o aplicativo TV Brasil Play instalado em seu smartphone ou tablet, é possível transmitir um conteúdo para a sua TV por meio de um dispositivo Chromecast. Para que isso seja possível, primeiro verifique se o seu smartphone ou tablet está na mesma rede Wi-Fi do dispositivo Chromecast. Depois, abra o app TV Brasil Play e toque no ícone de transmissão de conteúdo (que aparece na barra de cabeçalho) e selecione o seu dispositivo Chromecast. Agora basta tocar qualquer conteúdo no app que irá ser transmitido para a sua TV. Também é possível assistir aos conteúdos pelo computador acessando o endereço play.ebc.com.br direto no navegador’.”

Processo nº 0112.001710/2021-22

“Minha sugestão é no sentido de que coloquem o símbolo Cast no aplicativo.”

Resposta

“A Gerência de Desenvolvimento Multiplataformas da EBC informa que na versão 0.1.1 do aplicativo TV Brasil Play passou a funcionar com o compartilhamento de conteúdo via Chromecast. Quando o bluetooth e wifi estão habilitados no smartphone e há um receptor de Chromecast conectado na mesma rede, o aplicativo TV Brasil Play mostra o ícone de Cast na barra superior de navegação para que o usuário possa transmitir o conteúdo.”

Da mesma forma, a possibilidade de compartilhamento do conteúdo em redes sociais, funcionalidade já disponível, parece não ser conhecida dos usuários.

Processo nº 00112.003759/2021-10

“Encanto-me a cada vídeo que assisto pelo aplicativo EBC TV Brasil. Gostaria de compartilhá-los em redes sociais. Sugiro esta opção. Não encontrei como fazê-lo.”

Resposta

“A Coordenação de Projetos Multiplataformas da EBC informa que o aplicativo possui a funcionalidade de compartilhar em redes sociais, usando as funções nativas dos sistemas operacionais (Android e iOS). O ícone para compartilhamento fica na página do programa, apontado na imagem (anexa) com a seta vermelha. Ao clicar no ícone, irão abrir as opções de compartilhamento nativas do aparelho telefônico, que permitem o envio para as redes sociais.”

Mapeamento das Contribuições

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Qualidade do conteúdo/serviço	302
Disponibilização de conteúdo	149
Oferta de conteúdo/serviço	41
Portal	1
Recurso de acessibilidade	1
Total	494



► Contribuições do cidadão

Gestão EBC

Ao longo de 2021, a **Ouvidoria** recebeu 158 contribuições com assuntos relacionados à gestão administrativa, operacional e serviços/negócios da **EBC**. No comparativo com o ano anterior, quando foram registradas 217 manifestações, houve queda de 27,2% no número de demandas.

Observou-se redução em todos os tipos de manifestações. Os elogios apresentaram decréscimo de 57,89%, as reclamações caíram em 9,68%, as solicitações diminuíram em 26,28% e as sugestões encolheram 36,36%.

2020

Manifestação	Quantidade
Elogio	19
Reclamação	31
Solicitação	156
Sugestão	11
Total	217



2021

Manifestação	Quantidade
Elogio	8
Reclamação	28
Solicitação	115
Sugestão	7
Total	158



Solicitação

Assim como ocorreu em 2020, as solicitações se mantiveram como o tipo de demanda mais recorrente ao longo de 2021, representando 72,8% do conjunto de mensagens direcionadas à Gestão da **EBC**.

Quase metade das 158 solicitações trouxe como tema negócios e serviços. Foram 56 no total, representando 48,7%. O segundo tema mais frequente, responsável por 40% do total, foi o administrativo, com 46 demandas.

Dentre as solicitações relacionadas a negócios e serviços, parcerias e oferta de conteúdo/serviço destacaram-se. Juntos, os dois subassuntos somaram 39% do conjunto de mensagens.

Entre as que dizem respeito ao administrativo, 80% foram relacionados à gestão de pessoas. A maior parte (40) foi de mensagens buscando informações sobre envio de currículo, oportunidade de emprego e de estágio para compor a força de trabalho da empresa.

Processo nº 00112.000488/2021-41

“Somos da Equipe Atitude Futevôlei e estamos entrando em contato para dizer que estamos inaugurando uma unidade das nossas Escolinhas de Futevôlei, que fica bem perto de vocês: Praia do Fla-

mengo, em frente ao número 150. Entendemos que o esporte só traz benefícios para os que praticam e gostaríamos de oferecer 10% de desconto para os funcionários da EBC.”

Resposta

“A Gerência de Relações Institucionais informa que um profissional da equipe entrará em contato a fim de tratar sobre a possibilidade de parceria.”

Processo nº 00112.000088/2021-35

“Gostaríamos de verificar a possibilidade de inclusão de e-mails para recebimento das convocações de rede nacional, pelos seguintes motivos: 1 - Costumamos receber as convocações de rede nacional pela ABERT (que recebe por meio de Ofício da Secretaria Especial de Comunicação Social, vinculada ao Ministério das Comunicações e direciona aos seus associados), porém, às vezes, esta nos envia pouco tempo antes da veiculação; e 2 - Infelizmente, a entidade não consegue fazer a verificação e acompanhamento do site redenacionalderadio.com.br/convocacao-de-rede/rede-obrigatoria durante as 24h do dia. Assim, solicitamos, por gentileza, auxílio para que nossa rede de Rádio e Televisão seja cientificada das convocações de rede nacional, por e-mail, com a finalidade de se programar e não ser pega de surpresa quando houver a necessidade de retransmissão da rede nacional, e ainda, não correr o risco de não ter ciência em tempo hábil para a retransmissão. Na certeza de um breve retorno, desde já, agradecemos e nos colocamos à disposição.”

Resposta

“A Coordenação de Programação de TV e a Coordenação de Rádio-satélite informam que o e-mail fornecido foi incluído na lista de destinatários que receberão os próximos comunicados de redes nacionais obrigatórias.”

Processo nº 00112.003914/2021-06

“Sou profissional da área de Administração. Atualmente, busco uma nova oportunidade a fim de ampliar meus conhecimentos e experiências na área. Em anexo, segue meu currículo para análise. Julgo ter o perfil adequado para atuar no setor, caso tenha alguma vaga disponível. Desde já agradeço a atenção e a oportunidade e me coloco à disposição para outras informações.”

Resposta

“A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas agradece o interesse e informa que o ingresso ao quadro efetivo de pessoal da EBC somente será possível mediante a realização de prévio concurso público. A entrega de currículo se dará pelos aprovados no concurso, em momento oportuno, mediante convocação. Porém, no momento, não há previsão para realização de novos certames. Atualmente, os cargos vagos não estão sendo repostos devido ao contingenciamento e à determinação do governo federal.”

Processo nº 00112.002679/2021-47

“Estou atualmente no quinto período do curso de jornalismo, na instituição de ensino Centro Universitário Unicarioca, e venho consultá-los sobre a possibilidade de cumprir estágio profissional em jornalismo, pelo período total de duzentas horas. Aguardo retorno dos senhores.”

Resposta

“A Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas informa que, no momento, não existe nenhum processo seletivo em aberto. A seleção de estagiários ocorre periodicamente e de acordo com a necessidade da Empresa. De toda forma, sugerimos que você se cadastre no portal renapsi.org.br, que é o atual agente de integração, para acompanhar a abertura de novas seleções.”

Reclamação

Houve uma pequena redução na quantidade de reclamações recebidas em 2021 (28), na comparação com o ano anterior, quando foram recepcionadas 31 queixas. Ainda assim, dada a queda numérica de todos os tipos de demandas, a fatia correspondente às reclamações no conjunto de mensagens dirigidas à gestão teve aumento de 3,4 pontos percentuais: reuniam 14,3% do total em 2020, e este ano passaram a somar 17,7%.

Parcela significativa foi destinada a negócios e serviços (13), representando um total de 46,43% das demandas, seguida do atendimento de ouvidoria interna (12), caracterizada por 42,86% das reclamações.

Das queixas relacionadas a negócios e serviços, A Voz do Brasil destacou-se com 61,54%. Não raro o público deste programa procura a **Ouvidoria** para reclamar da parte do programa produzida pelo Poder Legislativo, trazendo discursos de parlamentares. Revoltados com as falas de deputados e senadores, muitos protestam 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 registrar sua reclamação no canal correto.

Processo nº 00112.003134/2021-58

“Quero manifestar meu desgosto 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 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 seguintes links: Câmara - www2.camara.leg.br/a-camara/estruturaadm/ouvidoria | Senado - www12.senado.leg.br/institucional/falecomosenado.”

As reclamações oriundas da **Ouvidoria Interna** foram direcionadas, em sua maioria, à gestão administrativa e à logística. Num total de sete demandas, representam este ano 58,3%. Na sequência, vem gestão de pessoas, com cinco queixas correspondentes a 41,6% do total.

Assim como no ano anterior, a maior parte das reclamações de **Ouvidoria Interna** deu-se em razão da pandemia, trazendo a preocupação dos empregados com o retorno ao trabalho presencial e novamente foram registradas queixas sobre o uso incorreto ou não uso de máscara pelos empregados, bem como relativas à distribuição desse equipamento de proteção individual pela **EBC**.

Apesar de haver regras bem-definidas e divulgadas na empresa sobre medidas de prevenção ao coronavírus, houve casos de empregados que não utilizavam máscara de proteção. Nas reclamações apresentadas, os demandantes solicitaram à empresa que encontrasse meios de fiscalizar e conscientizar essas pessoas. As demandas registradas com os números 00112.002604/2021-66, 00112.002583/2021-89 e 00112.002426/2021-73 foram encaminhadas à Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas para conhecimento e providências cabíveis, e os empregados queixosos receberam a seguinte resposta.

Resposta

“Em atenção à demanda encaminhada, a Diretoria de Administração, Finanças e Pessoas tem a informar que, desde o início da pandemia, em março de 2020, a EBC intensificou a cobrança da utilização de máscaras nos ambientes da Empresa e, em 30/04/2020, tornou obrigatório o seu uso em todos os espaços, áreas técnicas, ambientes coletivos de trabalho e nos veículos de transporte da Empresa, na sede e regionais, com ampla divulgação aos empregados. Para atendimento a essa determinação, a EBC tem adotado medidas reiteradas de forma a conscientizar todos os empregados quanto à importância e à obrigação do uso de máscara nas instalações da Empresa, quer seja por meio da veiculação de comunicados na intranet ou por e-mail; disponibilização de informes nos monitores espalhados pelos corredores da Empresa e, de forma mais direcionada, junto às chefias de gabinete das Diretorias. O descumprimento dessa obrigação pode acarretar a adoção de ações administrativas cabíveis para coibir a reiteração da situação. Além disso, desde março de 2020, a EBC tem disponibilizado máscaras a todos os seus empregados em trabalho presencial. Ao todo, já foram distribuídas mais de 10 mil máscaras e cerca de 50 Face Shields em Brasília e em todas as regionais. Oportuno ainda acrescentar que a área de gestão de pessoas da Empresa está à disposição para receber informações sobre eventuais descumprimentos dessa obrigação, a fim de adotar as medidas cabíveis.”

Elogio

Os elogios tiveram redução de 57,9% em relação ao ano anterior, caindo de 19 para 8 (oito) manifestações em 2021.

As mensagens elogiosas representam 5,1% do conjunto de mensagens enviadas à **Ouvidoria** ao longo de 2021, percentual que resulta em queda de 3,7 pontos percentuais em relação ao mesmo período em 2020, quando a fatia dos elogios representava 8,8% do total.

Dos elogios recebidos no período de análise deste relatório, 75% foram direcionados para negócios e serviços (6) e os 25% restantes (duas apenas) tiveram como alvo o administrativo.

A importância dos serviços prestados pela empresa e a qualidade da informação ofertada pelos **Veículos EBC** foram reconhecidas pelo público. Mensagens recepcionadas ao longo deste ano expressam a satisfação com o atendimento recebido, e a agilidade na resposta chamou a atenção de ouvinte, rendendo elogio à **Ouvidoria**.

Processo nº 00112.001939/2021-67

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

Resposta

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

Processo nº 00112.001947/2021-11

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

Resposta

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

Processo nº 00112.000373/2021-56

“Muito bom o atendimento.”

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.”

Sugestão

As sugestões encolheram. Foram 11 em 2020 e sete agora, que representam 4,4% do total das mensagens direcionadas à gestão **EBC**. A grande maioria – cinco no total – foi relacionada a negócios e serviços, assunto que foi objeto de 71,43% das manifestações.

Processo nº 00112.002139/2021-63

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

Resposta

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

Processo nº 00112.002671/2021-81

“Por que a EBC não faz propagando do governo, com tantas obras espalhadas Brasil afora?”

Resposta

“A Coordenação de Projetos Comerciais Customizados da EBC informa que o planejamento das campanhas institucionais do governo é realizado por meio de suas agências de publicidade, que elaboram estratégias de acordo com os objetivos das campanhas, e podem envolver variáveis como público-alvo, conceitos, imagem, meios de comunicação, orçamento disponível, etc. Todas as campanhas do governo recebidas pela EBC são veiculadas.”

Mapeamento das Contribuições

No ano de 2021, as demandas direcionadas à gestão da EBC foram responsáveis por 4,4% do total das contribuições feitas pelos usuários dos serviços da empresa. Deste percentual, os três assuntos mais demandados foram os relacionados a negócios e serviços, com 50,6%; ao administrativo, com 32,9% e à Ouvidoria Interna (15,2%).

Ranking dos assuntos	Quantidade
Marketing, negócios e serviços	80
Administrativo	52
Ouvidoria Interna	24
Comunicação institucional	2
Total	158

O subassunto mais demandado foi Gestão de Pessoas, que respondeu por 29,7% do geral, seguido da Gestão Administrativa e Logística com 17,7% e da Oferta de conteúdo/serviço com 12,6%.

Ranking dos subassuntos	Quantidade
Gestão de pessoas	47
Gestão administrativa e logística	28
Oferta de conteúdo/serviço	20
A Voz do Brasil	17
Parcerias	12
Publicidade Legal	9
Qualidade do conteúdo/serviço	7
Gestão financeira	3
Acervo	3
Visitação/contato	3
Licenciamento	3
Mailing	3
Patrocínio	2
Transparência ativa	1
Total	158



► Contribuições do cidadão

Lei de Acesso à Informação - LAI

Os pedidos recebidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC/EBC), todos com base na Lei de Acesso à Informação (LAI), apresentaram aumento de 45,3% este ano, na comparação com o anterior. Foram 203 em 2020, número que agora subiu para 295.

Parte do aumento (25%) das demandas decorre dos 75 pedidos classificados como improcedentes, uma vez que, no ano passado, foram recepcionadas 60 demandas deste tipo. Estas manifestações foram analisadas pelo SIC/EBC e redirecionadas aos órgãos competentes para atendimento, entre os quais a Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos (ECT), o Ministério da Educação (MEC), o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e os ministérios da Cidadania e da Saúde.

Da alçada da **EBC**, foram 189 pedidos iniciais, 17 recursos em 1ª instância, 8 (oito) recursos em 2ª instância, 5 (cinco) recursos encaminhados à Controladoria-Geral da União - CGU e 1 (um) à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI.

A agilidade no atendimento aumentou em 2021. O tempo médio de resposta dos pedidos foi de 13,4 dias, que representam uma redução de 13,27% quando comparado ao período anterior (15,45 dias). Todas as demandas foram respondidas dentro do prazo legal, que é de até 20 dias, prorrogáveis por dez dias, conforme estabelecido no art. 16 do Decreto nº 7.724/2012.

EMPRESA BRASIL DE COMUNICAÇÃO



Fonte: Painel da LAI (CGU)

Pesquisa de Satisfação do Fala.BR/Acesso à Informação

Os cidadãos que participaram da pesquisa de satisfação disponibilizada na plataforma da LAI, regida pela CGU, atestaram o bom nível de resolutividade e a clareza das respostas fornecidas pela empresa ao longo de 2021. Nota-se que 69,4% dos usuários da LAI consideraram seu pedido plenamente atendido e, para 75%, a resposta apresentada pela EBC foi de fácil compreensão.

SATISFAÇÃO DO USUÁRIO



Fonte: Painel da LAI (CGU)

Perfil dos solicitantes

No período de análise deste relatório, o público que recorreu à **Ouvidoria** com base na LAI, em busca de informações junto à **EBC**, foi composto por 98 solicitantes, um a menos que no ano anterior (99). Como no ano passado, os homens foram os que mais apresentaram demandas no SIC: exatos 33,67% dos demandantes se identificaram como sendo do sexo masculino. No comparativo com 2020, no entanto, houve redução de 6 pontos percentuais na fatia do público masculino, que em 2020 representavam 39,80% do total.

A fatia do público feminino teve diminuição de 11,23 pontos percentuais e ficou reduzida à metade. Participou com apenas 10,20% dos pedidos formulados ao longo de 2021, quando no ano anterior fora responsável por 21,43% dos pedidos apresentados. Essas quedas se deram em virtude do aumento de 17,34 pontos percentuais na quantidade de pessoas que não indicou o gênero no momento do cadastro das demandas (56,12%) em 2021 quando comparado com 2020 (38,78%).



Fonte: Painel da LAI (CGU)

Dentre as pessoas que informaram sua localização, a maior parte está no Distrito Federal (15), seguida de São Paulo (10), Rio de Janeiro (5), Pernambuco (3), Goiás (2), Maranhão (2) e Paraná (2). Completam a lista com uma (1) demanda cada, os estados do Ceará, Paraíba, Amazonas, Rondônia e Minas Gerais. Do total, 54 solicitantes – que representam 55% do total – não informaram a localização.

Transparência ativa

Avaliação da Controladoria-Geral da União (CGU) atesta que **EBC** encerrou 2021 cumprindo 81,63% das exigências de divulgação, de forma proativa, das informações em poder da empresa e que são de interesse dos cidadãos. Periodicamente, são verificados 49 itens referentes a informações institucionais e organizacionais da empresa, licitações, contratos e demonstrações contábeis, entre outros.

No comparativo com 2020, observa-se melhora na prática da transparência ativa. Há um ano, a CGU havia analisado apenas 37 itens, dos quais 23 foram considerados cumpridos. Já em 2021, foram verificados os 49 tópicos relacionados à transparência ativa, e 40 deles estão de acordo com as exigências legais.



Fonte: Painel da LAI (CGU)

Na avaliação da CGU, a **EBC** ainda não cumpre 14,29% dos tópicos relacionados e, nos 4,08% restantes, o cumprimento é parcial. Cabe agora, à empresa, seguir trabalhando nos ajustes dos itens indicados como “cumpre parcialmente” e “não cumpre”.

De toda forma, os dados da CGU revelam que a performance da **EBC** no quesito LAI é superior à do conjunto do setor público. Isto significa que a empresa apresenta percentual de cumprimento da transparência ativa superior às médias registradas pelo governo federal como um todo e pelas empresas públicas, tal como mostram os gráficos abaixo:



Fonte: Painel da LAI (CGU)



